BABI

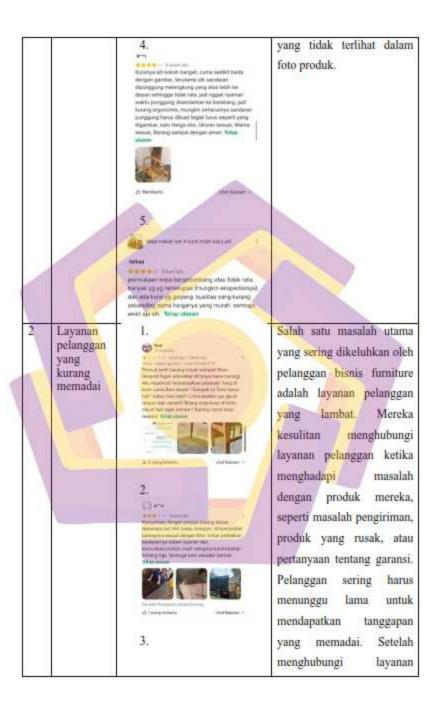
PENDAHULUAN

1.1.Permasalahan Konsumen

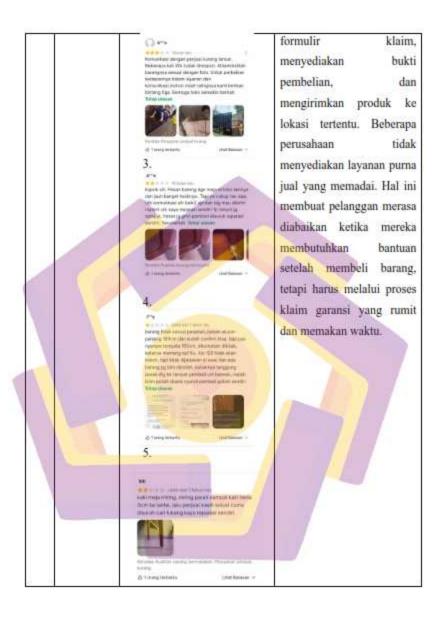
Survey ini diambil berdasarkan keluhan konsumen di platform E Commerce Tokopedia dari ulasan jangka waktu bulan September 2024 sampai dengan Februari 2025. Hasil survey tersebut dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Permasalahan Konsumen

NO	ASPEK	PERMASALAHAN	PENJELASAN
1 K	ASPEK Cualitas roduk dak estiai	PERMASALAHAN 1. ***Chance and done Common toric, 1d proyong forces (gapen), needs on the proposed as because the proposed as	Konsumen di industri furniture biasanya mengeluhkan kualitas produk dan desain yang tidak memenuhi harapan mereka. Konsumen mengeluh bahwa produk yang mereka terima rusak atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Termasuk masalah dengan finishing yang tidak rapi, furniture knockdown sulit dirakit, seperti cat yang mudah mengelupas atau permukaan yang kasar, terutama pada produk murah. Hal ini juga termasuk goresan pada permukaan, bagian yang patah, atau cacat lainnya







Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara pada 18 Februari – 9 Mei 2025 dengan 2 konsumen dapat diketahui:

- Konsumen seringkali mendapati ukuran furniture yang tidak sesuai dengan ruangan yang ditempati, contohnya ruang makan ukuran 4x4 meter dengan ukuran produk 2 x 1,8 m temyata kurang cocok dengan ruangan karena terhambat dengan parabotan yang lain.
- Pemilihan kayu yang tidak berkualitas sehingga saat diolah menjadi furniture mudah retak.
- Barang yang datang berbeda dengan di katalog, mulai dari bentuknya tidak sesuai sehingga kurang nyaman saat digunakan.
- Proses pengiriman produk lama.
- Biaya pengiriman yang mahal dan tidak ada kesepakatan dengan konsumen adanya biaya tambahan, kemudian apabila barang knockdown tidak ada petunjuk yang jelas untuk pemasangan.
- Tidak ada kejelasan mengenai klaim garansi, pada saat mengalaimi kerusakan konsumen mengalami kebingungan dalam pengembalian akibat keterbatasan jarak.

1.2. Solusi dan Nilai Lebih Yang Ditawarkan

EF,Industries dapat memastikan produk yang dihasilkan mempunyai kualitas tinggi dengan menggunakan bahan baku kayu jati, mahoni, dan trembesi pilihan. Dengan transparasi mengenai bahan yang digunakan, konsumen akan lebih yakin dengan kontruksi dan daya tahan furniture yang dibeli. Solusi yang ditawarkan oleh EF.Industries untuk mengatasi permasalahan konsumen dan meningkatkan kepuasan pengalaman belanja furniture adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Permasalahan dan Solusi

