

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Permasalahan Konsumen

Berdasarkan data yang diperoleh dari pembagian kuesioner Google Form kepada 30 konsumen *refill gas portable* (Regport) pada tanggal 3 Juni hingga 28 Juni 2025 diperoleh beberapa masukan yang menunjukkan adanya kendala dan harapan dari sisi pelanggan dalam hal pelayanan dan fasilitas usaha. Adapun beberapa poin permasalahan yang berhasil dihimpun, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan stok *refill* gas, beberapa konsumen menyampaikan bahwa ketersediaan stok *refill gas portable* masih terbatas, terutama saat permintaan meningkat. Hal ini dapat menghambat kenyamanan dan kepuasan pelanggan karena berpotensi membuat pelanggan menunggu atau mencari alternatif lain.
2. Tampilan banner didepan lokasi usaha kurang terlihat dari jalan. Beberapa konsumen mengeluhkan bahwa banner atau penanda tempat usaha tidak cukup besar dan sulit dilihat dari jalan. Hal ini dapat mengurangi visibilitas dan membuat calon konsumen kesulitan dalam menemukan lokasi.
3. Katalog produk di whatsapp bisnis kurang lengkap, mengakibatkan calon konsumen mengalami kesulitan dalam mengetahui informasi lengkap terkait produk atau layanan yang ditawarkan. Ketidakhadiran katalog ini menimbulkan ketergantungan pelanggan terhadap interaksi langsung untuk menanyakan produk, yang pada akhirnya dapat memperlambat proses pengambilan keputusan dan transaksi.

4. Sementara itu, berdasarkan pernyataan pada pelayanan yang cepat dan responsif terdapat ketidaksetujuan dari responden mengenai pernyataan tersebut yaitu respon pelayanan yang perlu ditingkatkan. Konsumen juga mengharapkan pelayanan yang lebih cepat dan tanggap, khususnya dalam hal merespon pesan atau permintaan. Lambatnya respon dapat menurunkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan.

## 1.2. Solusi dan Nilai Lebih yang Ditawarkan

Sebagai upaya menjawab berbagai masukan dan permasalahan dari konsumen, Regport merancang beberapa strategi solusi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan serta menciptakan nilai tambah bagi pelanggan.

1. Untuk mengatasi keterbatasan stok refill *gas portable* yang kerap terjadi saat lonjakan permintaan, dilakukan evaluasi terhadap pola konsumsi dan peningkatan kapasitas penyimpanan melalui penambahan jumlah tabung cadangan, serta penjadwalan pengisian ulang yang lebih terstruktur agar ketersediaan stok tetap terjaga.
2. Menanggapi rendahnya visibilitas lokasi usaha, solusi yang ditawarkan adalah pembaruan desain dan pembesaran banner promosi yang dipasang di area strategis dekat jalan utama, sehingga memudahkan konsumen dalam menemukan lokasi serta meningkatkan daya tarik visual terhadap usaha.
3. Mempermudah proses pembelian dan meningkatkan profesionalisme, Regport juga menyediakan katalog produk digital yang terintegrasi dengan akun WhatsApp Bisnis. Melalui katalog ini, pelanggan dapat melihat daftar layanan, produk, serta harga secara lengkap dan transparan tanpa harus bertanya secara langsung, sehingga proses transaksi menjadi lebih efisien dan informatif.
4. Memperbaiki kecepatan respon pelayanan, Regport berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi komunikasi dengan cara menambahkan admin khusus layanan pelanggan serta menerapkan sistem notifikasi otomatis

melalui WhatsApp Bisnis guna memastikan setiap pesan pelanggan mendapatkan respon secara cepat dan tepat.

### 1.3. *Noble Purpose*

Menyediakan solusi energi yang aman, nyaman, dan ramah bagi masyarakat dengan menghadirkan layanan pengisian *gas portable* yang cepat dan dapat diandalkan. Melalui inovasi layanan *delivery* dan komitmen pada keselamatan, Regport berupaya untuk meringankan beban dan memberikan kenyamanan dalam kehidupan sehari-hari, serta mendukung keberlangsungan usaha kecil dan rumah tangga. Dengan semangat melayani dan menciptakan akses energi yang terjangkau Regport ingin berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup serta mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

### 1.4. Visi, Misi dan Logo Bisnis

- **Visi**

Menjadi penyedia layanan refill *gas portable* terdepan yang aman, cepat, dan terpercaya, dengan menghadirkan kemudahan akses energi bagi Masyarakat.

- **Misi**

1. Memberikan layanan pengisian ulang gas yang mudah diakses dengan dukungan pengiriman (*delivery*) cepat dan tepat waktu, untuk menjawab kebutuhan energi sehari-hari masyarakat.
2. Mengutamakan keselamatan dan kualitas layanan dengan menyediakan *gas portable* berkualitas tinggi serta memastikan keamanan setiap tabung sebelum dikirimkan kepada pelanggan.
3. Membangun hubungan pelanggan yang erat dan profesional, dengan memberikan layanan responsif dan mengedepankan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama.

## Logo



Logo Regport merupakan representasi visual dari identitas usaha *Refill Gas Portable* yang dirancang untuk mencerminkan esensi layanan dan nilai yang diusung. Nama Regport sendiri merupakan singkatan dari *Refill Gas Portable*, sebuah layanan pengisian ulang *gas* kecil yang praktis dan efisien, ditujukan untuk mendukung berbagai aktivitas masyarakat, khususnya di lingkungan mahasiswa, pekerja, maupun kegiatan luar ruangan (*outdoor*).

Pada bagian visual, logo ini menampilkan siluet pegunungan yang melambangkan aktivitas luar ruang seperti mendaki, berkemah, dan eksplorasi alam, yang secara langsung berkaitan dengan penggunaan gas portable. Simbol gunung dipilih karena menggambarkan kekuatan, ketahanan, serta koneksi erat antara layanan Regport dan kebutuhan para pengguna aktif di luar ruangan.

Selain itu, garis horizontal yang mengalir dari kata “REG” ke “PORT” melambangkan kesinambungan dan keberlangsungan layanan Regport, yang senantiasa hadir untuk mendukung aktivitas pengguna tanpa terputus. Garis ini menjadi simbol komitmen Regport dalam menyediakan layanan yang stabil, aman, dan mudah diakses kapan pun dibutuhkan.