

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Permasalahan Konsumen

Permasalahan adalah suatu kondisi dimana terdapat kesenjangan antara keadaan yang diharapkan dengan keadaan yang sebenarnya terjadi, sehingga memerlukan solusi atau tindakan untuk mengatasinya. Konsumen adalah individu atau kelompok yang menggunakan atau membeli barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Permasalahan konsumen adalah suatu kondisi yang terjadi ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen tidak terpenuhi secara optimal oleh produk atau jasa yang tersedia di pasar. Permasalahan ini muncul karena adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan konsumen dengan kenyataan yang mereka terima, baik dari segi kualitas produk, harga, pelayanan, kemudahan akses, maupun nilai manfaat yang diperoleh.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner permasalahan konsumen dimsum mentai, diketahui bahwa pengalaman konsumen dalam membeli dan mengonsumsi produk belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Sebagian konsumen menyatakan bahwa faktor utama yang memengaruhi keputusan pembelian adalah rasa, harga, kualitas produk, serta kemudahan memperoleh produk. Namun pada praktiknya masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan tingkat kepuasan belum optimal.

Dari aspek produk, konsumen menilai bahwa cita rasa dimsum mentai terkadang belum konsisten. Perbedaan rasa dan tekstur pada setiap pembelian menimbulkan keraguan untuk melakukan pembelian ulang. Selain itu, sebagian responden juga mengeluhkan bahwa kualitas penyajian, terutama pada saus mentai dan tingkat kematangan dimsum, belum selalu sama.

Dari sisi harga, konsumen mengharapkan harga yang lebih terjangkau dan sebanding dengan porsi yang diterima. Mayoritas responden berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa dengan uang saku terbatas sehingga sensitivitas terhadap harga cukup tinggi. Harga yang dianggap terlalu mahal menjadi salah satu alasan konsumen menunda atau membatalkan pembelian. Permasalahan lain yang cukup dominan adalah akses mendapatkan produk. Tidak

semua konsumen dapat menemukan penjual dimsum mentai di sekitar tempat tinggalnya, khususnya di wilayah Prambanan dan sekitarnya. Keterbatasan saluran distribusi dan informasi lokasi penjualan menyebabkan minat beli tidak selalu dapat terpenuhi. Permasalahan Yang telah kami dapatkan melalui hasil kuisisioner, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Permasalahan Konsumen My Dimsum

No	Indikator	Keterangan
1.	Konsistensi rasa dan kualitas	Konsumen menilai rasa dimsum mentai belum stabil pada setiap pembelian, baik dari segi tekstur, takaran saus mentai, maupun tingkat kematangan produk.
2.	Harga produk	Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian konsumen merasakan adanya perbedaan kualitas rasa pada setiap pembelian. Kondisi ini mengindikasikan belum optimalnya pengendalian proses produksi, yang dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen.
3.	Akses Ketersediaan	Produk sulit ditemukan di beberapa wilayah, distribusi masih terbatas, dan belum tersedia layanan pemesanan yang merata.
4.	Pelayanan Higienitas	Berdasarkan hasil survei, Konsumen mengharapkan pelayanan lebih cepat, ramah, serta adanya jaminan kebersihan dan keamanan produk makanan

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

1.2 Solusi dan Nilai Lebih yang Ditawarkan

Berdasarkan berbagai permasalahan yang diungkapkan konsumen melalui kuesioner, My Dimsum Mentai merancang sejumlah solusi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan. Langkah utama yang dilakukan adalah memperbaiki konsistensi rasa melalui penerapan standar operasional produksi yang lebih terkontrol, mulai dari pemilihan bahan baku, proses pengolahan, hingga penyajian saus mentai. Upaya ini bertujuan agar setiap produk yang diterima konsumen memiliki cita rasa yang stabil dan sesuai dengan harapan.

