

BAB II

GAMBARAN UMUM

Pada bab ini akan menjelaskan gambaran umum Taigersprung sebagai client dari karya bidang ini. Pembahasan mencakup profil Taigersprung serta perkembangan bisnisnya. Selain itu, bab ini juga menjelaskan mengenai produk atau layanan yang ditawarkan oleh Taigersprung, yang berfokus pada hidangan dimsum yang menjadi andalan utama Taigersprung. Selanjutnya, pada bab ini juga dijelaskan mengenai stakeholder yang terlibat dalam operasional dan pengembangan bisnis Taigersprung. Terakhir, bab ini akan menguraikan program usulan yang bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan dan kesadaran merek yang dirancang untuk dapat mencapai tujuan komunikasi yang diharapkan.

2.1 Gambaran Umum Client

Taigersprung merupakan industri yang bergerak dibidang *food and beverage*, khususnya dalam kategori restoran dimsum autentik. Restoran dimsum ini telah dikenal luas dan menjadi salah satu destinasi kuliner favorit di Yogyakarta. Didirikan pada April 2020, Taigersprung pertama kali membuka cabang pertamanya di Jalan Seturan Raya, Kota Yogyakarta, yang kemudian berkembang pesat seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap hidangan dimsum berkualitas dengan harga yang terjangkau. Kesuksesan cabang pertama ini kemudian mendorong pembukaan cabang kedua pada Juli 2022 di Jalan Pakuningratan, Yogyakarta.

Tidak berhenti di Yogyakarta, seiring berjalannya waktu Taigersprung memperluas jangkauan bisnisnya dengan membuka cabang ketiganya di Semarang pada Juli 2024. Lokasinya yang strategis tepatnya di Jl. Erlangga Barat 7 No. 1, Pleburan Kec. Semarang Selatan., Kota Semarang, Jawa Tengah, diharapkan dapat menjangkau lebih banyak pelanggan. Antusiasme terhadap kehadiran Taigersprung mendorong Perusahaan untuk terus berkembang. Pada bulan Desember 2024, Taigersprung kembali memperluas bisnisnya dengan membuka cabang keempatnya di Solo tepatnya di Jalan Teuku Umar, Kota Surakarta. Dengan demikian, dalam

kurun waktu kurang dari lima tahun, Taigersprung telah memiliki empat cabang yang tersebar di tiga kota besar di Jawa Tengah dan Yogyakarta.

Restoran ini tidak hanya menawarkan makanan lezat tetapi juga menghadirkan suasana yang nyaman, modern, dan *Instagrammable*. Dengan desain interior yang menarik, fasilitas yang memadai, serta pelayanan yang ramah, Taigersprung berusaha menciptakan pengalaman kuliner yang tidak hanya memanjakan lidah tetapi juga memberikan kenyamanan bagi para pengunjung. Hal menarik dari restaurant ini adalah semua menu yang dihidangkan bersertifikat halal sehingga semua kalangan agama dapat mencicipi kenikmatan produk yang dimiliki Taigersprung.

2.2 Produk atau Layanan

Taigersprung menawarkan berbagai macam varian menu khas Chinese yang halal dan autentik mulai dari dimsum, bakpao, mie, nasi Hainan, hingga berbagai hidangan pelengkap yang menarik dengan harga yang terjangkau dengan kisaran harga Rp. 6.000 hingga Rp. 240.000. Dalam kategori dimsum, Taigersprung menghadirkan pilihan seperti Dumpling Chilli Oil, Hakau, Dumpling Taiger, Siomay, Bao Telur Asin, Pangsit Udang, Xiao Long Bao, Wotie, Lumpia Steam, Lumpia Goreng, Gaozi Steam, Ceker Ayam, Nghohiong, dan Spring Roll. Selain itu, tersedia berbagai varian bakpao dan mantau, di antaranya Bakpao Kelapa, Bakpao Wijen Hitam, Bakpao Kacang Merah, Bakpao Panggang Char Siu, Bakpao Telur Asin Goreng, Char Siu Bao, Mantau Gulung Talas, Mantau Udang, Mantau Kukus, serta Mantau Goreng.

Bagi penggemar olahan mie, Taigersprung menawarkan beragam pilihan seperti Mie HK Char Siu, Mie HK Bebek, Mie Secuan Sapi, Mie Goreng Char Siu, Mie Karet Asam Pedas, Mie Karet Ayam Cincang, Mie Karet Bebek, Mie Gerr, Mie Ayam Char Siu, Mie Wonton, Mie Ayam Rebus, dan Mie HK Polos. Selain mie, terdapat juga pilihan nasi dan bubur seperti Nasi Hainan Mix, Nasi Hainan Char Siu, Nasi Hainan Bebek, Hainan Ayam Rebus, Bubur HK Spesial, dan Bubur Komplit.

