

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Penerapan Strategi Produk CV Jogja Merchandise

Jogja Merchandise dalam penerapannya selalu memperhatikan keinginan konsumennya dalam membuat semua desain produk *souvenir* baik itu mug *printing*, ID card, jam *custom*, pin *custom*, gantungan kunci *custom*, kaos DTF *custom*, *totebag custom*, celengan *custom*, dan tumbler *custom*. Pelayanan yang diberikan untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang memperhatikan pasar (*Customer/market*) Jogja Merchandise yaitu :

1. Membuat desain *souvenir* sesuai keinginan konsumennya

Jogja Merchandise merikan pelayanan desain sesuai keinginan konsumennya secara *free* . Yaitu dengan menyediakan *template* desain untuk membantu apabila konsumen belum mempunyai gambaran desainnya sendiri dan memerlukan inspirasi untuk desain produk yang dipesan. Ada beberapa contoh *template* desain yang disediakan diantaranya *template* bertema pernikahan, tema ulang tahun, tema wisuda, tema hari raya, tema perpisahan, dan tema kartun untuk anak-anak. *Template* desain ini akan selalu *update* sesuai *trend* yang digemari banyak masyarakat sehingga pillihan desain bisa sesuai dengan perkembangan zaman.

2. Memberikan garansi *reject* apabila terjadi tidak kesesuaian produk yang diterima.

Jogja Merchandise memberikan garansi *reject* untuk semua produk *souvenir* apabila adanya kerusakan atau ketidaksesuaian desain yang diterima

oleh konsumen maka bersedia membuat ulang produk tersebut, sehingga konsumen tidak merasa kecewa dan tetap melakukan pembelian *souvenir* di Jogja Merchandise.

3. Pelayan satu hari jadi

Proses pembuatan *souvenir* di Jogja Merchandise dilakukan dalam waktu satu hari jadi atau 1x24 jam setelah desain *fix*. Karena Jogja Merchandise mempunyai tempat produksinya sendiri maka setiap *order* yang masuk akan bisa langsung diproses saat ini juga. Layanan ini hanya dikhususkan untuk konsumen yang *order* satuan minimal 3 *pax*, namaun untuk *order* dalam jumlah banyak Jogja Merchandise memerlukan waktu dua sampai tiga hari tergantung banyaknya *souvenir* yang dipesan dan antrian pesanan yang ada.

4. Tidak ada minimal *order*

Setiap produk yang dijual di Jogja Merchandise bisa dipesan satuan atau tidak ada minimal *order*. Dengan pelayanan tersebut setiap konsumen yang ingin membuat *souvenir* tanpa harus memesan dalam jumlah banyak. Pelayanan ini berfungsi untuk memberikan *fleksibilitas* kepada pelanggan. Ini bisa menjadi strategi yang menarik bagi bisnis karena dapat menjangkau segmen pasar yang lebih luas, termasuk individu atau bisnis kecil yang mungkin tidak membutuhkan pesanan besar. Dengan tidak adanya batasan pesanan minimal, pelanggan dapat memesan sesuai kebutuhan mereka tanpa terbebani oleh kewajiban pesanan minimum yang tinggi. Hal ini juga dapat menciptakan kesempatan untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang membutuhkan *fleksibilitas* dalam berbagai jumlah pesanan.

Untuk memenuhi keinginan konsumennya Jogja Merchandise juga menggunakan teknologi yang membantu proses produksinya agar konsumen terpuaskan seperti :

1. Untuk membantu konsumen mendesain *souvenir* sesuai keinginan dan kebutuhannya Jogja Merchandise menyediakan *template* desain sesuai *trand* dan perkembangan zaman yang di dapat dari situs internet yaitu lewat *web pngtree.com, freepik.com, pinterest.com*, dan aplikasi desain Canva. Situs-situ in menyediakan materi desain dan *template* desain, baik gratis maupun secara berbayar, untuk memastikan kepuasan konsumennya. Dengan demikian, konsumen tidak lagi pusing memikirkan gambaran desainnya.
2. Sablon kaos menggunakan teknologi Mesin *Digital Transfer Film* (DTF) adalah teknologi terbaru dalam industri percetakan tekstil yang memungkinkan *transfer* desain digital ke berbagai jenis kain menggunakan *film transfer* yang kemudian dapat diterapkan ke kain menggunakan panas dan tekanan. Adapun keuntungan menggunakan metode sablon ini yaitu :
 - Kualitas Tinggi: Hasil cetak yang tajam dan detail dengan warna yang cerah.
 - *Fleksibilitas*: Dapat digunakan pada berbagai jenis kain, termasuk katun, poliester, dan campuran.
 - Biaya produksi rendah: Mengurangi kebutuhan *pretreatment* dan cocok untuk produksi dalam jumlah kecil hingga menengah.
 - Proses yang Efisien: Proses cetak yang cepat dan mudah dibandingkan dengan metode cetak tradisional.

