

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan objek penelitian yang digunakan terkait penelitian terkait komunikasi pemasaran terpadu dalam meningkatkan *brand awareness* melalui media sosial Instagram pada Nonki Café. Adapun pada bab ini data-data yang disajikan peneliti diperoleh dari hasil wawancara dengan owner Nonki Café.

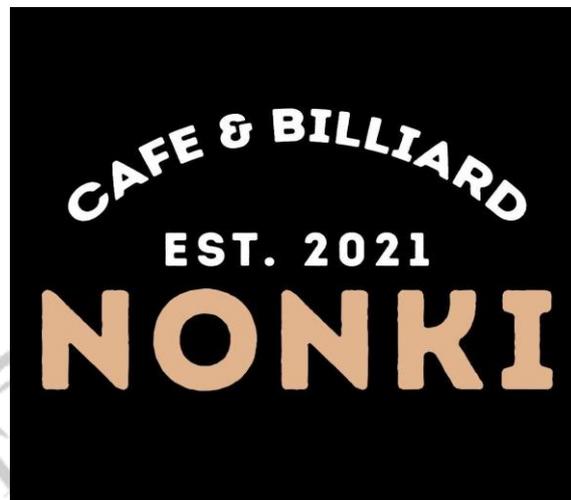
#### 4.1 Sejarah Perusahaan Nonki Coffee

Nonki Coffee adalah sebuah UMKM dengan ranah industrinya Food and Beverage, khususnya pada industri coffee shop yang digagas oleh Ferdiansyah Efendi pada tahun 2021 silam. Pada awal berdiri, Nonki Coffee didirikan oleh Ferdiansyah Efendi dilatarbelakangi oleh ide bisnis pribadi dalam melihat peluang dan perkembangan bisnis Food and Beverage. Nonki Coffee menyediakan menu kopi, milkbase, dan juga beragam menu makanan ataupun snack untuk menemani para customer ketika nongkrong di Nonki Coffee.

Awal memasarkan Nonki Coffee hanya melalui dari mulut ke mulut (*word of mouth*) akan tetapi untuk memperluas khalayak Nonki Coffee membuat akun media sosial Instagram agar dapat menjangkau khalayak secara luas, sehingga mempermudah untuk membentuk *brand awareness* dari Nonki Coffee. Sosial media yang digunakan Nonki Coffee hanya Instagram, dengan nama akun @nonkicafe.

Dalam pemasarannya Nonki Coffee lebih fokus memasarkan Nonki Coffee dalam meningkatkan *brand awareness* melalui Instagram. Owner dan manajerial Nonki Coffee mengakui jika Instagram adalah sosial media yang berpengaruh besar terhadap pendapatan Nonki Coffee, salah satunya fitur-fitur Instagram seperti hastag pada Instagram yang dapat di telusuri dengan manfaat yang bisa mengkhususkan suatu konten, jadi dengan Nonki Coffee mekakai hastag pada setiap postingan memudahkan khaklayak dalam mencari akun Instagram

Nonki Coffee dan memanfaatkan akun Instagram promosi coffee shop, sehingga membuat khalayak mengetahui dan mengikuti akun Instagram Nonki Coffee.



