

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Beberapa tahun belakangan ini, membuka usaha bisnis kedai kopi menjadi tren pilihan bisnis yang kerap digeluti oleh para pelaku bisnis. Kedai kopi di Indonesia tidak hanya ada di kota - kota besar, di kota - kota kecil pun, kedai kopi turut menjamur. Salah satu kota yang dijamuri bisnis kedai kopi adalah kota Bekasi tepatnya di Taman Harapan Baru. Dari cabang kedai kopi ternama di kota kecil hingga kota besar tersebut kedai kopi di Taman Harapan Baru ini tidaklah jauh berbeda dengan gaya pemasaran yang diikuti dan diterapkan oleh kedai kopi lainnya, kedai kopi di Taman Harapan Baru ini pun menggunakan internet sebagai penghubung pasarnya. Membuka usaha bisnis kedai kopi merupakan peluang bagi para pelaku bisnis, Dobro Coffee salah satu pilihan Insan Ady Nugroho untuk mengambil peluang bisnis kedai kopi ini. Dobro Coffee merupakan kedai kopi yang berdiri sejak tahun 2020 yang terletak pada Jalan Pejuang Jaya Utama, RT.002/RW.013, Pejuang, Kota Bekasi, Jawa Barat.

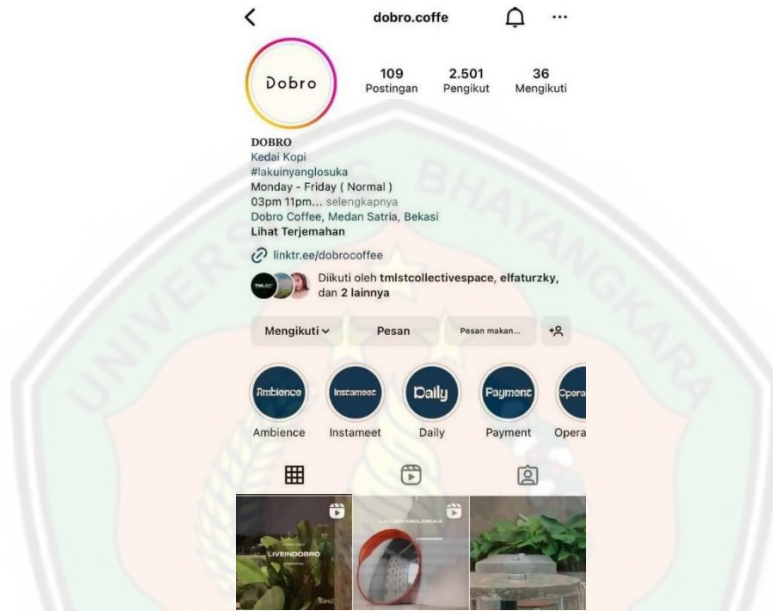
Mengambil langkah untuk membuka bisnis rintisan dan harus memikirkan dan memilih bentuk dari proses pemasarannya di jaman sekarang ini bukanlah hal mudah, di masa perkembangan bisnis dengan mengandalkan media sosial sangat mendorong adanya proses akselerasi perekonomian digital. Bagi para pelaku bisnis sekarang ini, bisnis sangat memerlukan media digital sebagai pemasaran yang efektif dengan tujuan memperluas pemasarannya, dengan pasar penjualan yang semakin melonjak di tahun ini, tren dan keadaan dalam pasar penjualan bisa bergerak dengan cepat mengikuti perkembangan dunia.

Dobro Coffee membutuhkan media sosial untuk memberikan semua informasi mengenai Dobro Coffee. Salah satu media yang dipilih oleh Dobro Coffee yaitu media sosial Instagram, Instagram menyediakan beragam fasilitas yang dapat dimanfaatkan pelaku bisnis bagi kelancaran usahanya.

Instagram adalah sebuah aplikasi media sosial yang berbasis internet yang menggunakan telepon pintar, iOS untuk iPhone, BlackBerry, Windows dan sekarang juga dapat dijalankan di komputer atau PC Anda. Hal ini direkomendasikan untuk digunakan pada

komputer, pc, dan lainnya, ini tidak sepenuhnya identik dengan ponsel atau telpon pintar anda.

