

BAB II

PROFIL, PRODUK DAN STAKEHOLDER

CONVERSO COFFEE & EATERY

Bab ini menjelaskan terkait klien yang menjadi objek dalam program, termasuk produk atau layanan yang ditawarkan. Selain itu, bab ini juga menjabarkan beberapa pihak yang terlibat baik pihak internal maupun eksternal yang memiliki peran penting dalam keberhasilan program. Untuk membangun hubungan yang efektif dengan para stakeholder, telah dilaksanakan berbagai program komunikasi. Program-program ini dirancang untuk memperkuat keterlibatan serta meningkatkan kesadaran dan dukungan dari berbagai pihak terkait sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai secara optimal.

2.1 Profil Converso Coffee & Eatery

Converso Coffee & Eatery, berdiri sejak 4 November 2016 di Jalan Sawunggaling Raya No. 11 A, Banyumanik, Semarang, merupakan kafe yang menghadirkan pengalaman bersantap dan menikmati kopi dalam suasana yang inspiratif. Berada di bawah CV Jaya Arto Lestari sejak 2015, Converso awalnya dirancang sebagai tempat nongkrong anak muda dengan konsep industrial yang memanfaatkan material daur ulang seperti kaca bekas dan kontainer, sehingga menghasilkan desain modern yang khas. Menu awalnya terdiri dari hidangan Western, Italian, dan Indonesian, yang kemudian disederhanakan demi efisiensi operasional.



Gambar 2.1 Logo Converso

Visi Converso adalah menjadi kafe dengan pengalaman unik, suasana industrial modern, dan pelayanan berkualitas. Misinya menyediakan makanan dan minuman berkualitas dengan harga terjangkau untuk pasar menengah ke atas, menciptakan tempat nyaman untuk berbagai segmen, serta terus berinovasi dalam menu dan layanan. Pada awalnya, target pasar Converso adalah mahasiswa dan pekerja muda, didukung lokasi yang dekat kawasan pendidikan dan perkantoran.

Converso menawarkan berbagai menu Western, Italian, Indonesian, kopi premium, semi-self service, dan fasilitas seperti ruang kerja, meeting, serta area komunitas. Nama “Converso” berasal dari kata “Converse” yang berarti perubahan, menegaskan komitmen untuk terus berkembang dan beradaptasi dengan pasar. Seiring berjalannya waktu, konsep dan arah bisnis Converso pun berubah. Dari kafe anak muda dengan menu beragam, kini Converso bertransformasi menjadi kafe keluarga yang mengedepankan kebersamaan, memperluas target dari kaum muda ke keluarga yang ingin menikmati waktu berkualitas bersama. Sebagai bagian dari repositioning, Converso kini berfokus menjadi kafe ramah keluarga, dengan tujuan menjangkau lebih banyak keluarga dan dewasa muda. Fasilitas pun semakin lengkap, mulai dari ruang makan indoor dan outdoor, taman, area bermain anak, hingga mushola, sehingga cocok untuk acara keluarga, pertemuan sekolah, hingga rapat informal. Dengan konsep ini, Converso ingin menjadi ruang pertemuan yang inklusif dan nyaman bagi masyarakat luas, baik keluarga maupun profesional.



Gambar 2.2 Suasana Converso Family Coffee & Eatery

Reposisi ini menitikberatkan pada peningkatan brand awareness di segmen keluarga. Meski memiliki banyak keunggulan, Converso masih menghadapi tantangan dalam pemasaran digital dan keterlibatan audiens di media sosial. Untuk

mengatasi hal tersebut, Converso bekerja sama dengan mahasiswa Universitas Diponegoro melalui COMFEST (Converso Family Festival) yang meliputi Pop-Up Market, Family Fun Brunch Making Pizza, dan Workshop Latte Art. Kegiatan ini bertujuan memperkenalkan Converso sebagai destinasi kafe keluarga, memperkuat strategi komunikasi, dan membangun citra merek yang lebih ramah.



Gambar 2.3 Dokumentasi Workshop Family Fun Brunch Making Pizza

Dengan pelaksanaan COMFEST dan strategi komunikasi yang lebih terstruktur, Converso berharap dapat memperkuat posisinya sebagai kafe keluarga terpercaya dan meningkatkan kesadaran merek di pasar sasaran. Upaya repositioning ini tidak hanya untuk menarik keluarga, tetapi juga menjadikan Converso destinasi utama bagi berbagai segmen pelanggan. Meskipun menghadapi persaingan ketat, branding yang belum optimal, penurunan pelanggan, stagnasi penjualan, dan tingginya rotasi karyawan, Converso terus beradaptasi dengan tren pasar yang kini lebih menyukai kafe ramah keluarga.