Gambar 4.1 Logo Nonki Coffee

#### 4.2 Visi Misi Nonki Coffee

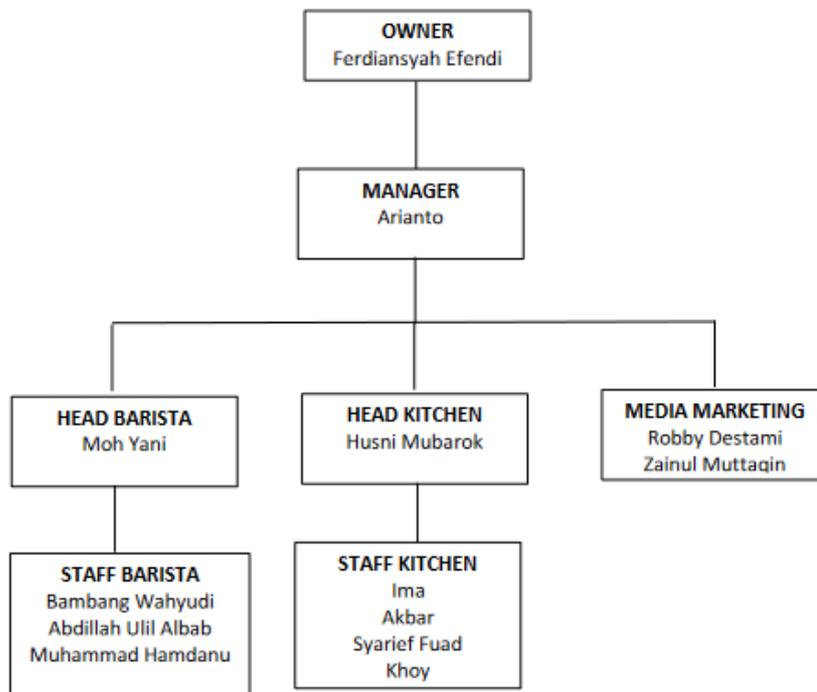
Visi dan Misi Perusahaan merupakan salah satu aspek penting sebagai dasar pelaksanaan berbagai kegiatan perusahaan untuk membangun dan mencapai tujuan perusahaan. Visi dan misi akan menjadi landasan dasar bagi seluruh komponen dalam perusahaan.

- Visi Nonki Coffee sebagai berikut:  
“Menjadikan Nonki Coffee sebagai pionir café di daerah Bangkalan dengan memberikan kualitas dan pelayanan yang terbaik”.
- Misi Nonki Coffee
  - a. Berkomitmen untuk membentuk tim yang solid yang dapat melayani pelanggan secara professional serta mempunyai etika bisnis yang baik
  - b. Menjaga standarisasi dalam menyediakan makanan dan minuman yang berkualitas
  - c. Menciptakan suasana yang santai dan nyaman dengan fasilitas-fasilitas yang menunjang demi meningkatkan kenyamanan pelanggan

### 4.3 Struktur Organisasi Perusahaan (Nonki Coffee) dan Pembagian Jobdesk

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.

Tabel 4.3 Struktur Organisasi Perusahaan (Nonki Coffee)



