

## LAMPIRAN

### PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bagaimana anda memulai usaha *coffee shop* belakang rumah Anda dan apa motivasi anda dalam menjalankannya?
2. Bagaimana struktur organisasi atau pembentukan jobdesk *coffee shop* belakang rumah?
3. Bagaimana segmentasi penjualan yang dilakukan oleh *coffee shop* belakang rumah?
4. Bagaimana sejarah *coffee shop* belakang rumah menjalin community relation dengan komunitas komunitas yang ada dipandaan?
5. Apa saja langkah langkah yang dilakukan oleh *coffee shop* belakang rumah untuk melakukan penjualan?
6. Bagaimana cara *coffee shop* belakang rumah bersaing ditengah kompetitor bisnis *coffee shop*?
7. Apa visi, misi, dan nilai-nilai yang dipegang dalam mengelola *coffee shop* belakang rumah ?
8. Siapa target pasar dan segmen konsumen yang Anda bidik dengan *coffee shop* belakang rumah ?
9. Apa yang menjadi keunggulan dan keunikan dari *coffee shop* belakang rumah dan dibandingkan dengan *coffee shop* lainnya?
10. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan strategi marketing public relations melalui community relations untuk *coffee shop* belakang rumah ?
11. Apa saja aktivitas dan program yang dilakukan dalam community relations untuk *coffee shop* belakang rumah ?
12. Siapa saja stakeholder dan mitra yang Anda libatkan dalam community relations untuk *coffee shop* belakang rumah ?

13. Bagaimana Anda berkomunikasi dan berinteraksi dengan komunitas yang menjadi sasaran dari community relations untuk *coffee shop* belakang rumah ?
14. Bagaimana Anda mengevaluasi dan mengukur hasil dan dampak dari community relations untuk *coffee shop* belakang rumah ?
15. Apa saja tantangan dan peluang yang Anda hadapi dalam menjalankan community relations untuk *coffee shop* belakang rumah ?

## TRANSKRIP WAWANCARA

### NARASUMBER RAMA

P: Assalamu'alaikum wr wb

N: Waalaikumsalam wr wb

P: perkenalkan saya iron raharjo, saya ingin melakukan wawancara perihal penelitian saya yang berjudul "*Public relation sebagai strategi pemasaran coffee shop* belakang rumah melalui community relation untuk meningkatkan penjualan". Mohom maaf saya berbicara dengan kak siapa ya?

N: *Saya Rama Bakhur, biasa dipanggil Rama*

P: oke, kak rama. Kak Rama ini dari komunitas mana?

N: *saya dari komunitas perpustakaan embongan, perpustakaan namanya virus baca kak.*

P: pertanyaan pertama, apa motivasi kak Rama mendirikan komunitas virus baca ini di *coffee shop* belakang rumah kak?

N: *mungkin lebih tepatnya motivasi saya untuk nempel yaa sebagai bagian dari belakang rumah yang jelas 1. Simbiosis mutualisme, jadi karena kami ngga punya basecamp yang proper kemudian otomatis juga bantu nge-up lagi lahh pemasarannya si belakang rumah dan membawa masa kita terbiasa ke Belakang Rumah*

P: Baik, pertanyaan kedua. Bagaimana kak Rama ini menentukan visi misi dan nilai nilai dari komunitas kak Rama?

N: *untuk komunitas saya visi misinya yang paling sederhana karena kita perpustakaan yaa otomatis memperluas minat baca dan sebagainya seperti perpustakaan visi misinya. Untuk menentukan itu tidak punya nilai yang paling spesifik soalnya kita itu basicnya diskusi jadi antar teman antar teman nilai kita selalu berkembang orang - orangnya juga selalu berubah berkembang, jadi kita diskusikan saja pengennya kaya apa, pengennya gimana.*

P: berarti fleksibel kak ya

N: *fleksibel benget*

P: baik, untuk pertanyaan selanjutnya siapa saja anggota komunitas kak Rama dan bagaimana kak Rama merekrut mereka?