Langkah-langkah yang diambil meliputi penyediaan fasilitas keluarga, menu khusus anak, penguatan branding melalui digital marketing di Instagram dan TikTok, penyelenggaraan event rutin, serta pemanfaatan lahan untuk pengembangan. Melalui repositioning ini, Converso berupaya memperkuat daya tarik di segmen keluarga tanpa melupakan pelanggan lama, serta menciptakan diferensiasi yang kuat di pasar kafe Semarang. Converso tetap menjadi tempat inspiratif, baik untuk bersantai sendiri maupun berbagi kebahagiaan bersama keluarga atau teman.

2.2 Produk dan Layanan Cafe Converso

Sebagai kafe keluarga yang berfokus pada kenyamanan, Converso menawarkan serangkaian produk dan layanan yang dirancang khusus untuk memanjakan setiap anggota keluarga. Mulai dari beragam pilihan makanan lezat hingga penawaran khusus yang meningkatkan momen kebersamaan, semuanya dirancang untuk menciptakan suasana yang hangat dan mendukung fasilitas ramah keluarga.

Bagian ini akan menguraikan berbagai produk Converso, termasuk penawaran waktu terbatas dan fasilitas pendukung yang tersedia, yang mencerminkan komitmen kami untuk memberikan pengalaman terbaik bagi setiap keluarga dan pengunjung.

1. **Family-Friendly Dining Experience**

Converso menghadirkan pengalaman bersantap yang ramah keluarga dengan menyediakan beragam pilihan menu yang dapat dinikmati oleh seluruh anggota keluarga, mulai dari hidangan khas Asia, masakan Nusantara, hingga makanan Western. Setiap menu dirancang agar sesuai dengan selera anak-anak maupun orang dewasa, sehingga semua anggota keluarga dapat menemukan pilihan favorit mereka.

2. **Midday Memories with Family**

Untuk memperkuat momen kebersamaan keluarga, terutama di tengah kesibukan hari kerja, Converso menghadirkan promo makan siang khusus bernama "Kenangan Siang Bersama Keluarga." Promo ini berlaku mulai 1 hingga 14 Februari 2025 dengan potongan harga 10% bagi keluarga yang terdiri dari minimal tiga anggota. Penawaran hanya berlaku bagi pelanggan yang makan di tempat pada hari Senin sampai Jumat, pukul 11.00 hingga 14.00, serta menunjukkan bukti mengikuti akun Instagram resmi (@converso.id). Promo ini tidak memerlukan pembelian minimum, tidak dapat digabung dengan promo lain, dan tidak berlaku pada hari libur nasional. Program ini bertujuan mempererat hubungan keluarga dan

mendorong kebiasaan makan bersama di hari kerja, sesuai dengan positioning Converso sebagai kafe yang ramah keluarga.



Gambar 2.4 Poster Diskon 10% Midday with Family

2.1.2 Family Ramadhan Package

Dalam rangka menyesuaikan diri dengan pola konsumsi pelanggan yang dipengaruhi oleh musim dan tradisi keagamaan, Converso meluncurkan paket Ramadhan edisi terbatas yang hanya tersedia selama bulan suci tersebut. Paket ini tidak termasuk dalam menu reguler dan dirancang secara khusus untuk memperkaya momen berbuka puasa, dengan menitikberatkan pada nilai kebersamaan, keberagaman pilihan menu, serta penawaran yang bernilai lebih. Setiap paket disesuaikan dengan jumlah anggota kelompok, mulai dari pasangan hingga keluarga besar, dan menyajikan menu eksklusif yang hanya dapat dinikmati selama periode Ramadhan dengan rincian sebagai berikut :



Gambar 2.5 Family Ramadhan Package

- **Paket Andalusia – Rp 75.000 (untuk 2 orang)**

Dirancang bagi pasangan atau keluarga kecil, Paket Andalusia menyajikan pilihan hidangan utama berupa Dory atau Ayam Goreng Pedas (Ayam Cabe Garam), dipadukan dengan daun jeruk dan pilihan antara nasi putih atau nasi daun jeruk. Menu ini juga dilengkapi dengan mendoan sebagai camilan pendamping serta pilihan minuman teh hitam hangat atau es teh yang menyegarkan.

- **Paket Sahara – Rp 180.000 (untuk 4 orang)**

Ditujukan untuk kelompok keluarga kecil, Paket Sahara menghadirkan pilihan menu utama seperti Ayam Pedas atau Dory, disajikan bersama nasi putih atau nasi daun jeruk. Sebagai pelengkap, tersedia Capcay Tahu dan pilihan gorengan seperti Pisang Emas atau Mendoan. Hidangan ini semakin lengkap dengan sajian teh panas atau teh beraroma pilihan.

