

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Permasalahan Konsumen

Kata “Lumpia” berasal dari bahasa Hokkien (Tionghoa) yaitu lun-pia. Istilah ini merupakan gabungan dari kata lun yang berarti basah, lembut, atau lembab dan pia yang berarti kue. Nama lumpia merujuk pada kue lembut atau kue gulung. Lumpia sendiri terdiri dari lembaran tipis tepung gandum yang dijadikan sebagai pembungkus isian yang umumnya berisi rebung, telur, sayuran segar dan daging. Lumpia awalnya diperkenalkan oleh imigran yang berasal dari Tionghoa yang sedang berada di Asia Tenggara termasuk Indonesia

Permasalahan adalah selisih antara harapan atau kondisi ideal dengan kenyataan yang ada (Kustati et al., 2023). Konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan bukan untuk diperjualbelikan. Perlindungan konsumen meliputi upaya yang menjamin kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen (Maharani & Dzakra, 2021). Permasalahan konsumen adalah ketidak seimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, yang mengakibatkan kerugian baik secara material maupun non-material.

Lumpia Beef merupakan hasil pengembangan dari lumpia tradisional yang diolah menjadi camilan modern sesuai dengan tren dan selera konsumen masa kini. Pengembangan ini dilakukan dengan menghadirkan isian utama berupa olahan daging sapi yang dikombinasikan dengan berbagai bahan pendukung, sehingga menciptakan rasa yang lebih beragam dan menarik. Dengan penyajian yang lebih modern serta cita rasa gurih, Lumpia Beef hadir sebagai pilihan camilan yang diminati oleh berbagai masyarakat.

Tidak hanya unggul dari segi rasa, Lumpia Beefa juga menawarkan variasi isian yang dapat disesuaikan dengan selera konsumen. Keberagaman pilihan tersebut memberikan keleluasaan bagi konsumen dalam menentukan produk yang diinginkan, sehingga Lumpia Beef tidak hanya berfungsi sebagai camilan, tetapi juga dapat menjadi makanan selingan yang cukup mengenyangkan. Kondisi ini menjadikan Lumpia Beef memiliki keunikan dan daya tarik tersendiri di tengah banyaknya produk camilan siap saji yang beredar.

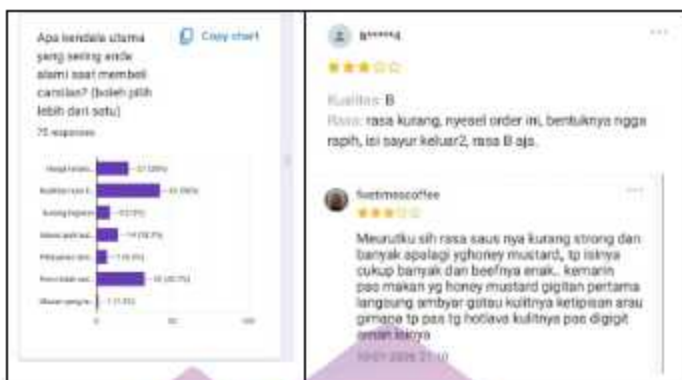
Seiring dengan kemajuan zaman, konsumen semakin kritis dan selektif dalam menentukan pilihan camilan, termasuk dalam memilih produk Lumpia Beef. Pertimbangan konsumen tidak lagi terbatas pada rasa, tetapi juga mencakup kualitas bahan baku, kebersihan proses pengolahan, serta nilai yang ditawarkan oleh produk. Oleh sebab itu, upaya inovasi

yang berkelanjutan dan konsistensi dalam menjaga kualitas menjadi faktor penting agar Lumpia Beef dapat terus diterima dan diminati oleh masyarakat.

Untuk mengetahui permasalahan konsumen peneliti menggunakan metode pendekatan kuesioner. Berdasarkan hasil survei terhadap 60 responden yang berdomisili di Kabupaten Sleman, mayoritas berasal dari kalangan pelajar dan karyawan dengan rentang usia antara 15 hingga 25 tahun. Survei ini dilakukan dengan membagikan kuesioner untuk melihat sejumlah permasalahan yang dihadapi konsumen dalam membeli dan mengonsumsi lumpia beef. Hasil dari kuesioner dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 1. 1 Permasalahan Konsumen

Permasalahan Kuesioner	Konsumen	Testimoni
Apakah ada orang yang sering anda saksikan membeli lumpia beef di sekitar rumah anda? 10 responden	Udah kadaluarsa dipajang sudah cukup sekian... Pake ditanya aja aneh karena dipake sama orang untuk sarapan. Apa bisa ngepet? Baru ngerti udh selesai makan cek bungkusannya ternyata kener udh kadaluarsa. Tawar ya kalo anye kenapa kenapa saya bisa turun masalah saya juga yg meragukan. Ada dua nyawa yg kalah pertimbangannya nantinye? Produknya ya	
Sangat penting! konsumen apa yang paling sering membeli anda karena? 10 responden Porsi kecil sekali Porsi kecil Rasanya nggak enak ketukananya, hanya enak yg manis Porsi yang lebih kecil ya dengan harga yang lebih mahal yang di pasaran Rasa yang kurang enak Bungkus tidak bersih & longgar	Ini iniya dikasih saus tomat kah? Atau enggak? Karena ada rasa asem gitu waktu dimakan. Kalau ditanya akan repurchase atau enggak konyanya enggak dulu deh kalo untuk varian yang ini hihihi Rasa lumayan Rasanya lumayan	