*N: kalau dari komunitas saya temen - temen terdekat yang sudah saya lihat mau lah bergerak sebagai perpustakaan jalanan karena sebagai anggota disini syaratnya bukan suka baca atau mau baca buku tapi mau berkomunitas*

P: untuk pertanyaan selanjutnya, bagaimana kak Rama menjaga hubungan yang harmonis antar anggota komunitas kak Rama?

*N: ngopi bareng, camping bareng, hunting bareng ya apa - apa dilakukan bareng - bareng lah. Soalnya kalau misalnya komunikasi via online apa itu tidak memecahkan masalah sih yang penting face to face kita sering - sering ketemu*

P: berarti kaya silaturahmi terus berlanjut kak ya

*N: yoi, silaturahmi terus lah*

P: untuk pertanyaan selanjutnya, apa saja kegiatan atau program yang dilakukan kak Rama serta komunitas di *coffee shop* belakang rumah?

*N: kalau dibelakang rumah, virus baca yang paling simpel agendanya itu baca buku, misalnya dari kita disini pajang buku, ngajak temen - temen baca kita request ke Yayah (owner coffee shop Belakang Rumah) kita pinjem tempatnya, kita pinjem meja ini ini ini buat display buku nanti ngundang temen - temen yang mau baca silahkan, mau diskusi silahkan mau tuker buku silahkan.*

P: oke baik, untuk pertanyaan selanjutnya bagaimana kak Rama mengukur loyalitas dan kepuasan anggota dari komunitas kak Rama?

*N: untuk loyalitas ya karena disini isinya manusia dan kita basicnya itu diskusi yang paling bisa di rasakan kita ngga bisa mengukurnya secara kuantitas, aku ngga pernah bikin Key Performa Indikator (KPI) dsb, ya hati ke hati aja ngukurnya. Liat aktivitasnya temen temen lagi butuh apa, lagi butuh ditemani ta atau ada lain lagi fokus mancing atau fokus apa kaya ditemani aja*

P: berarti supply demand kak ya?

*N: ya supply demand, bahasa agak kasarnya supply demand*

P: pertanyaan selanjutnya, bagaimana komunikasi kak Rama dengan anggota komunitas dan secara internal maupun eksternal?

*N: untuk anggota komunitas ya yang internal dulu, yang panitianya lahh. Komunikasinya yang paling singkat kita bukan by gender atau apa tapi karena anggota kita semua cowok dan cowok itu jarang sekali bisa aktif di bijak gitulah, jadi komunikasi lewat WhatsApp atau lewat media sosial apapun itu kaya tak terbatas jadi langsung cabut 'ayok temen - temen ngopi agar komunikasi kita pengen yaapa, agendanya apa, iseng iseng bikin apa bikin apa' kan yaa yang nomor 1 tetep bergerak lah ya, ngga diam, tetap ada aktivitas ada aja cita - cita se bulshit apapun itu masih lebih baik daripada ngga ngapa-ngapain. Terus untuk yang eksternalnya ya kita bikin acara kadang ngundang pembicara , dulu ngundang RGN pernah waktu acara kaya hari G30S PKI gitu bikin acara disini, kaya acara diskusi diskusi gitu apalagi tahun - tahun politik kaya gini kita iseng - iseng lah bikin,. Biar istilah kerennya itu brainstorming nahh gitu, jadi kita tetep jaga engagement sama temen - temen luar yang nggak mau gabung di virus baca tapi apa yaa mau datang kalau lagi ada acara*

P: berarti bener ya istilah kalau sekarang ide itu ngga dikeluarkan di kampus tapi coffee shop gitu, di tongkrongan?

*N: salah satunya itu ada benarnya, karena kan kalau disini gatau kenapa ya. Setiap kali Virus Baca kumpul pembahasannya bakalan kompleks. Mungkin karena suasana yang mendukung ya, pembahasan tuh jadi dalem, jadi bakalan banyak ide - ide yang keluar. Banyak akhirnya event - event kita itu idenya lahir ketika kita nongkrong disini.*

P: pertanyaan selanjutnya, apa saja media atau saluran komunikasi yang kak Rama gunakan untuk menyebarkan komunikasi terkait komunitas

*N: yang jelas kalau media non cetak ya, yang portal online itu ya kita pake instagram, twitter sama vlog sama web kita belum punya sih. Untuk media cetaknya sempet beberapa kali bikin majalah kecil gitu*

P: untuk pertanyaan selanjutnya gimana kak Rama itu mempromosikan komunitas kepada masyarakat, khususnya kepada pelanggan belakang rumah?

