

BAB I

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	Kualitas produk tidak sesuai	1.  2.  3. 	Konsumen di industri <i>furniture</i> 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 <i>finishing</i> yang tidak rapi, <i>furniture knockdown</i> 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

		4. ★★★★★ · 5 ulasan Kursi ini kokoh banget, cuma sedikit bado dengan gambar, ternyata ada sandaran di punggung melengkung yang ada built-in depan sehingga tidak rata. jadi nggak nyaman waktu punggung diandalkan ke belakang. jadi kurang ergonomis, mungkin selanjutnya sandaran punggung harus dibuat tegak lurus seperti yang ada gambar. tapi harga oke, ukuran sesuai, warna sesuai. Barang sampai dengan aman. Tutup ulasan  2) Beribrahim · 1 hari lalu	yang tidak terlihat dalam foto produk.
2	Layanan pelanggan yang kurang memadai	5. ★★★★★ · 5 ulasan Kursi ini kokoh banget, cuma sedikit bado dengan gambar, ternyata ada sandaran di punggung melengkung yang ada built-in depan sehingga tidak rata. jadi nggak nyaman waktu punggung diandalkan ke belakang. jadi kurang ergonomis, mungkin selanjutnya sandaran punggung harus dibuat tegak lurus seperti yang ada gambar. tapi harga oke, ukuran sesuai, warna sesuai. Barang sampai dengan aman. Tutup ulasan  2) Beribrahim · 1 hari lalu	
		1. ★★★★★ · 5 ulasan Kursi ini kokoh banget, cuma sedikit bado dengan gambar, ternyata ada sandaran di punggung melengkung yang ada built-in depan sehingga tidak rata. jadi nggak nyaman waktu punggung diandalkan ke belakang. jadi kurang ergonomis, mungkin selanjutnya sandaran punggung harus dibuat tegak lurus seperti yang ada gambar. tapi harga oke, ukuran sesuai, warna sesuai. Barang sampai dengan aman. Tutup ulasan  2) Beribrahim · 1 hari lalu	Salah satu masalah utama yang sering dikeluhkan oleh pelanggan bisnis furniture adalah layanan pelanggan yang lambat. Mereka kesulitan menghubungi layanan pelanggan ketika menghadapi masalah dengan produk mereka, seperti masalah pengiriman, produk yang rusak, atau pertanyaan tentang garansi. Pelanggan sering harus menunggu lama untuk mendapatkan tanggapan yang memadai. Setelah menghubungi layanan
		2. ★★★★★ · 5 ulasan Kursi ini kokoh banget, cuma sedikit bado dengan gambar, ternyata ada sandaran di punggung melengkung yang ada built-in depan sehingga tidak rata. jadi nggak nyaman waktu punggung diandalkan ke belakang. jadi kurang ergonomis, mungkin selanjutnya sandaran punggung harus dibuat tegak lurus seperti yang ada gambar. tapi harga oke, ukuran sesuai, warna sesuai. Barang sampai dengan aman. Tutup ulasan  2) Beribrahim · 1 hari lalu	
		3. ★★★★★ · 5 ulasan Kursi ini kokoh banget, cuma sedikit bado dengan gambar, ternyata ada sandaran di punggung melengkung yang ada built-in depan sehingga tidak rata. jadi nggak nyaman waktu punggung diandalkan ke belakang. jadi kurang ergonomis, mungkin selanjutnya sandaran punggung harus dibuat tegak lurus seperti yang ada gambar. tapi harga oke, ukuran sesuai, warna sesuai. Barang sampai dengan aman. Tutup ulasan  2) Beribrahim · 1 hari lalu	