Berdasarkan kuesioner yang dilakukan pada tanggal 06 November 2025 – 27 November maka ditemukan masalah konsumen sebagai berikut :

1. Kualitas rasa yang masih kurang baik dan tidak konsisten
2. Porsi yang tidak sesuai
3. Harga yang di tawarkan tidak sesuai

1.2 Solusi dan Nilai Lebih Yang Ditawarkan

1.2.1 Solusi

Setelah melihat permasalahan yang terjadi pada produk lumpia beef maka produk Lumpia Beefa memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut

Tabel 1. 2 Permasalahan dan Solusi

No	Permasalahan	Solusi
1	Kualitas rasa yang masih kurang baik dan tidak konsisten	Untuk menjaga konsistensi rasa Lumpia Beefa melakukan <i>quality control</i> dengan mengecek bahan baku mulai dari aroma, tekstur, bentuk dan rasa yang digunakan seperti kulit lumpia, selada, jagung, makaroni, smoke beef, mayones, susu kental manis, mustard, dan lada.
2	Porsi yang tidak sesuai	Lumpia Beefa menawarkan variasi ukuran porsi mulai dari small, medium, hingga large, sehingga konsumen dapat menyesuaikan pilihan sesuai selera dan

		kemampuan pembelian.
3	Harga yang ditawarkan tidak sesuai	Lumpia Beefa menetapkan harga kisaran Rp8.000 – Rp15.000 dengan mempertimbangkan segmentasi pasar yang dituju. Kisaran harga ini dipilih agar produk dapat dijangkau oleh pelajar, mahasiswa, pegawai, dan ibu rumah tangga.

1.2.2 Nilai Lebih

Added Value atau nilai tambah secara sederhana berarti pengembangan atau penambahan pada sesuatu yang membuatnya memiliki nilai lebih (Putra, 2024).

Nilai lebih yang ditawarkan oleh Lumpia Beefa merupakan keunggulan utama yang membedakan usaha ini dari lumpia beef lainnya. Nilai lebih ini dirancang berdasarkan kebutuhan konsumen yang menginginkan kualitas dan konsistensi rasa, porsi, dan harga yang sesuai. Adapun nilai lebih dari Lumpia Beefa sebagai berikut :

1. Kualitas dan konsistensi rasa. Lumpia Beefa menggunakan bahan-bahan berkualitas, seperti sayuran segar dan daging. Saus mayones inovatif menjadi ciri khas produk, berupa perpaduan mayones, susu kental manis, mustard dan lada, sehingga rasa lebih konsisten dan disukai konsumen. Varian hanya sayuran saja juga tersedia untuk memenuhi kebutuhan camilan sehat.
2. Menawarkan lumpia beef cake. Lumpia Beefa membuat terobosan baru dengan menghadirkan porsi besar, isian padat serta penyajian inovatif berbentuk cake yang cocok untuk dinikmati bersama.

1.3 Noble Purpose

Noble purpose adalah tujuan hidup yang tidak hanya memberi manfaat bagi diri sendiri, tetapi juga bermanfaat bagi orang lain dan lingkungan (Afrizal, 2024).

Bisnis lumpia beef yang dijalankan ini tentu saja tidak hanya mencari keuntungan tetapi juga memiliki tujuan mulia. Tujuan mulia itu adalah : Mendorong penerapan gaya hidup sehat dengan menghadirkan beragam varian produk lumpia berbahan sayuran serta perpaduan bahan yang lebih bernutrisi. Inovasi ini memungkinkan

konsumen untuk menikmati pilihan camilan yang lebih sehat tanpa mengorbankan kualitas rasa.

1.4 Visi dan Misi

Visi adalah gambaran tentang masa depan yang diupayakan untuk diwujudkan dalam jangka waktu tertentu (Syafitri et al., 2023). Sedangkan Misi disusun sebagai tindak lanjut dari visi dan pada dasarnya berfungsi untuk mengembangkan strategi serta kegiatan dalam sebuah organisasi (Romlah & Kamaludin, 2023).

1.4.1 Visi :

Menjadi bisnis camilan lumpia inovatif yang menghadirkan cita rasa khas dan menjadi pilihan utama Masyarakat.

1.4.2 Misi :

1. Menyajikan produk lumpia yang berkualitas
2. Menghadirkan pengalaman kuliner yang berkesan
3. Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang ramah dan responsive