

BAB III

SOLUSI MASALAH

A. Masalah

Sejak mulai beroperasi pada tahun 2019, Kekal Coffee telah berupaya untuk bersaing di industri coffee shop yang semakin kompetitif. Namun, perjalanan mereka tidak luput dari berbagai tantangan yang menghambat pertumbuhan bisnis. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat pertumbuhan pelanggan, baik secara online maupun offline. Meskipun Kekal Coffee telah memanfaatkan media sosial sebagai salah satu kanal utama untuk menjangkau audiens, hasil yang dicapai masih jauh dari optimal. Rendahnya penambahan jumlah pengikut di platform seperti Instagram dan TikTok, minimnya keterlibatan audiens dalam konten yang diunggah, serta terbatasnya jangkauan promosi menjadi tanda bahwa strategi pemasaran digital yang diterapkan belum efektif. Dalam era digital seperti saat ini, di mana keberadaan online sangat menentukan kesuksesan bisnis, permasalahan ini menjadi hambatan yang cukup serius.

Salah satu penyebab utama dari rendahnya efektivitas pemasaran digital Kekal Coffee adalah keterbatasan anggaran. Promosi berbayar (paid ads) yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan jangkauan dan visibilitas merek tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal karena keterbatasan dana yang dialokasikan. Dalam persaingan yang semakin ketat, di mana kompetitor lain mampu berinvestasi dalam kampanye pemasaran yang agresif, Kekal Coffee harus menghadapi kenyataan bahwa mereka sulit menjangkau target pasar yang lebih luas. Keterbatasan ini menyebabkan mereka kehilangan peluang besar untuk menarik pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas pelanggan lama.

Selain kendala dalam pemasaran digital, Kekal Coffee juga menghadapi masalah lain yang tak kalah signifikan, yaitu rendahnya kesadaran merek (brand awareness) di kalangan target pasar. Dalam dunia bisnis coffee shop yang kompetitif, merek harus mampu menonjol untuk menarik perhatian pelanggan. Sayangnya, Kekal Coffee belum mampu menciptakan identitas merek yang kuat

di benak konsumen. Kurangnya konsistensi dan kreativitas dalam promosi membuat merek mereka sulit dikenal secara luas. Bahkan, upaya seperti mengadakan event atau promosi khusus sering kali tidak memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan jumlah pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa strategi promosi yang diterapkan belum mampu memenuhi kebutuhan pasar dan menghasilkan hasil yang diharapkan.

Masalah lain yang memperburuk kondisi ini adalah rendahnya tingkat keterlibatan pelanggan baik di media sosial maupun di lokasi fisik Kekal Coffee. Media sosial, yang seharusnya menjadi alat untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan, justru menunjukkan angka keterlibatan yang rendah. Konten yang diunggah tidak mampu menarik perhatian audiens secara maksimal, sehingga interaksi seperti likes, comments, atau shares tetap pada tingkat yang rendah. Sementara itu, di lokasi fisik, kegiatan promosi atau event yang diadakan tidak cukup menarik untuk mendorong loyalitas pelanggan. Akibatnya, banyak pelanggan potensial yang beralih ke kompetitor yang menawarkan pengalaman lebih menarik.

Dampak dari berbagai permasalahan ini secara langsung terlihat pada penurunan performa bisnis Kekal Coffee, khususnya dalam hal omzet dan penjualan. Kombinasi antara rendahnya pertumbuhan pelanggan, kurang efektifnya strategi pemasaran, dan rendahnya brand awareness menciptakan tantangan besar bagi Kekal Coffee untuk bertahan di pasar. Dalam jangka panjang, jika masalah ini tidak segera diatasi, risiko penurunan daya saing akan semakin meningkat, dan bahkan dapat mengancam keberlangsungan bisnis secara keseluruhan.

Masalah ini menunjukkan bahwa Kekal Coffee perlu mengambil langkah-langkah yang lebih strategis untuk memperbaiki kondisi bisnisnya. Dibutuhkan strategi yang lebih terencana, termasuk pengelolaan anggaran pemasaran yang lebih baik, peningkatan kualitas konten media sosial, inovasi dalam kegiatan promosi, serta fokus pada peningkatan brand awareness. Dengan mengatasi permasalahan ini secara holistik, Kekal Coffee memiliki peluang besar untuk memperbaiki performa bisnisnya, meningkatkan daya tarik di mata pelanggan, dan menciptakan pertumbuhan yang berkelanjutan di masa depan.