		4. Salah satu cara untuk meningkatkan pengalaman pelanggan adalah dengan memastikan bahwa prosedur klaim yang rumit dapat dipahami oleh pelanggan. Misalnya, dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan menghindari istilah teknis yang tidak perlu. Hal ini dapat membantu pelanggan memahami masalah mereka dan langkah-langkah yang harus diambil untuk menyelesaikannya. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa prosedur klaim dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan, baik secara online maupun offline. 5. Salah satu cara untuk meningkatkan pengalaman pelanggan adalah dengan memastikan bahwa prosedur klaim yang rumit dapat dipahami oleh pelanggan. Misalnya, dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan menghindari istilah teknis yang tidak perlu. Hal ini dapat membantu pelanggan memahami masalah mereka dan langkah-langkah yang harus diambil untuk menyelesaikannya. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa prosedur klaim dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan, baik secara online maupun offline.	pelanggan, banyak pelanggan mengeluh bahwa perusahaan tidak menindaklanjuti masalah mereka. Mereka sering merasa bahwa masalah mereka tidak ditanggapi dengan serius atau tidak ada tindakan yang diambil untuk menyelesaikannya. Layanan pelanggan juga terkadang tidak memberikan solusi yang memadai atau bahkan memberikan jawaban yang tidak relevan terhadap masalah yang dihadapi. Hal ini menyebabkan pelanggan sangat frustrasi.
3	Kebijakan garansi yang tidak jelas	1. Salah satu cara untuk meningkatkan pengalaman pelanggan adalah dengan memastikan bahwa prosedur klaim yang rumit dapat dipahami oleh pelanggan. Misalnya, dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan menghindari istilah teknis yang tidak perlu. Hal ini dapat membantu pelanggan memahami masalah mereka dan langkah-langkah yang harus diambil untuk menyelesaikannya. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa prosedur klaim dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan, baik secara online maupun offline. 2. Salah satu cara untuk meningkatkan pengalaman pelanggan adalah dengan memastikan bahwa prosedur klaim yang rumit dapat dipahami oleh pelanggan. Misalnya, dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan menghindari istilah teknis yang tidak perlu. Hal ini dapat membantu pelanggan memahami masalah mereka dan langkah-langkah yang harus diambil untuk menyelesaikannya. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa prosedur klaim dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan, baik secara online maupun offline.	Banyak konsumen yang mengeluhkan tentang prosedur klaim yang rumit dan memakan waktu, termasuk klaim garansi. Sebelum masalah produk dapat diperbaiki atau diganti, beberapa perusahaan furnitur mengharuskan pelanggan untuk mengikuti prosedur yang rumit, seperti mengisi

	3. 4. 5.	formulir klaim, menyediakan bukti pembelian, dan mengirimkan produk ke lokasi tertentu. Beberapa perusahaan tidak menyediakan layanan purna jual yang memadai. Hal ini membuat pelanggan merasa diabaikan ketika mereka membutuhkan bantuan setelah membeli barang, tetapi harus melalui proses klaim garansi yang rumit dan memakan waktu.
--	---	--

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

1. 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 ternyata kurang cocok dengan ruangan karena terhambat dengan parabotan yang lain.
2. Pemilihan kayu yang tidak berkualitas sehingga saat diolah menjadi *furniture* mudah retak.
3. Barang yang datang berbeda dengan di katalog, mulai dari bentuknya tidak sesuai sehingga kurang nyaman saat digunakan.
4. Proses pengiriman produk lama.
5. Biaya pengiriman yang mahal dan tidak ada kesepakatan dengan konsumen adanya biaya tambahan, kemudian apabila barang *knockdown* tidak ada petunjuk yang jelas untuk pemasangan.
6. Tidak ada kejelasan mengenai klaim garansi, pada saat mengalami 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 transparansi mengenai bahan yang digunakan, konsumen akan lebih yakin dengan konstruksi 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	Kualitas produk tidak sesuai 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 karena terhambat dengan parabotan seperti kulkas dan kitchen set. b. Pemilihan kayu yang tidak berkualitas sehingga saat diolah menjadi furniture menjadi retak. c. Barang yang datang berbeda dengan di foto, mulai dari bentuknya tidak ergonomis sehingga kurang nyaman saat digunakan.	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 ketidaksesuaian rumah mereka. b. Meningkatkan proses produksi dibagian oven kayu memperrendah kadar air menjadi 10-15%. Memilih kayu standar produksi dengan size OP (Over Pin 11-19Cm)
2	Layanan pelanggan yang kurang memadai a. Proses pengiriman lama b. Biaya pengiriman yang mahal dan tidak ada	a. 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 <i>knockdown</i> 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 <i>repeat order</i>. b. Komunikasi layanan pelanggan yang responsif, ramah, solutif, dan mudah dihubungi. Terutama dalam situasi dimana konsumen membutuhkan bantuan untuk pertanyaan atau masalah tertentu. c. Pengembalian dan penukaran melalui prosedur yang sederhana dan jelas, mengenai durasi, kerusakan pabrik, material 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 <i>unboxing</i>). d. Perawatan <i>furniture</i> dengan menggosok cairan <i>pladge</i> dan warna <i>politure</i> 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 perekonomian 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 :

1. Memproduksi dan menyediakan produk *furniture* dengan kualitas terbaik.

2. Mampu memenuhi pasar domestik maupun internasional (memproduksi produk *furniture* yang memiliki kualitas tinggi, tahan lama dan memberikan kenyamanan optimal untuk mendukung gaya hidup konsumen)
3. Mendengarkan kebutuhan dan preferensi pelanggan dengan seksama dan memberikan solusi *furniture* yang sesuai harapan klien sehingga memberi kepuasan bagi pelanggan.
4. Membangun jaringan dengan pebisnis properti dengan tujuan menjadi suplier produk *furniture*.
5. 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.