*N: untuk mempromosikan ya, kita suka nempel sama acara acara karena imagenya kita satu circle itu sudah kebetuk di virus baca dekat sama anak belakanb rumah. Jadi bebrapa kali kita juga nempel beberapa event di pandaan nihh misal ada event "aku mau jadi sponsorship atau aku mai jadi media partner" Kadamg juga ada beberapa bans minta dibikin press release gitu ya kita bikinin. Kalau promosi yang masif kaya nempelin reklamw atau nempelin promosi di orang - orang gitu ngga pernah. Tapi ya sukanya nempel di event dan komunitas - komunitas lain*

*P: ini kalau khusus yang pelanggan belakang rumah gimana kak?*

*N: kalau pelanggan belakang rumah sukanya dulu ya kita bikin acara disini tanpa nutup si belakang rumah jadi belakanh rumah tetep buka coffee shopnya tetep buka temen - temem yang datang kita kasih selebaran kita kasih intensitas kita, kita komunitas baca disini suka ngadakan diskusi kalau temen - temen pengen ruang diskusi kita bisa menyediakan. Random aja, jadi orang datang kesini, cafenya kam ngga ditutup pengen niat ngopi dsb kita mohon waktunya kita ganggu sebentar sambil promosi kaya gitu*

*P: oke, kalau saya sendirj melihat kalau komunitas kakak itu lebih ke menarik sam bermanfaat untuk masyarakat luas ga. Bagaimana dampak positif dari bagian anggota komunitas kak Rama?*

*N: kalau yang paling momentum ya itu mungkin kalau kita eco etik, bukan gitu lingkungan, bukan. Dulu pernah yang dampak paling oke banget itu pernah berhasil nanam pohon di lereng penanggungan ± kalau sekarang sudah hampi 5000 pohon. Sampe sekarang, kita ya nempel ke komunitas pendaki di penanggungan yang salah satu pengampunya itu dosen di ubaya. Kita nempel di situ. Komunitas trail kita titip bibit pohon dsb itu salah satu dampak yang palingl positif selebihnya yaapa ya karena imagenya sudah nempel dengan personal - personal itu sudah sering tiba - tiba mau ngopi dimana bro sini bro datang kesiti dengan otak yang ngga begitu siap tiba - tiba diajak brainstorming itu hampir densitasnya cukup padat dan bikin kepala panaslahh*

*P: untuk sekarang nih kak, masukan apa yang diberikan kepada coffee shop belakang rumah untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan?*

*N: kita bisa kasih survey ke orang - orang, kita bisa kasih survey kepuasan pelanggan, apa yang dipengen pelanggan. Karena ini gabisa diterima langsung, tetep harus di kurasi sama nilai yang ingin dipegang oleh belakang rumah itu seperti apa, kemudian di combined kemudian pernah di belakang rumah ini yang dijual itu bukan cuma kopinya tapi suasana, sangat segmented jadi detail detail kecil lebih di perhatian lagi. Banyak sekali hal - hal teknis yang perlu diperhatikan dan dirapikan dikasih SOP biar datang tuh langsung "oh belaku rumah tuh kaya gini"*

**P:** balik ke komunitas, untuk rencana kedepan komunitas itu dalam jangka pendek dan jangka panjang gimana?

*N: untuk jangka pendek kita jadi personal - personal yang komunikatif, aktif dan produktif dibidang apapun jangan diam lah. Untuk jangka panjangnya pengen menyamai kaya nat geo sih*

### NARASUMBER WISYAM

P : Baik assalamualaikum wr wb, perkenalkan kak saya Iron Raharjo, mahasiswa Ilmu Komunikasi dari Universitas Untag Surabaya, mohon memperkenalkan diri kak, namanya siapa dan dari komunitas mana?