Sebagai pelengkap, Taigersprung juga menyediakan berbagai lauk dan camilan seperti Tahu Cabai Garam, Jamur Enoki Crispy, Cakwe, Onde Wijen

Hitam, Onde Telur Asin, serta Bola Udang Granat. Untuk menu sup dan olahan daging, tersedia Sup Asam Pedas, Bebek Panggang, dan Ayam Char Siu Madu yang menjadi favorit pelanggan. Tidak hanya hidangan menu utama Taigersprung juga menyajikan berbagai menu hidangan penutup yaitu Mochi Jahe, Pudding, dan Pudding Brown Sugar.

Sebagai pelengkap tentunya Taigersprung menyediakan beragam jenis minuman seperti berbagai varian the, smoothies, soft drinks, susu ataupun kopi. Tidak hanya itu Taigersprung juga menawarkan berbagai olahan dimsum dingin dimana pelanggan dapat langsung memasaknya di rumah. Dengan variasi menu yang lengkap, Taigersprung menghadirkan pengalaman bersantap yang kaya rasa dan dapat dinikmati oleh semua kalangan.

2.3 Stakeholder

Stakeholder memiliki peran penting untuk berkontribusi terhadap operasional, pertumbuhan serta keberlanjutan suatu usaha. Dalam hal ini Taigersprung melibatkan berbagai pihak untuk perkembangan serta keberlanjutan Taigersprung. Stakeholder dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu stakeholder internal dan stakeholder eksternal dimana keduanya memiliki fungsi penting mendorong pertumbuhan Taigersprung.

2.3.1 Stakeholder Internal

Pemilik serta manajemen restoran Taigersprung memiliki peran utama dalam mengarahkan strategi bisnis, mengelola operasional serta memastikan keberlanjutan usaha. Sebagai pengambil keputusan tertinggi, pemilik bertanggung jawab dalam segala bentuk operasional, visi, ekspansi, inovasi dalam bisnis serta memastikan standar kualitas yang harus dijaga oleh seluruh tim termasuk memastikan bahwa Taigersprung mempertahankan identitasnya sebagai restoran halal yang ramah bagi berbagai kalangan dengan harga yang terjangkau. Sedangkan manajemen restoran bertugas mengawasi keberlangsungan jalannya operasional sehari-hari, memastikan efisiensi kerja karyawan, serta mengoptimalkan pengalaman pelanggan. Dengan adanya manajemen yang baik, taigersprung dapat terus berkembang dan memperluas pasarnya.

2.3.2 Stakeholder Eksternal

1. Konsumen

Konsumen merupakan stakeholder eksternal utama dalam industry *food and bevarages* dikarenakan kepuasan pelanggan akan menentukan keberlanjutan suatu bisnis. Taigersprung menarik perhatian kalangan yang mencari makanan halal berkualitas dengan cita rasa khas *Chinese food* autentik. Keberadaan pelanggan setia yang terus kembali karena kualitas dan invoasi juga menjadi salah satu faktor penting dalam pertumbuhan bisnis. Agar tetap relevan dan mampu bersaing, Taigersprung terus memahami kebutuhan serta preferensi konsumen baik dalam segi rasa, harga maupun pelayanan yang diberikan.

2. Food Blogger

Taigersprung sering bekerja sama dengan *food blogger* untuk mengembangkan bisnisnya. *Food blogger* menjadi stakeholder eksternal yang memiliki pengaruh besar terhadap keputusan konsumenn dalam memilih tempat makan melalui ulasan mengenai rasa, harga serta kualitas yang diberikan. Dalam peranannya *food blogger* membantu Taigersprung menjangkau audiens yang lebih luas melalui berbagai platform digital. Ulasan positif dan konten visual yang menarik dapat mencuri perhatian calon konsumen, baik bagi yang mencari rekomendasi tempat makan ataupun yang tertarik mencoba sesuatu yang baru.