Sistem ataupun cara pemesanan *souvenir* Jogja Merchandise yaitu :

1. Chat admin/*Front Office* melalui WhatsApp, atau datang langsung ke *Store* Jogja Merchandise yang akan dilayani langsung oleh *Front Office* untuk pemesanan dan pertanyaan.
2. Apabila sudah jelas dan paham, jika sudah memiliki desain sendiri kirimkan desain dalam bentuk format CDR, PSD, PDF ke *email* atau WhatsApp. Jika belum ada desain bisa dibantu pembuatan desain secara *free* oleh desainer.
3. Jika desain sudah oke/*fix* silahkan melakukan pembayaran/DP 50% sebelum diproduksi.
4. Kirimkan bukti pembayaran melalui WhatsApp, Produk akan masuk ketahap produksi.
5. Jika produk sudah jadi akan dikabari oleh admin/*Fron Office*.
6. Untuk pelunasan bisa melalui *transfer* atau datang langsung ke *Store* Jogja Merchandise

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa strategi yang digunakan Jogja Merchandise menurut teori diagram strategi produk (Adisaputro, 2019) yaitu strategi produk nomor empat adalah menerapkan strategi yang memperhatikan pasar dan teknologi (*Customer/market & technology*). yang bertujuan untuk memberikan dampak baik terhadap konsumen berupa medesain produk yang sesuai keinginan konsumennya dan memproduksi *souvenir* dengan bantuan teknologi.

B. Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penerapan Strategi Produk Dan Solusinya-

Produk *souvenir* Jogja Merchandise memiliki hambatan diantaranya adalah :

a. Pembuatan produk *souvenir* tidak tepat waktu

Ketidak tepatan waktu yang dialami oleh Jogja Merchandise dikarenakan dengan terbatasnya stok bahan baku yang tersedia mengakibatkan proses produksi harus menunggu bahan baku dari *supplier*, dalam waktu yang relative lama yaitu 2 s.d 3 hari.

Solusi untuk mengatasi terbatasnya stok bahan baku alangkah baiknya perlu dilakukan pengecekan stok bahan baku terlebih dahulu, dan memiliki stok cadangan untuk bahan baku kritis yang mungkin sulit diperoleh pada saat-saat tertentu seperti bahan *souvenir mug, tumbler*, dan jam. Sehingga sebelum bahan baku habis maka perusahaan dapat melakukan pembelian bahan baku terlebih dahulu. Dengan demikian konsumen tetap terlayani dengan baik.

b. Adanya *miss communication* antar karyawan

Miss communication antar pegawai ini sering terjadi di Jogja Merchandise saat pembuatan *job order*. Pada saat konsumen datang ataupun memesan lewat whatsapp, konsumen dilayani langsung oleh *front office* untuk memilih berbagai *template*, apabila konsumen tidak mempunyai gambaran desain. Namun terkadang informasi terkait gambaran desain yang diinginkan konsumen kurang jelas dan kurang detail dari *front office*, sehingga hasil desain tidak sesuai harapan konsumen. Hal ini

mengakibatkan revisi berulang – ulang kali yang pada akhirnya menghambat penyelesaian pekerjaan.

Form Order
No Tagihan :
MUG LOKAL

Nama :
Jumlah Pesanan :
Tgl. Masuk :
Tgl. Jadi :

Catatan Desainer FD
● Jika ada revisi desain setelah disetujui maka dikenai **CHARGE tambahan**
● Pastikan saat prov desain, isi dari konsep materi desain sudah benar dan tidak keliru
● Apabila ada kesalahan dalam materi desain setelah dicetak kami tidak bertanggung jawab

Catatan Produksi :

Pengiriman :
 Diambil
 Reguler
 Kargo

Konsumen :
.....
Dikeluarkan oleh :
.....

Form Order
No Tagihan :
SHIRT DTF

Nama :
Pesanan :
Tgl. Masuk :
Tgl. Jadi :

Detail Produk	Size	DEWASA		ANAK	
		PDK	PJG	PDK	PJG
1	XS				
2	S				
3	M				
	L				
	XL				
	XXL				
	3XL				
	Sub Total				
	TOTAL				

Catatan Desainer FD
● Jika ada revisi desain setelah disetujui maka dikenai **CHARGE tambahan**
● Pastikan saat prov desain, isi dari konsep materi desain sudah benar dan tidak keliru
● Apabila ada kesalahan dalam materi desain setelah dicetak kami tidak bertanggung jawab

Catatan Produksi :

Konsumen :
.....
Dikeluarkan oleh :
.....