*N : Ya terima kasih banget buat Iron, saya Wisam Haidar Wijaya dari komunitas Gerakan Apriori yang berbasis di Pandaan*

P : Baik, kak Wisam bersedia ya untuk melakukan wawancara yang akan saya lakukan?

*N : Ya saya bersedia*

P: Baik, untuk pertanyaan pertama, apa motivasi kak Wisam ini untuk mendirikan komunitas khususnya gerakan Apriori di *coffee shop* Belakang Rumah?

*N: Jadi kalau misalnya di pertanyaan seperti itu ya, motivasiku dan juga kenapa aku harus mendirikan Gerakan Apriori, sejujurnya sih waktu itu ketika pandemi 2019 akhir atau di 2021 awal aku baru berkumpul dengan teman-teman menggunakan nama Apriori, jadi awalnya ketika itu kami sangat suntuk dengan pandemi, siapa sih yang nggak suntuk dengan pandemi yaa kan?, dan waktu itu Pandaan sama sekali tidak ada kegiatan sama sekali, kami teman-teman muda yang masih sangat belia, kami juga masih baru lulus kuliah berapa tahun lah waktu itu, bahkan masih ada yang di bangku kuliah waktu itu, kenapa ya pandaan sepi banget?, setelah itu kami gusar, pandaan juga kurang tempat dan kurang komunitas yang buat seru-seruan, akhirnya muncul lah ide untuk membentuk Apriori, yang mana kita membuat jargon, jargon nya adalah "Ngopi, party dan diskusi bareng Apriori"*

P: Oke baik

*N: Jadi kan "Ngopi" nya nih, ngopi nya kita selalu nongkrong, dan kita nggak punya public space di pandaan, yaudah kita berakhir di warung kopi, dan itu otomatis belakang rumah, sesuai dengan tag linanya dia "Tempat yang Tepat untuk Kalian yang Tersesat". Pandemic kan suntuk tuh biasa keluar main ini gak bisa, yaudah deh bikin Apriori itu tadi. "Party", party nya adalah kayaknya suntuknya pandemi bikin kita butuh banget entertai kan, dan teman-teman pandaan tuh banyak banget lo*



*pekerja seni nya, ada band, ada pegiat teater, videographer dan lain-lain gitu, kita pengen party nya disebelah sana, Art menurutku, setelah itu " Diskusi", karena kayaknya warga Pandaan itu nggak, goblok-goblok amat deh, harus ada setidaknya harus ada yang membuat dan menyentil otak kita untuk terus berpikir lah, apa sih yang terjadi dipandaan, apa sih yang bisa kita lakukan untuk pandaan, kita act lokal dulu lah, baru kita ke arah global nya, gitu sih Ngopi Party dan Diskusi. Dan kenapa di Belakang Rumah, pertama tempatnya strategis buat kami yang mayoritas domisilinya Prigen dan perbatasan Pandaan Prigen, kedua itung – itung bantu usaha temen juga karena pada waktu itu baru buka, ya sekalian promosiin lahh, kita adain event disana biar orang juga tau coffee shop ini disamping itu kita dapet tempat untuk menyelenggarakan event kita, ketiga karena pemiliknya capable di usaha ini sih.*

P: Baik, kalau gitu untuk visi dan misi dan nilai-nilai komunitas khususnya Gerakan Apriori itu apa kak?

*N: Jadi ya itu, kita khususnya Ngopi Party dan Diskusi, kalau tidak ya apa sih yang di undang-undang dasar itu, berserikat berkumpul, itu ya? Tapi kita kan anak muda ya? Akhirnya kita memakai Ngopi Party dan Diskusi jadi untuk tempat teman-teman berkumpul, berbicara dan saling sedikit brainstorming lah gitu.*

P: Oke baik, dilihat dari sejarah untuk visi dan misi kan menarik nih kak, untuk merkrut anggota Gerakan Apriori tuh sendiri gimana ya kak?

