

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia kuliner khususnya pada bidang pastry dan bakery, kemasan yang menarik menjadi unsur penting dan tidak dapat dipisahkan. Dalam industri makanan pastry dan bakery, kemasan tidak hanya melindungi produk, tetapi juga menjadi daya tarik utama bagi konsumen. Desain kemasan yang menarik dan inovatif menarik perhatian pelanggan, menciptakan kesan pertama yang positif, dan memotivasi mereka untuk membeli. Kemasan yang baik juga menambah nilai dengan memperkuat citra produk, menjaga kesegaran dan kualitas, serta mengkomunikasikan pesan merek secara efektif. Oleh karena itu, berinvestasi pada kemasan yang menarik dan fungsional merupakan strategi utama untuk mendukung penjualan dan memperkuat posisi pasar kompetitif Anda.

Kemasan produk merupakan daya tarik pelanggan karena kemasan merupakan elemen krusial dalam pemasaran, berfungsi sebagai penjual yang tidak bersuara (*silent salesman*) dalam (Ardaya, 2007). Padahal, kemasan bukan hanya berfungsi sebagai pelindung produk, tetapi juga sebagai alat pemasaran yang efektif. Kemasan yang menarik dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan. Kemasan adalah media yang digunakan untuk membungkus atau melindungi produk agar tetap aman, higienis, dan mudah didistribusikan. Selain itu, kemasan juga memiliki fungsi estetika dan informatif. Kemasan yang baik tidak hanya melindungi produk dari kerusakan fisik, tetapi juga menarik perhatian konsumen dan memberikan informasi penting mengenai produk tersebut, seperti komposisi, tanggal kadaluarsa, dan cara penggunaan (Harris .2021).

Cookies, atau kue kering, merupakan salah satu jenis makanan ringan yang banyak digemari oleh berbagai kalangan. *Cookies* memiliki berbagai variasi rasa, bentuk, dan tekstur yang menjadikannya pilihan populer untuk camilan sehari-hari maupun hadiah. Warna *cookies* ini pun cenderung kuning kecoklatan akibat pengaruh dari susu bubuk instan dan penambahan margarin (Mutmainna, 2013). Produk *cookies*

yang berkualitas tinggi tentu memerlukan kemasan yang mendukung sehingga dapat meningkatkan daya tarik konsumen ataupun pelanggan..

Pelanggan adalah individu atau kelompok yang membeli dan mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan oleh bisnis. Pengalaman pelanggan yang baik adalah salah satu kunci utama dalam membangun loyalitas dan daya tarik pelanggan. Pengalaman ini tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas kemasan, tetapi juga oleh aspek-aspek lain seperti pelayanan, harga, dan presentasi produk, dan yang terpenting adalah kemasan. Menurut Rusydi (2017), pelanggan adalah individu yang secara rutin datang atau memiliki kebiasaan membeli produk dari penjual. Aktivitas ini mencakup pembelian dan pembayaran produk secara berulang kali. Dengan demikian, untuk memastikan pelanggan terus kembali, bisnis harus fokus pada menciptakan pengalaman positif melalui berbagai faktor tersebut, termasuk kemasan yang menarik dan fungsional.

Penelitian ini bertujuan untuk menyoroti pentingnya kemasan yang menarik pada produk *cookies* dalam memberikan pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan. Kemasan yang menarik tidak hanya berfungsi sebagai pembungkus, tetapi juga sebagai alat komunikasi visual yang dapat mempengaruhi persepsi dan preferensi pelanggan. Dengan kemasan yang tepat, produk *cookies* dapat lebih menonjol di pasar yang kompetitif, meningkatkan penjualan, dan memperkuat citra merek. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran kemasan dalam strategi pemasaran produk *cookies*, serta bagaimana kemasan dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, produsen *cookies* dapat mengembangkan kemasan yang tidak hanya fungsional tetapi juga menarik secara estetika, sehingga dapat memberikan nilai tambah bagi produk mereka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh desain kemasan yang menarik terhadap keputusan pembelian konsumen? Melalui rumusan masalah tersebut, maka dapat dipaparkan lebih detail rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana desain kemasan yang menarik terhadap keputusan pembelian konsumen?
2. Bagaimana kemasan yang menarik dapat meningkatkan pengalaman pembelian ?
3. Bagaimana elemen-elemen desain kemasan yang dianggap paling menarik oleh konsumen?

1.3 Tujuan

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pentingnya kemasan yang menarik pada produk *cookies* agar dapat memuaskan pelanggan . Melalui rumusan masalah tersebut, maka dapat dipaparkan tujuan penelitian detail yaitu :

1. Mengetahui pengaruh desain kemasan terhadap keputusan pembelian konsumen
2. Mengetahui kemasan yang menarik untuk meningkatkan loyalitas pelanggan
3. Mengetahui elemen -elemen desain yang paling menarik oleh konsumen

1.4 Manfaat

1.4.1. Manfaat bagi Penulis:

1. Meningkatkan Pemahaman tentang Peran Kemasan: Menulis laporan ini akan membantu penulis memahami secara mendalam mengapa kemasan yang menarik penting dalam mempengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap produk, khususnya *cookies*. Ini dapat mengasah pemahaman tentang psikologi konsumen dan strategi pemasaran visual.
2. Peningkatan Pengetahuan Industri: Proses penulisan akan mendorong penulis untuk melakukan riset lebih lanjut tentang tren kemasan terkini dalam industri makanan, terutama produk seperti *cookies*. Pengetahuan ini bisa sangat berharga untuk memahami bagaimana perusahaan-perusahaan lain memanfaatkan kemasan untuk menarik pelanggan.
3. Memperluas Wawasan tentang Pemasaran: Melalui penelitian yang mendalam, penulis dapat memperluas wawasannya tentang strategi pemasaran, terutama dalam hal bagaimana desain kemasan dapat digunakan untuk membedakan produk dan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

1.4.2. Manfaat bagi Pembaca:

1. **Pemahaman Lebih dalam tentang Pengaruh Kemasan:** Pembaca akan memahami betapa pentingnya kemasan yang menarik dalam mempengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan. Mereka akan belajar bagaimana kemasan yang baik dapat meningkatkan nilai produk di mata konsumen.
2. **Memberikan Informasi yang Jelas dan Menarik:** Kemasan yang dirancang dengan baik tidak hanya estetik tetapi juga dapat memberikan informasi yang jelas tentang produk. Ini termasuk informasi nutrisi, bahan-bahan yang digunakan, instruksi penyimpanan, tanggal kadaluarsa, serta cerita atau informasi tambahan yang menarik bagi konsumen. Informasi-informasi ini dapat membantu pelanggan membuat keputusan pembelian yang lebih informasional dan beralasan.
3. **Pengetahuan tentang Desain Kemasan yang Efektif:** Laporan dapat menguraikan prinsip-prinsip desain kemasan yang efektif, termasuk penggunaan warna, tipografi, gambar, dan elemen visual lainnya yang dapat menarik perhatian dan mencerminkan merek dengan baik