LAYANAN ADUAN PELANGGAN
0838-3946-4691
BILA ADA KOMPLAIN PELAYANAN DAN PRODUKSI BISA HUBUNGI NOMOR DIATAS

MOHON CEK KEMBALI SPK DIATAS DIKARENAKAN HASIL PRODUKSI SESUAI DENGAN SPK YANG SUDAH DI SEPAKATI KEMALAHAN PELANGGAN BUKAN TANGGUNG JAWAB KAMI

Di Produksi Oleh :
JOGJA MERCHANDISE

LAYANAN ADUAN PELANGGAN
0838-3946-4691
BILA ADA KOMPLAIN PELAYANAN DAN PRODUKSI BISA HUBUNGI NOMOR DIATAS

MOHON CEK KEMBALI SPK DIATAS DIKARENAKAN HASIL PRODUKSI SESUAI DENGAN SPK YANG SUDAH DI SEPAKATI KEMALAHAN PELANGGAN BUKAN TANGGUNG JAWAB KAMI

Di Produksi Oleh :
JOGJA MERCHANDISE

Gambar 4. 1 Surat Perjanjian Kerja (SPK)

Solusi untuk mengatasi miskomunikasi antar karyawan perlu adanya Surat Perjanjian Kerja (SPK). Dengan adanya SPK informasi terkait gambaran desain yang diinginkan konsumen jelas serta desain *souvenir* yang disepakati dengan tanda tangan antara konsumen dan desainer bisa langsung diproduksi dan tidak ada lagi permintaan revisi-revisi desain.

- c. Adanya permintaan revisi desain konsumen yang berulang kali meminta perbaikan desain

Konsumen Jogja Merchandise sering sekali meminta revisi-revisi terkait desainnya. Seperti konsep desain awal sudah sesuai dengan gambaran yang diberikan konsumen namun konsumen meminta ganti konsep desain yang berbeda, ada juga konsumen ingin mengganti gaya

tipografi, mengganti foto/gambar yang semula sudah digambar maupun diedit oleh desainer harus menggambar ulang maupun mengedit ulang desain foto/gambar yang baru. Hal ini menyebabkan hambatan dibagian desainer dima harus mengulang pekerjaan dua kali adapun dibagian produksi dimana *souvenir* harus segera dicetak karena *deadline*.

"BENTUK UKURAN GAMBAR PADA MOCKUP TIDAK SAMA PERSIS DENGAN ASLINYA, HANYA SEBAGAI ILISTRASI PENEMPATAN DESAIN PADA MOCKUP"

Tampak Kanan Tampak Tengah Tampak Kiri

Tampak Depan Tampak Belakang

Form Order		Nama Pesanan	
No Tagihan : MUG LOKAL		Jumlah Pesanan
		Tgl. Masuk
		Tgl. Jadi

Detail Produk		Detail Desain	
1		1	
2		2	
3		3	

Catatan Desainer FD

- Jika ada revisi desain setelah disetujui maka dikenai **CHARGE tambahan**
- Pastikan saat prov desain, isi dari konsep materi desain sudah benar dan tidak keliru
- Apabila ada kesalahan dalam materi desain setelah dicetak kami tidak bertanggung jawab

Catatan Produksi :

Pengiriman : Diambil Reguler Kargo

Konsumen : (.....)

Dikeluarkan oleh : (.....)

Detail Produk	Size	DEWASA		ANAK	
		PKD	PJG	PKD	PJG
1	XS				
2	S				
3	M				
	L				
	XL				
	2XL				
	3XL				
	4XL				
	Sub. TOTAL				
	TOTAL				

Catatan Desainer FD

- Jika ada revisi desain setelah disetujui maka dikenai **CHARGE tambahan**
- Pastikan saat prov desain, isi dari konsep materi desain sudah benar dan tidak keliru
- Apabila ada kesalahan dalam materi desain setelah dicetak kami tidak bertanggung jawab

Catatan Produksi :

Konsumen : (.....)

Dikeluarkan oleh : (.....)

LAYANAN ADUAN PELANGGAN
0838-3946-4691
BILA ADA KOMPLAIN PELAYANAN DAN PRODUKSI BISA HUBUNGI NOMOR DIATAS

MOHON CEK KEMBALI SPK DIATAS DIKARENAKAN HASIL PRODUKSI SESUAI DENGAN SPK YANG SUDAH DI SEPAKATI
KELALAIAN PELANGGAN BUKAN TANGGUNG JAWAB KAMI

Di Produksi Oleh : **JOGJA MERCHANDISE**

Gambar 4. 2 Surat Perjanjian Kerja (SPK)

Solusi untuk mengatasi permintaan revisi desain yang berulang-ulang kali perlu adanya Surat Perjanjian Kerja (SPK). Dengan adanya SPK permintaan revisi desain yang berulang-ulang bisa dibatasi maksimal 3 kali revisi desain untuk meminimalisir desain yang dibuat mengalami pengulangan pekerjaan yang bisa menghambat produksi dan desain *souvenir* yang sudah disepakati dengan tanda tangan antara konsumen dan desainer bisa langsung diproduksi.