*N: Jadi dulu kita itu, Founder nya cuma 3 orang, jadi ada aku, Wisam Haidar, Yayah selaku Owner Belakang Rumah, dan Rama dari Virus Baca, dan sebenarnya ada 1 lagi, tapi nggak tau dianggap apa engga ya hahaha, namanya Adam Maliki dan dia adalah orang yang menghubungkan kami bertiga, waktu itu aku masih kerja di radio, dan di radio juga wah seru banget kan kerja disana, komunikasi bla-bla-bla dan dapet exposure juga kan disana, setelah itu si Rama Founder nya Virus Baca, waktu itu dia perpustakaan keliling waktu itu ya? Dan saya pikir, menarik nih ada temen-temen pandaan yang aware masalah darurat baca dan kayaknya menarik serta kafe Belakang Rumah yang literary punya tempat yang asik untuk diskusi dan Belakang*

*Rumah itu private banget dan enak banget buat ngobrol, gitu aja si dan kita gas lah sampe tahun ini.*

P: Baik kak pertanyaan selanjutnya, untuk menjaga hubungan yang baik dan harmonis untuk menjaga komunitas Gerakan Apriori sendiri seperti apa?

*N: Kita harus berantem si, kita harus berantem dulu, yang mana saling nawarkan ide dulu mau dikerjakan dimana nih?, ide mu oke, tapi nanti masalahnya akan berada disini, disini dan disini, habis itu ada orang lagi, ide nya kita banding kan, jadi resiko mana yang paling sedikit, itu yang kita ambil, disitu lah cara kita untuk mempererat hubungan komunikasi, tiba-tiba timbul yang namanya toleransi, tiba-tiba timbul yang rasanya, kayaknya ide mu lebih bagus ya?, dan kita harus mengakui bahwa ide dia memang lebih bagus dari pada ide ku, dan itu menjaga keharmonisan, menurutku dari itu temen-temen, sali bertoleransi nya ya.*

P: Oke baik, untuk pertanyaan selanjutnya, kegiatan dan program apa ya kak dari komunitas Gerakan Apriori?

*N: Dulu dan hingga sekarang, kita di bagi ada 3 nih kalo nggak salah, jadi ada divisi talent scouting, habis itu juga ada kegiatan yang ada meng-edukasi, dan juga ada kegiatan entertain nya, untuk edukasinya, teman-teman Virus Baca sering banget buat majalah kecil-kecil gitu dan itu punya di divisinya Virus Baca, jadi kamu juga harus mencerdaskan anak bangsa, talent scouting itu juga termasuk divisi ku dulu, tugasnya adalah kita mencari anak-anak berbakat di pandaan dan butuh tempat untuk bermain*

P: Mungkin lebih ke menyuarakan pendapat dan ide ya kak?

*N: Iya bener, kayak gitu-gitu, dan itu bagianku, setelah itu entertain nya, entertain ini adalah kemas, kemas yang selalu kita bawaan di Belakang Rumah, gitu.*

P: Oke baik, kita sudah ngomongin tentang gimana mempererat hubungan, sekarang pertanyaan nya adalah bagaimana kak Wisam sendiri mengukur loyalitas dari anggota Gerakan Apriori.

*N: Ah kalo loyalitasnya, pengukurannya sederhana ya, kita kumpul tanggal sekian untuk rapat, nggak bisa datang di kick dari grup, sudah gitu aja hahaha, sesimpel itu*

*si, tapi memang dari sekarang, anggota nya kan sudah ada 13 orang ya, nggak ada satupun yang keluar dan nggak ada satupun yang boleh masuk, masuknya itu susah karena kita harus trust dulu sama orang tersebut, karena disini kita memang sudah ada jobdesk masing-masing, kita sudah ada porsi masing-masing dan kita wajib menyelesaikan jobdesk itu, mau nggak mau kamu harus menyelesaikan, namun saat jobdesk kamu sudah selesai, baru kamu boleh membantu yang lain, tapi ketika kamu belum selesai di jobdesk kamu jangan harap kamu bisa membantu orang lain.*

P: Baik, kak ini ada pertanyaan lanjutan dari jawaban kak Wisam ini dan menurut saya itu menarik, ini kan NGO ya kak?

N: *Iya NGO*

P: Dan ini termasuk komunitas non-profit ya kak?