Setelah melihat permasalahan yang terjadi pada produk My Dimsum maka produk My Dimsum memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut

Table 1. 2 Permasalahan dan Solusi

No	Permasalahan	Solusi
1	Konsistensi rasa dan kualitas produk belum stabil pada setiap pembelian (tekstur, kematangan, takaran saus).	Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) produksi yang lebih terstruktur mulai dari pemilihan bahan baku, proses pengukusan, hingga standar takaran saus mentai agar rasa dan kualitas lebih konsisten.
2	Harga dinilai kurang sesuai dengan daya beli sebagian konsumen, terutama pelajar dan mahasiswa.	Menyediakan variasi ukuran porsi dan paket hemat dengan harga yang lebih fleksibel serta memberikan promo berkala tanpa mengurangi kualitas produk.
3	Akses mendapatkan produk masih terbatas dan distribusi belum merata.	Memperluas saluran distribusi melalui pemesanan online, kerja sama dengan layanan pesan antar, serta meningkatkan informasi lokasi penjualan melalui media sosial.
4	Pelayanan dan jaminan higienitas perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.	Meningkatkan standar kebersihan produksi, menggunakan kemasan food grade yang aman, serta memberikan pelayanan yang lebih cepat, ramah, dan profesional.

Berdasarkan tabel tersebut, permasalahan yang dihadapi My Dimsum mencakup aspek kualitas produk, penetapan harga, keterjangkauan distribusi, serta pelayanan kepada konsumen. Upaya penyelesaian difokuskan pada penerapan standar produksi yang lebih terkontrol untuk menjaga kestabilan rasa, penyesuaian harga agar sesuai dengan kemampuan beli target pasar, perluasan akses penjualan melalui media online, serta peningkatan kebersihan dan mutu pelayanan.

1.3 Noble Purpose

Noble purpose menjadi landasan utama bagi My Dimsum Mentai dalam menjalankan kegiatan usahanya. Usaha ini tidak hanya berorientasi pada pencapaian keuntungan semata, tetapi juga berupaya memberikan manfaat yang nyata bagi konsumen dan lingkungan sekitar. Kehadiran My Dimsum Mentai diharapkan mampu menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan makanan praktis dengan cita rasa modern, namun tetap aman, higienis, dan terjangkau.

Melalui produk dimsum mentai, usaha ini ingin menghadirkan pengalaman kuliner yang menyenangkan sekaligus membangun kepercayaan konsumen terhadap kualitas pangan yang dikonsumsi. Setiap proses produksi dilakukan dengan memperhatikan kebersihan, pemilihan bahan yang baik, serta pelayanan yang ramah sehingga konsumen merasa nyaman dan puas. Dengan demikian, produk yang dihasilkan tidak hanya memenuhi kebutuhan rasa, tetapi juga memberikan rasa aman bagi kesehatan.

Selain berfokus pada konsumen, My Dimsum Mentai juga memiliki kepedulian terhadap pengembangan ekonomi lokal. Usaha ini berupaya membuka peluang kerja, mendukung pemasok bahan baku di sekitar, serta menumbuhkan semangat kewirausahaan khususnya di kalangan mahasiswa. Melalui langkah tersebut, diharapkan My Dimsum Mentai dapat memberikan dampak sosial yang positif dan berkelanjutan.

1.4 Visi dan Misi

Visi organisasi berperan sebagai peta jalan yang menentukan arah strategis dalam mencapai tujuan jangka panjang. Seorang pemimpin yang visioner tidak hanya mampu melihat peluang di masa depan, tetapi juga harus merumuskan visi dan misi yang kuat sebagai pemandu dalam menghadapi dinamika lingkungan yang terus berubah. Dalam konteks Indonesia yang kaya akan budaya, perumusan visi juga dapat diintegrasikan dengan nilai-nilai kearifan lokal sehingga strategi organisasi tidak hanya relevan secara global, tetapi juga selaras dengan identitas dan kebutuhan masyarakat setempat. Dengan demikian, visi bukan sekadar pernyataan formal, melainkan fondasi strategis yang membentuk arah kebijakan, budaya organisasi, serta keberlanjutan jangka panjang. (Nor, T., & Aslamiah, A. 2025).

Berikut Visi dan Misi Bisnis My Dimsum:

Visi:

Menjadi brand kuliner Dimsum Mentai terdepan yang dikenal karena cita rasa konsisten, harga terjangkau, dan inovasi produk yang sesuai selera masyarakat Indonesia.

Misi:

1. Menggunakan bahan baku segar dan berkualitas tinggi untuk menjaga cita rasa produk.
2. Menetapkan standar produksi agar rasa dan kualitas tetap konsisten.
3. Menawarkan harga yang kompetitif tanpa mengurangi kualitas.
4. Melakukan promosi kreatif melalui media sosial untuk memperluas jangkauan pasar.
5. Memberikan pelayanan cepat, ramah, dan menjaga kepuasan pelanggan.