Media sosial Instagram adalah salah satu media digital yang sangat banyak digunakan peorangan, sekelompok, bahkan perusahaan untuk melakukan penjualan. Pada tahun 2019, dunia penjualan digital semakin ketat, pasalnya ada banyak perusahaan yang beralih ke sektor *e-commerce* ini (Pramudita, Hilman, & Annisawati, 2019).



Gambar 1.1 Instagram Dobro Coffee

Berbagai saluran media telah Dobro Coffe lakukan untuk memasarkan perusahaannya, instagram menjadi salah satu yang digunakan untuk pemasaran dalam Dobro Coffee dan tercatat menjadi media sosial yang paling banyak digunakan dalam tahun 2023 dan menempati posisi ketiga, menurut we are social dan hootsuite. Instagram juga memiliki beberapa fitur di dalamnya, seperti *feeds*, *story*, *reels*, *insights* dan lain sebagainya.

Fitur dari instagram pada saat ini tentu saja merupakan salah satu layanannya dengan menghadirkan instagram untuk menganalisa dan berfungsi sebagai *insight* bagi para pengguna media sosial instagram sebagai bisnis (Alfajri, Adhiazni & Aini 2019). Dobro.Coffee terus melakukan evaluasi dan melakukan berbagai cara agar social media instagram mereka selalu aktif setiap harinya dengan berbagai konten.

Analisis faktor *7C Framework* adalah kerangka kerja yang digunakan sebagai panduan atau arahan untuk merancang sebuah web pemasaran digital. Kesuksesan sebuah bisnis tidaklah bergantung dari seberapa sempurna perusahaan yang dapat mengimplementasikan setiap elemen dari *7C framework*, tetapi juga kepada seberapa berguna dengan baik setiap elemen tersebut bekerja untuk mendukung dari proposisi dan model bisnis perusahaan dalam bidang pemasaran. *7C framework* ini yang akan dapat membantu pemahaman pengembangan system mengenai bagaimana menyatukan agar terciptanya sinergi antara semua elemen *7C framework*. Berdasarkan analisa yang dibandingkan yang sudah dilakukan, *7C framework* juga dapat diterapkan dalam perancangan dalam sebuah aplikasi digital dengan mengembangkan *7C Framework* yang telah ada ke dalam konteks digital (Lee, Benbasat, Pousttchi & Wiedemann, 2010).

Dari beberapa hasil penelitian yang sudah ada terkait dengan pemasaran sebuah perusahaan dalam media sosial sebagai media pemasaran, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut karena melihat apakah ini menjadi penting untuk dianalisis terkait alasan bahwa Dobro Coffee menggunakan beberapa media *platfrom* dari mulai web dan instagram sebagai media pemasaran *coffee shop* mereka, danya hal yang memengaruhi dari aktivitas instagram @dobro.coffee dari konten yang jarang dibuat dan jarang diupload, membuat peneliti tertarik untuk menganalisis dari *7C Framework* untuk menyampaikan pesan promosi dan meningkatkan *brand awareness* pada pengikut di Instagramnya Dobro Coffee.

## **1.2. Fokus Penelitian**

Berdasarkan penjelasan peneliti di latar belakang, maka peneliti memfokuskan penelitian sebagai berikut “analisis media sosial instagram Dobro Coffee dengan *7C Framework*”.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian merumuskan pertanyaan penelitian, yaitu: “Bagaimana menganalisa media sosial instagram Dobro Coffee dengan *7C Framework*?”.

## **1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa media sosial instagram Dobro Coffee dengan *7C Framework*.

## **1.5. Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan rujukan sebagai wadah informasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan baik bagi peneliti dan orang – orang sekitar dari segi penelitian komunikasi yang berkaitan dengan analisa dalam media sosial instagram.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah :

1. Penambahan wawasan dalam pengetahuan pada bidang kajian ilmu *Public Relations* yang berkaitan dengan mahasiswa ilmu komunikasi khususnya menganalisa media sosial.
2. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perusahaan yang bersangkutan, Dobro Coffee untuk dijadikan referensi terkait analisa *7C Framework* yang menggunakan media sosial instagram.