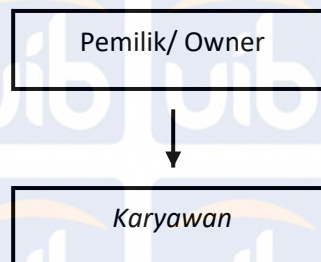


BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Identitas Perusahaan

Pada awalnya Hear Coffee mulai beroperasi pada 25 Desember 2017 oleh Bapak Hendy. Hear Coffee merupakan Kafe dan Kedai Kopi yang berdiri di Ruko Grand Niaga Mas. Hear Coffee fokus dalam bidang penjualan kopi, yakni *Espresso*, *Latte*, *Vietnam Drip*, dan lain-lain. Namun, seiring waktu beberapa masyarakat di Batam Centre khususnya sekitar Ruko Grand Niaga Mas, Batam Centre kini hear terkenal dengan Kopi serta makanannya yang enak dan lezat terutama menu *best seller*-nya adalah Es Kopi Susu Daerah yang menjadi minuman khas Hear Coffee, Hear Coffee berkembang dengan sangat pesat. Namun kurangnya program promosi yang baik, Hear Coffee hanya menggunakan teknik Promosi W.O.M. (*Word of Mouth*) dan *advertising* di instagram saja.

3.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hear Coffee

Sumber : Hear Coffee (2019)

Hear Coffee adalah sebuah Kafe dan Kedai Kopi yang memiliki fungsi-fungsi pekerjaan yang sederhana, setiap karyawan disini tidak memiliki pemimpin/ *leader*, namun

langsung kepada pemilik. Hear Coffee memiliki uraian pekerjaan masing-masing karyawan yang terlibat dalam proses kegiatannya seperti berikut ini:

1. Pemilik Kafe dan Kedai Kopi

Sebagai pemimpin, seorang pemilik kafe dan kedai kopi berlaku sebagai pengawas dan manajer dalam segala bidang yang ada di Hear Coffee. Yang bertanggung jawab dan mempunyai wewenang dalam manajemen administrasi, akuntansi pelayanan dan karyawan keseluruhan dari kafe dan kedai kopi adalah tanggung jawab dari seorang pemilik kafe dan kedai kopi.

2. Karyawan

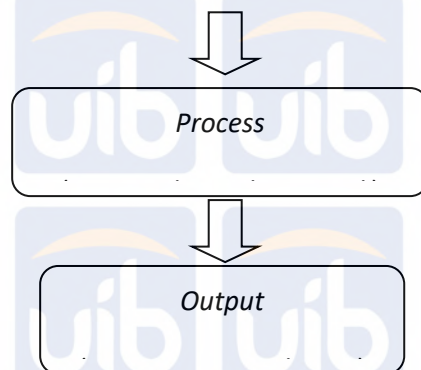
Sebagai seorang karyawan yang terdiri dari bagian pelayanan, pengambil pesanan, barista, koki, pengantar makanan dan minuman, serta petugas kebersihan. Mereka memiliki Tugas beserta tanggung jawab mencakup seputar area spesifik masing-masing. Hear Coffe memiliki beberapa bagian divisi pekerjaan adalah seperti pelayanan, pengambil pesanan, barista, koki, pengantar makanan dan minuman, serta petugas kebersihan. dll.

3.3 Analisis Kegiatan Operasional Perusahaan

Hear Coffee memulai operasionalnya dari buka hingga tutup pukul 08.00-20.00 kecuali di hari minggu mereka buka pukul 10.00, Sang pemilik akan melakukan rapat motivasi dan evaluasi guna menyemangati karyawan setiap divisi tiap pagi.

Hear Coffee adalah Kedai Kopi yang masih sederhana dalam sistem manajemennya.

Didalam hal ini penulis memfokuskan kepada bagian Promotion Mix guna lebih menjangkau luas pangsa pasar di Kota Batam hingga luar Batam..



Gambar 3.2 Aktivitas Kegiatan Operasional Perusahaan

Proses *input* dalam Hear Coffee dimulai dengan datangnya *customer* dengan orderan yang harus dicatat oleh karyawan penerima pesanan dan orderan tersebut harus sesuai dengan makanan dan minuman yang tertulis di menu. Lalu karyawan yang bertugas di *kitchen* memastikan menerima orderan sesuai urutan orderan pelanggan. Lalu proses *output* bagian pengantar pesanan mengambil orderan yang siap disajikan di *kitchen* yang terletak di lantai lalu diantarkan untuk dihidangkan di meja tempat pelanggan berada.

3.4 Sistem yang Digunakan oleh Perusahaan

Dari awal hingga kini Hear Coffee belum menerapkan sistem promosi secara khusus dalam hal manajemen promosi. Sehingga penulis mempunyai gagasan pemikiran untuk menerapkan sistem *Promotion Mix* di Hear Coffee.