- **Paket Haramain – Rp 360.000 (untuk 6 orang)**

Ideal untuk keluarga besar atau acara bersama, Paket Haramain menawarkan pilihan menu premium, seperti Daging Sapi Lada Hitam, Dory, dan Ayam Pedas. Paket ini disajikan lengkap dengan nasi pilihan, Capcay Tahu, serta Tahu Goreng Pedas (Tahu Cabe Garam). Untuk penutup, tersedia Banana Coffee Meal, dengan teh beraroma—tersedia dalam pilihan panas atau dingin—sebagai pelengkap minuman.

2. Fasilitas

Pendukung

Untuk memperkuat positioning sebagai restoran yang ramah keluarga, Converso menyediakan berbagai fasilitas pendukung yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan seluruh anggota keluarga dalam satu tempat. Tersedia area bermain anak yang aman dan dilengkapi dengan mainan edukatif, sehingga anak-anak dapat bermain dan belajar dengan nyaman selama berada di restoran. Selain itu, Converso juga menyediakan mushola yang bersih dan terawat untuk memudahkan pelanggan dalam melaksanakan ibadah. Toilet yang tersedia selalu dijaga kebersihannya guna memastikan kenyamanan dan kesehatan pengunjung. Untuk pilihan tempat duduk, Converso menawarkan ruang indoor yang sejuk dan nyaman, serta area outdoor yang asri dan cocok untuk bersantai bersama keluarga. Bagi pengunjung yang merokok, tersedia pula smoking area khusus di lantai dua, sehingga aktivitas merokok tidak mengganggu pengunjung lain. Dengan kelengkapan fasilitas ini, Converso berupaya memastikan setiap keluarga dapat menikmati waktu bersantap dengan tenang, nyaman, dan menyenangkan.

2.3 Media Sosial Converso Coffee & Eatery

Strategi pemasaran yang dijalankan oleh tim internal Converso Coffee & Eatery selama ini memanfaatkan media sosial, khususnya akun Instagram resmi mereka, yaitu **@converso.id**.



Gambar 2.6 Homepage akun instagram

Converso selama keberjalanan kampanye

Melalui platform ini, Converso secara konsisten mengunggah konten berupa foto dan video yang menampilkan promosi berbagai menu andalan dengan tujuan utama meningkatkan penjualan. Konten-konten tersebut dirancang menarik dan informatif agar mampu memikat perhatian audiens serta mendorong mereka untuk melakukan pembelian. Selain itu, Converso rutin menggunakan fitur Instagram Stories untuk memberikan informasi terkini kepada pelanggan, seperti pengumuman jam operasional, pemberitahuan buka tutup cafe, serta berbagai promo atau event khusus. Pendekatan ini bertujuan membangun komunikasi yang interaktif dan transparan dengan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan keterlibatan dan loyalitas konsumen. Secara keseluruhan, strategi penggunaan media sosial Instagram ini merupakan bagian penting dari bauran pemasaran

Converso, yang mendukung upaya peningkatan volume penjualan dan memperkuat posisi cafe di tengah persaingan bisnis yang ketat di kawasan Banyumanik dan Tembalang. Tim Converso juga terus memantau dan mengelola konten secara aktif untuk memastikan pesan yang disampaikan tetap relevan dan menarik bagi target pasar mereka.

2.4 Stakeholder

2.5.1 Stakeholder Internal

Stakeholder internal di Converso Coffee & Eatery adalah pihak-pihak yang berasal dari dalam organisasi dan memiliki kepentingan langsung serta peran penting dalam menjalankan dan mengembangkan bisnis cafe tersebut. Mereka berkontribusi secara aktif dalam operasional, pengambilan keputusan, serta pencapaian tujuan perusahaan. Berikut penjelasan lebih rinci berdasarkan jobdesk masing-masing:

1. Pemilik (Owner)

Pemilik Converso Coffee & Eatery merupakan stakeholder internal utama yang menyediakan modal dan sumber daya untuk menjalankan bisnis. Selain sebagai investor, pemilik juga berperan dalam menentukan arah strategis cafe, seperti konsep, target pasar, dan kebijakan bisnis. Pemilik mengawasi kinerja seluruh tim dan memastikan bahwa operasional cafe berjalan sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan. Keputusan-keputusan penting terkait pengembangan usaha, investasi, serta pengelolaan keuangan berada di tangan pemilik, sehingga peran mereka sangat menentukan keberhasilan cafe.