2.4 Program Usulan

Meski telah populer di Yogyakarta, Taigersprung di Semarang masih kalah saing dengan kompetitor lainnya hal ini terbukti dengan hasil survei yang membuktikan bahwa Taigersprung masih berada diperingkat 3 dibawah Winglok dan Wingheng Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Taigersprung belum mampu menjadi *Top of Mind* warga Semarang meskipun popularitasnya di Yogyakarta sudah tidak diragukan lagi. Dengan harga yang terjangkau dibandingkan kompetitornya dapat menjadi diferensiasi dalam pasar kuliner di kota semarang dimana akan menekankan bahwa selain menawarkan

harga yang terjangkau dibandingkan dengan kompetitor lain, namun juga memberikan kualitas rasa yang tetap terjaga serta autentik.

Taigersprung bekerja sama dengan mahasiswa Universitas Diponegoro dalam mengadakan tiga rangkaian acara yang bertujuan untuk meningkatkan eksposur merek dan menarik pelanggan baru agar lebih mengenal Taigersprung. Acara tersebut berupa Dim-Fun Cooking Class serta Taigersprung Jalan-Jalan yang dilaksanakan di CFD Sikatak, Semarang dan FISIP Universitas Diponegoro yang masing-masing dirancang untuk menghadirkan pengalaman unik bagi masyarakat Semarang. Ketiga rangkaian acara ini diharapkan dapat meningkatkan brand awareness sehingga Taigersprung dapat menjadi *Top of Mind* restoran dimsum bagi warga Semarang.

Dalam kegiatan Dim-Fun Cooking Class para peserta akan merasakan pengalaman berkesan membuat varian dimsum bakpao. Kelas ini, peserta tidak hanya mendapatkan kesempatan untuk melihat langsung proses pembuatan bakpao namun juga berpartisipasi secara aktif dalam memasak dan mendekorasi bakpao mereka sesuai dengan kreatifitas mereka. Dipandu oleh chef profesional yang didatangkan langsung dari Taigersprung Yogyakarta, akan memberikan pengalaman yang berkesan kepada para peserta. Dalam kegiatan ini peserta diharapkan dapat membagikan pengalaman mereka melalui media sosial, baik dalam bentuk foto ataupun video sehingga mampu meningkatkan kesadaran merek Taigersprung dipasar yang jauh lebih luas. Hadirnya acara ini tidak hanya memberikan pengalaman langsung kepada para peserta namun juga berfungsi sebagai strategi pemasaran yang dapat menguntungkan Taigersprung.

Selain Dim-Fun Cooking Class, rangkaian acara lainnya adalah kegiatan Taigersprung Jalan-Jalan yang dimana bertujuan untuk memperkenalkan produk Taigersprung ke lebih banyak audiens di lokasi-lokasi yang strategis. Dalam kegiatan ini, Taigersprung akan mendirikan tenant dalam bentuk gerobak autentik di beberapa titik lokasi yang strategis yaitu CFD Sikatak, Tembalang dan FISIP Universitas Diponegoro yang menawarkan beberapa menu andalan Taigersprung seperti, Gaozi, Siomay, Lumpia Steam, Mi HK Charsiu, Pangsit Udang Goreng, Mantau, dan Bakpao Telur Asin.

Kehadiran Taigersprung di CFD Sikatak yang notabenenya adalah Lokasi yang ramai oleh masyarakat berolahraga dan bersosialisasi diharapkan dapat menjangkau konsumen baru. Sementara itu, kehadiran Taigersprung di kampus Universitas Diponegoro tepatnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik akan memberikan kesempatan bagi para mahasiswa untuk menoba produk Taigersprung dengan cara yang lebih mudah dan praktis, Hadirnya gerobak autentik yang langsung didatangkan dari Yogyakarta ini memberikan daya tarik sendiri bagi calon pelanggan dimana diharapkan mampu menciptakan pengalaman visual yang menarik sehingga meningkatkan daya tarik minat pelanggan untuk mencoba produk yang ditawarkan.

Melalui hadirnya ketiga rangkaian acara ini, diharapkan Taigersprung dapat semakin dikenal dan diterima oleh masyarakat Semarang. Kedua program ini memiliki tujuan utama untuk meningkatkan *brand awareness* yang diharapkan dapat memperluas jangkauan pasar serta membangun interaksi yang lebih erat dengan pelanggan. Dengan melibatkan mahasiswa dan masyarakat secara langsung diharapkan Taigersprung dapat menciptakan kesan positif yang kuat di benak pelanggan. Dengan strategi yang tepat serta pelaksanaan yang optimal, Taigersprung diharapkan mampu meningkatkan daya saingnya dan secara bertahap dapat mengukuhkan posisinya sebagai *Top of Mind* restoran dimsum di Semarang.