Permasalahan yang dihadapi Kekal Coffee ini memberikan pelajaran penting tentang bagaimana setiap aspek bisnis, baik itu pemasaran, keuangan, atau pengelolaan merek, saling berkaitan dan memengaruhi keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Dalam dunia bisnis yang dinamis, kemampuan untuk menganalisis masalah secara mendalam dan mengambil tindakan korektif yang tepat waktu merupakan kunci untuk bertahan dan berkembang.

B. Solusi Kami

Kekal Coffee perlu memperbaiki strategi pemasaran dan branding dengan pendekatan yang lebih kreatif dan efektif. Meningkatkan kualitas konten di platform media sosial seperti Instagram dan TikTok dapat menjadi langkah awal. Konten yang kreatif, autentik, dan interaktif seperti video *behind-the-scenes*, kolaborasi dengan influencer lokal, serta konten yang menampilkan pengalaman pelanggan berpotensi meningkatkan keterlibatan (*engagement*) serta menarik audiens yang lebih luas (Haryanti et al., 2019). Penggunaan fitur interaktif seperti polling, kuis, dan *giveaway* di Instagram Story atau *TikTok Live* juga dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan partisipasi audiens. Semacam bantuan SEO (*Search Engine Optimization*) untuk meningkatkan visibilitas situs web atau platform online Kekal Coffee juga diperlukan (Kereh et al., 2018). Pengoptimalan kata kunci yang relevan dengan bisnis kopi, ulasan pelanggan, serta blog yang berisi artikel terkait kopi dapat membantu Kekal Coffee muncul di halaman pencarian yang lebih tinggi, meningkatkan peluang ditemukan oleh pelanggan baru.

Memanfaatkan strategi pemasaran organik secara intensif dapat membantu mengatasi keterbatasan anggaran untuk iklan berbayar. Promosi melalui *user-generated content* (UGC) dengan mendorong pelanggan membagikan pengalaman mereka di media sosial, disertai insentif seperti diskon atau hadiah, mampu meningkatkan brand awareness secara alami (Amalia et al., 2023). Menjalin kemitraan dengan bisnis lokal atau komunitas sekitar untuk mengadakan acara bersama yang relevan bagi target pasar juga dapat menarik perhatian pelanggan baru. Konsistensi dalam branding dan promosi sangat penting untuk menciptakan identitas merek yang kuat (Zebua et al., 2022). Pesan yang disampaikan melalui kampanye pemasaran harus mencerminkan karakter unik Kekal Coffee sehingga mudah diingat oleh konsumen. Kampanye yang konsisten

dan terpadu, baik di platform online maupun offline, akan membantu menciptakan brand awareness yang lebih kuat di tengah persaingan coffee shop lain (Ramadhan et al., 2022).

Kekal Coffee memiliki beberapa kekuatan yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung implementasi solusi ini. Kemampuan untuk menciptakan konten kreatif di media sosial, seperti video menarik dan fitur interaktif, memberikan peluang besar untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan. Selain itu, strategi pemasaran organik, seperti UGC dan kemitraan lokal, memungkinkan Kekal Coffee untuk memaksimalkan potensi promosi dengan anggaran yang terbatas. Upaya konsistensi branding yang menonjolkan karakter unik bisnis juga memberikan kekuatan dalam menciptakan identitas merek yang mudah dikenali. Dukungan dari SEO dan konten berbasis nilai seperti blog dan ulasan pelanggan dapat memperkuat visibilitas Kekal Coffee di mesin pencarian.

Namun, ada beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan dalam implementasi solusi ini. Keterbatasan anggaran tetap menjadi kendala dalam upaya meningkatkan jangkauan promosi. Selain itu, kurangnya pelatihan SDM untuk mendukung penciptaan konten kreatif dan inovatif dapat menjadi hambatan dalam menjalankan strategi ini secara konsisten. Strategi berbasis SEO membutuhkan waktu untuk memberikan hasil nyata, yang mungkin kurang ideal dalam kondisi persaingan yang ketat. Ketergantungan pada partisipasi pelanggan dalam strategi user-generated content juga memiliki risiko jika tingkat partisipasi tidak konsisten, sehingga memerlukan insentif tambahan yang dapat meningkatkan beban operasional. Dengan memahami kekuatan dan kelemahan ini, Kekal Coffee dapat merancang strategi pemasaran yang lebih matang dan terukur untuk mencapai hasil yang diinginkan.