Sumber: Manajerial Nonki Coffee

Tabel Pembagian Jobdesk Staff/Pegawai Nonki Café

Jabatan	Jobdesk
Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melatih dan mengawasi seluruh staff/pegawai</li> <li>• Membuat jadwal kerja staff/pegawai</li> <li>• Menangani evaluasi kinerja staff/pegawai</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengatasi permasalahan-permasalahan kerja yang terjadi</li> <li>• Mengawasi operasional atau kegiatan kerja sehari-hari, seperti pada saat <i>opening</i> dan <i>closing</i></li> <li>• Mengelola inventaris café dan memastikan seluruh area café bersih dan terjaga dengan baik</li> <li>• Menjaga ketersediaan stok bahan baku</li> <li>• Membantu merancang strategi untuk meningkatkan penjualan dan meningkatkan loyalty customer</li> </ul>
Head Barista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menangani kebersihan area café, bar dan peralatan</li> <li>• Menjaga seluruh <i>equipment</i> dan <i>utencil bar</i></li> <li>• Mengontrol kinerja barista</li> <li>• Mengembangkan menu minuman dan melakukan inovasi pada produk-produk yang dijual</li> <li>• Menjaga kedisiplinan dan kejujuran tim barista</li> <li>• Memberikan contoh yang baik dengan pengarahan dan motivasi kepada seluruh tim barista</li> <li>• Mengatasi keluhan pelanggan dan memastikan pelayanan yang ramah dan professional dari tim barista</li> </ul>
Head Kitchen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menilai mutu bahan baku dan memastikan bahan baku yang terbaik</li> <li>• Menjaga seluruh <i>equipment</i> dan <i>utencil kitchen</i></li> <li>• Melakukan tugas administrasi seperti membuat laporan dan memantau anggaran kitchen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan dan pengembangan tim kitchen seperti pada saat pembuatan makanan, persediaan bahan baku, merawat, mengoperasikan alat-alat kitchen</li> </ul>
Barista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat minuman sesuai dengan takaran S.O.P resep</li> <li>• Menyiapkan dan menyajikan minuman pada customer</li> <li>• Menjaga standar kebersihan seluruh area café</li> <li>• Merawat dan menjaga <i>equipment</i> dan <i>utencil bar</i></li> <li>• Meningkatkan reputasi café dengan terus menjaga kualitas sajian dan juga dalam pelayanan</li> </ul>
Staff Kitchen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan dan menyajikan makanan pada customer</li> <li>• Merawat dan menjaga <i>equipment</i> dan <i>utencil bar</i></li> <li>• Menjaga standar kebersihan seluruh area café</li> <li>• Meningkatkan reputasi café dengan terus menjaga kualitas sajian dan juga dalam pelayanan</li> </ul>
Sosial Media Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan ide untuk konsep marketing media sosial</li> <li>• Memahami perkembangan dalam dunia media marketing</li> <li>• Mengupload konten-konten yang sudah <i>ready</i></li> <li>• Membuat visual konten yang menarik</li> <li>• Memperhatikan algoritma sosial media</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjaga kinerja dengan konsisten dalam pemasaran melalui konten sosial media</li> </ul>
--	--

#### 4.4 Produk Nonki Coffee

Nonki Coffee memiliki bermacam varian kopi dengan kualitas yang premium. Nonki Coffee memiliki pilihan penyajian dalam minuman yaitu kopi panas dan es kopi. Untuk pengunjung yang ingin tetap menikmati minuman Nonki Coffee tanpa ada kopi, Nonki Coffee juga menyediakan minuman non coffee. Selain itu, Nonki Coffee juga menyediakan makanan yang berkualitas bagus. Berikut adalah daftar menu produk Nonki Coffee:

Gambar 4.4.1 Menu Minuman Kopi Nonki Coffee



Gambar 4.4.2 Menu Minuman *Signature* Nonki Coffee



Gambar 4.4.3 Menu Minuman Non Kopi Nonki Coffee



Gambar 4.4.4 Menu Makanan Ringan/Snack Nonki Coffee



Gambar 4.4.5 Menu *Maincourse* Nonki Coffee



#### 4.5 Lokasi Nonki Coffee

Lokasi Usaha adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Nonki Coffee beralamatkan di Jl. Kini Balu, Area Sawah/Kebun, Bilaporah, Kec. Socah, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur 69161.