2. Marketing dan Keuangan

Tim marketing di Converso bertugas merancang dan melaksanakan strategi promosi untuk menarik pelanggan serta meningkatkan penjualan. Mereka mengelola media sosial, kampanye pemasaran, dan kegiatan branding agar cafe dikenal luas dan diminati oleh target pasar, terutama keluarga. Sementara itu, bagian keuangan bertanggung jawab mengelola arus kas, pencatatan transaksi,

penganggaran, serta pelaporan keuangan. Fungsi ini penting untuk menjaga kesehatan keuangan cafe dan memastikan penggunaan dana yang efisien. Keduanya bekerja sama untuk mendukung pertumbuhan bisnis dan menjaga keberlanjutan operasional.

3. Staff

Staff Converso Coffee & Eatery meliputi karyawan yang menjalankan berbagai tugas operasional sehari-hari, seperti pelayanan pelanggan, persiapan makanan dan minuman, kebersihan, serta pengelolaan fasilitas. Mereka berinteraksi langsung dengan pengunjung, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan citra cafe. Staff juga berperan dalam menjaga suasana yang ramah dan nyaman, sesuai positioning cafe sebagai tempat yang family-friendly. Kinerja dan motivasi staff menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan dan mendukung keberhasilan bisnis secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, ketiga kelompok stakeholder internal tersebut saling berinteraksi dan memiliki tanggung jawab yang berbeda namun saling melengkapi untuk memastikan Converso Coffee & Eatery dapat beroperasi dengan lancar, berkembang, dan mencapai tujuan bisnisnya.

2.5.2 Stakeholder Eksternal

Stakeholder eksternal dalam Converso Coffee & Eatery adalah pihak-pihak yang berasal dari luar organisasi, tidak memiliki hubungan kepemilikan atau tanggung jawab langsung dalam operasional sehari-hari, namun memiliki kepentingan dan dapat memengaruhi atau dipengaruhi oleh keberadaan serta aktivitas cafe. Mereka berperan penting dalam mendukung pertumbuhan, reputasi, dan keberlanjutan bisnis, meskipun secara struktur tidak terlibat langsung dalam pengambilan keputusan internal¹. Berikut penjabaran stakeholder eksternal di Converso Coffee & Eatery berdasarkan kategori yang Anda sebutkan:

1. Pelanggan Converso Coffee & Eatery

Pelanggan merupakan stakeholder eksternal utama yang menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan cafe. Mereka tidak hanya berperan sebagai pembeli, tetapi juga sebagai penilai kualitas makanan, minuman, dan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan sangat menentukan keberhasilan bisnis, karena pelanggan yang puas akan cenderung loyal, melakukan pembelian ulang, serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat berdampak negatif pada reputasi dan pendapatan cafe. Oleh karena itu, Converso Coffee & Eatery perlu terus memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan agar dapat memberikan pengalaman yang sesuai dan meningkatkan loyalitas mereka.

2. Komunitas Potential

Komunitas potential adalah kelompok masyarakat atau komunitas di sekitar cafe yang memiliki potensi untuk menjadi pelanggan, mitra kolaborasi, atau pendukung kegiatan Converso. Komunitas ini bisa berupa komunitas hobi, komunitas keluarga, komunitas kreatif, atau kelompok mahasiswa yang sering mencari tempat untuk berkumpul, diskusi, atau mengadakan acara. Hubungan baik dengan komunitas potential dapat membuka peluang promosi, memperluas jaringan pelanggan, serta meningkatkan citra positif cafe di lingkungan sekitar. Melibatkan komunitas dalam event atau program khusus juga dapat memperkuat posisi cafe sebagai pusat aktivitas sosial yang inklusif dan relevan bagi masyarakat.

3. Tenant Pop Up Market

Tenant pop up market adalah pelaku usaha atau UMKM yang berpartisipasi dalam event pop up market yang diselenggarakan di area Converso Coffee & Eatery. Mereka merupakan stakeholder eksternal yang berperan sebagai mitra kolaborasi bisnis, di mana kehadiran mereka dapat menambah variasi produk, menarik lebih banyak pengunjung, serta menciptakan suasana yang lebih hidup di cafe. Kerja sama dengan tenant pop up market memberikan nilai tambah baik bagi cafe maupun tenant, seperti peningkatan traffic pengunjung, peluang promosi silang, dan pertumbuhan ekosistem bisnis lokal. Hubungan yang saling menguntungkan ini dapat memperkuat daya tarik Converso Coffee & Eatery sebagai destinasi kuliner dan pusat kegiatan komunitas.

Secara keseluruhan, stakeholder eksternal seperti pelanggan, komunitas potential, dan tenant pop up market memiliki peran penting dalam mendukung kesuksesan dan keberlanjutan Converso Coffee & Eatery, meskipun mereka tidak terlibat langsung dalam operasional internal.