

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Permasalahan Konsumen

Saat ini perkembangan zaman yang semakin maju maka menuntut semua segi untuk berkembang, seperti halnya dengan macam macam camilan. Perkembangan dalam dunia camilan untuk saat ini dipasaran dapat dijumpai bermacam macam produk camilan yang sangat bervariasi, dengan berjalannya perkembangan dunia camilan maka dalam tulisan ini akan mencoba mengangkat permasalahan tentang produk cemilan basreng.

Basreng merupakan produk camilan dengan bahan dasar tepung dan ikan serta dipadu dengan bumbu rempah yang ada di Indonesia. Saat ini produk basreng tersebut sangat populer dikalangan masyarakat tetapi saat ini konsumen semakin cerdas dan jeli dalam memilih produk camilan basreng sehingga menimbulkan beberapa permasalahan yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen. Berdasarkan analisa dan pengamatan dan pengaduan konsumen ada beberapa permasalahan tetapi dalam tulisan ini kami tampilkan 3 masalah utama yang mempengaruhi produk basreng yaitu :

1. Racikan bumbu yang kurang pas
2. Bentuk basreng yang tidak utuh atau hancur
3. Basreng menggunakan bahan pengawet

Berdasarkan hasil observasi tidak langsung atau dengan cara pengamatan pada platform e-commerce, berikut adalah hasil ulasan terkait permasalahan konsumen :

Tabel 1. 1 Ulasan Konsumen

No	Ulasan
1	★☆☆☆ (1/5) "Bumbunya nggak konsisten!" Sudah beli dua kali, yang pertama enak banget, tapi pesanan kedua bumbunya hambar dan nggak rata. Jadi kecewa, padahal sebelumnya suka. 🙄
2	★☆☆☆ (2/5) "Basrengnya hancur semua 🙄" Pas paket datang, isi basrengnya banyak yang remuk. Makan jadi nggak puas karena pecahan kecil-kecil. Tolong lebih diperhatikan pengemasannya!
3	★☆☆☆ (1/5) "Takut ada pengawetnya..." Beli minggu lalu, tapi heran kok basrengnya masih renyah sampai sekarang? Takutnya pakai pengawet. Sebaiknya ada info jelas soal bahan yang dipakai.
4	★☆☆☆ (2/5) "Rasa nggak konsisten dan kemasan jelek" Pertama kali beli pedasnya pas, tapi kali ini hampir nggak ada rasanya. Ditambah lagi basrengnya banyak yang remuk. Tolong diperbaiki deh.
5	★☆☆☆ (1/5) "Kurang puas dengan kualitasnya" Beli karena banyak review bagus, tapi basreng yang saya terima bentuknya nggak utuh. Nggak sesuai ekspektasi, Mohon ditingkatkan kualitasnya!

1.2 Solusi dan Nilai Lebih Yang Ditawarkan

Setelah melihat permasalahan yang terjadi pada produk basreng maka produk Basreng RIRIHHOREE mencoba memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut

1. Racikan bumbu yang kurang pas basreng ikan RIRIHHOREE memberikan 3 varian rasa seperti, pedas, balado, dan ori. Dengan racikan bumbu yang konsisten dan racikan bumbu yang sesuai takaran.
2. Bentuk basreng yang tidak utuh atau hancur agar basreng tetap aman atau tidak rusak/remuk RIRIHHOREE memberikan solusi dengan cara menggunakan packing yang aman dan dalam pengiriman keluar kota (market place) diberikan pelindung seperti bubble wrap dan menggunakan kardus.
3. Produk tidak menggunakan bahan pengawet. Agar basreng tetap aman di konsumsi, maka menggunakan packing yang berupa pouch ziplock dan di press yang tahan terhadap kontaminasi udara dan binatang. RIRIHHOREE memberikan solusi dengan cara menggunakan pouch ziplock dan di pres yang tahan terhadap cuaca dan binatang.

1.2.1 Tujuan Mulia (Noble Purpose)

Noble Purpose yang terdapat di Basreng Ikan RIRIHHOREE :

Usaha yang penulis bangun, membuka peluang kerja, dengan hal tersebut alasan penulis membangun usaha ini yaitu untuk membantu ibu-ibu di Daerah Cokrokusuman Baru sekitar yang kesulitan mencari pekerjaan dan untuk mencari pendapatan sendiri serta untuk mendapatkan lapangan kerja pada bidang usaha kuliner khususnya camilan. Usaha ini diharapkan juga dapat meningkatkan perekonomian UMKM di Indonesia.

1.2.2 Visi dan Misi Bisnis

- Visi :

Menghasilkan basreng berkualitas tinggi yang tidak hanya lezat, tetapi juga memberikan pengalaman kuliner yang unik dan menyenangkan kepada semua orang di Jogjakarta.

- Misi :

1. Menyediakan makanan camilan dengan kualitas terbaik dan cita rasa yang konsisten untuk memuaskan selera konsumen
2. Menggunakan bahan baku yang berkualitas dan aman bagi kesehatan
3. Menyediakan variasi rasa basreng yang menarik untuk memenuhi selera beragam konsumen
4. Menjaga kebersihan dan kualitas produk selama produksi dan penyajian

5. Memberikan pelayanan yang ramah dan responsif kepada pelanggan
6. Memperluas jangkauan yang efektif, seperti promosi di media sosial atau kerjasama dengan toko-toko lokal

1.2.3 Logo Bisnis RIRIHHOREE



Gambar 1. 1 Logo Bisnis