NO	Permasalahan	Solusi	
1	A. Konsumen seringkali mendapati ukuran furniture (misalnya kursi dan meja makan) yang tidak sesuai dengan ruangan yang ditempati, contohnya ruang makan ukuran 4x4 meter dengan ukuran produk 2 x 1,8 m ternyata kurang cocok dengan ruangan	a. Memberikan layanan konsultasi gratis yang akan membantu konsumen mendapatkan produk sesuai dengan dimensi dan gaya ruangan. Layanan ini guna memberikan arahan kepada konsumen mengenai ukuran dan bentuk sesuai ruangan sehingga konsumen tidak khawatir dengan	
	karena terhambat dengan parabotan seperti kulkas dan kitchen set. b. Pemilihan kayu yang tidak berkualitas sehingga saat	ketidaksusuaian rumah mereka. b. Meningkatkan proses produksi dibagian oven kayu memperrendah kadar air	
	diolah menjadi furniture menjadi retak. c. Barang yang datang berbeda dengan di foto, mulai dari bentuknya tidak ergonomis sehingga kurang nyaman saat digunakan.	menjadi 10-15%. Memilih kayu standar produksi dengan size OP (Over Pin 11-19Cm)	
2	Layanan pelanggan yang kurang memadal a. Proses pengiriman lama b. Biaya pengiriman yang mahal dan tidak ada	Garansi produk dan layanan purna jual yang tanggap termasuk layanan perbaikan atau penggantian produk apabila terjadi kerusakan,	

- kesepakatan dengan konsumen adanya biaya tambahan, kemudian apabila barang knockdown tidak ada petunjuk yang jelas untuk pemasangan.
- c. Tidak ada kejelasan mengenai klaim garansi. Pada saat mengalami kerusakan konsumen merasa kebingungan dalam pengembalian produk akibat keterbatasan jarak.
- sehingga membangun loyalitas dan kepercayaan konsumen jangka panjang dan berpotensi *repeat order*.
- Komunikasi layanan pelanggan yang responsif, ramah, solutif, dan mudah dihubungi. Terutama dalam situasi dimana konsumen membutuhkan bantuan untuk pertanyaan atau masalah tertentu.
- Pengembalian dan penukaran melalui prosedur yang sederhana dan jelas, mengenai durasi, kerusakan pabrik, matrial yang cacat. Disamping itu. juga menjelaskan kondisi yang menyebabkan pembatalan garansi, contohnya penggunaan yang tidak wajar, modifikasi produk, dan kerusakan yang diakibatkan oleh kelalaian pelanggan. Selanjutnya juga mencantumkan prosedur klaim garansi termasuk persyaratan yang harus disiapkan konsumen yang

harus dipenuhi (misalnya video unboxing).
d. Perawatan furniture dengan menggosok cairan pladge dan warna politure memudar dimakan usia atau saat barang ditaruh ruangan terbuka.

1.3. Noble Purpose

Noble Purpose EF terdiri dari:

- Merubah kayu yang berbentuk balok menjadi produk yang bernilai jual tinggi.
- Menciptakan keberlanjutan melalui produk furniture lokal Jepara.
- Membuka lapangan pekerjaan bagi pengrajin kayu yang berdomisili di wilayah kota Jepara.
- Membangun reputasi Jepara sebagai pusat furniture berkualitas tinggi melalui inovasi dan pemasaran kreatif.
- Berkontribusi pada perekonamian lokal melalui pengembangan industri furniture
- Fokus pada produksi dan penjualan furniture berkualitas dengan bahan material yang baik, untuk memastikan konsumen mendapatkan produk furniture yang tahan lama dan kuat.

1.4. Visi, Misi dan Logo Bisnis

Visi :

Menjadi mitra terkemuka dalam menciptakan ruangan yang indah, nyaman, dan fungsional untuk semua pengguna produk furniture.

Misi :

Memproduksi dan menyediakan produk furniture dengan kualitas terbaik.

- Mampu memenuhi pasar domestik maupun internasional (memproduksi produk furniture yang memiliki kualitas tinggi, tahan lama dan memberikan kenyamanan optimal untuk mendukung gaya hidup konsumen)
- Mendengarkan kebutuhan dan prefrensi pelanggan dengan seksama dan memberikan solusi furniture yang sesuai harapan klien sehingga memberi kepuasan bagi pelanggan.
- Membangun jaringan dengan pebisnis properti dengan tujuan menjadi suplier produk furniture.
- Mengembangkan strategi pemasaran kreatif untuk menjangkau pasar domestik dan internasional melalui inovasi digital dan kemitraan strategi.

Logo Bisnis



Makna logo

Kata "Enjoy" berfokus pada pengalaman positif dan kepuasan pelanggan, sementara "Furniture" menonjolkan produk yang dihasilkan. "Industries" memiliki misi menjadi penggerak usaha furniture dengan skala besar yang mampu memenuhi permintaan pasar domestik maupun internasional. Lingkaran mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kualitas produk yang tahan lama dan hubungan erat antara perusahaan dengan pelanggan.

Sketsa rumah melambangkan tempat tinggal yang nyaman dan hangat, perusahaan menawarkan produk furniture yang dapat disesuaikan dengan kepribadian dan gaya hidup pelanggan. Pemilihan warna biru identik dengan langit dan laut, yang memiliki kesan tenang dan kesejukan, sehingga menciptakan suasana ruangan tenang dan damai.