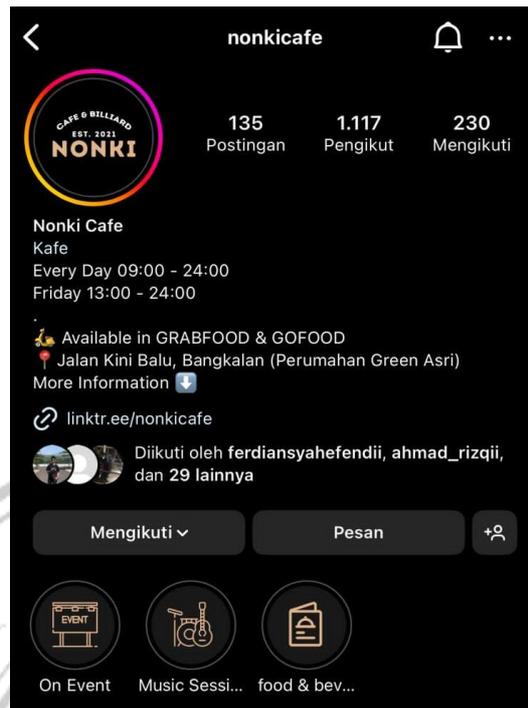
#### **4.6 Target Pasar Nonki Coffee**

Target pasar menurut Kotler & Armstrong (2008), adalah sekelompok pembeli (*buyers*) yang memiliki kebutuhan atau karakteristik yang sama yang menjadi tujuan dari promosi perusahaan. Target pasar Nonki Coffee adalah keluarga, dan anak muda baik perempuan maupun laki-laki dengan domisili yang diutamakan yakni sekitaran daerah Bangkalan.

#### **4.7 Media Sosial Instagram Nonki Coffee**

Nonki Coffee melakukan komunikasi pemasaran untuk meningkatkan *brand awareness* melalui berbagai macam promosi dengan tujuan agar calon konsumen mengetahui dan mengenal Nonki Coffee sebagai Coffee Shop. Salah satu Coffee Shop yang melakukan komunikasi pemasaran melalui instagram Nonki Coffee dengan username instagram @nonkicafe yang saat ini telah memiliki 1.117 followers dan jumlah postingan sebanyak 135 postingan.

Gambar 4.7 Akun Instagram Nonki Cafe

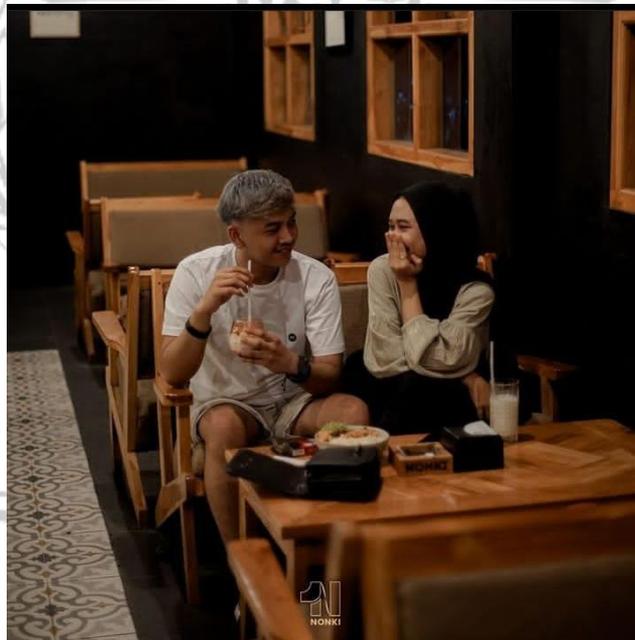


Pada akun Instagramnya, Nonki Coffee mencantumkan “*Available in Grabfood & Gofood*” hal ini menjadi salah satu faktor penghubung atas komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Nonki Coffee agar dalam proses meningkatnya *brand awareness* mencapai keberhasilan.

#### 4.8 Fasilitas-Fasilitas Nonki Café

Sebagai tempat public yang dikunjungi sebagai banyak customer, Nonki Café juga memiliki beberapa fasilitas-fasilitas yang mendukung untuk dijadikan kelebihannya menjadi *coffee shop*, fasilitas-fasilitas Nonki Café akan disajikan dibawah ini:

Fasilitas Nonki Café (space lantai 2 (rooftop))



Fasilitas Nonki Cafe indoor lantai 1



Fasilitas Nonki Café space outdoor

Selain itu Nonki Café juga mempunyai fasilitas billiard yang bisa dinikmati oleh customer Nonki Café.



**NONKI**  
BILLIARD

<b>8</b>	<b>80</b>	<b>24</b>
Postingan	Pengikut	Mengikuti

**Nonki Billiard**  
Gedung Biliar  
Part of @nonkicafe

Monday - Sunday  
From 09:00 - 24:00  
Friday 13:00 - 24:00

Jalan Kini Balu  
Perumahan Green Asri Embong Anyar  
**Lihat terjemahan**