N: *Iya, sangat-sangat non-profit, meskipunn agak sedikit susah yaa waktu itu, dan kita harus patungan yaa*

P: Baik kak ini pertanyaan lanjutan juga, untuk tantangan dan hambatan yang kak Wisam hadapi selaku founder Gerakan Apriori untuk mengelola komunitas Gerakan Apriori itu apa kak?

N: *Untuk tantangannya ya, selalu masalah dana awal kan ya, dan kita selalu patungan setiap event, kita sudah berapa agenda ya yang selalu kita patungan, tapi untuk mengembalikan nya kita sudah ada trik masing-masing laya ya, otomatis Belakang Rumah juga selalu kita minta in untuk, ayo kita patungan, dan kita selalu menyelesaikan permasalahan yang pasti adalah dana, yang kedua masalah nya adalah environment pandaan sendiri sih,*

P: Mungkin bisa di elaborasikan kak?

N: *Jadi gini, misal nya teman-teman di pandaan sendiri sukanya adalah happy-happy dan hura-hura, tidak ada yang ingin brainstorming, untuk market kita ya, tapi yang dibutuhkan talent, itu ternyata harus ada brainstorming nya, jadi kalau misalnya teman-teman pandaan yang diluar itu, seperti ahh aku pengen happy aja, aku pengen band-band an aja, aku pengen liat kesenian aja, disisi lain teman-teman talent, itu butuh diskusi lo, butuh ngobrok buat teman-teman yang suka entertain ini juga tahu*

*loh karyaku seperti apa, itu ada boundarise nya ternyata, ternyata market kita, nggak sama dengan yang diimpikan oleh tim Apriori sendiri sama talent, akhirnya kita collabs, disitulah teman-teman yang market nyari happy nya aja, kita masih nyari gimana ya kita memasukan edukasi dan boundarise nya di dua itu deh.*

P: Baik untuk pertanyaan selanjutnya adalah Bagaimana komunikasi antara kak Wisam dan anggota eksternal karena tadi internal sudah terjawab ya

N: Maksudnya ke market Apriori ya?

P: Iya benar kak

N: Kita jujur, karena memang tidak ada public space terutama, untuk membuat acara kita harus door to door dulu, like literary door to door.

P: Untuk Belakang Rumah sendiri gimana kak?

N: Kalau belakang rumah kan exposure nya kita selalu bawa 3 nama itu, jadi dari tim apriori yang terdiri dari 3 pengurus nya dulu Xbist Radio, Kafe Belakang Rumah, dan juga Virus Baca, sama satu sih yang sudah cabut, ada si next project dulu dan dia sudah cabut karena dia sudah memilih jalan nya sendiri kan dari 4 itu, setelah itu ya kita selalu kemana pun kita pergi dan kita nongkrong, eh aku ada acara nih di kafe Belakang Rumah, meskipun di coffee shop yang lain yaa kita promosi nya yaa hahaha, dan kita pasang poster di coffee shop orang lain hahaha, yaa untung nya coffee shop di Pandaan itu masih humble gitu lo, masih nggapapa untuk dateng ke Belakang Rumah dan kita literary tempel pamflet itu dan kita juga titip di sosial media nya coffee shop orang lain hahaha, dan Apriori sendiri, Belakang Rumah sendiri, karena coffee shop orang lain juga support, lingkungannya nggak ada gesekan seperti itu dan itu juga yang membuat kita seru.

P: Okay, pertanyaan selanjutnya, bagaimana kak Wisam sendiri mempromosikan komunitas ke masyarakat luas, khususnya calon pelanggan coffee shop Belakang Rumah?

N: Caranya itu sudah jelas kita menggunakan Instagram dan tiktok pribadi masing-masing, dan mereka bebas, kita ada materi untuk mereka, sebar aja di media sosial masing-masing, mulai dari whatsapp, tiktok, twitter/X dan juga Instagram, kita

*masing-masing branding nya disana, karena kita yaa, 13 orang ini mungkin ada irisan pertemanan, tapi diluar irisan pertemanan, itu market kita, dan kita tetap jalan-jalan ke komunitas lain, ada gigs orang lain kita dateng, tapi sambil promosi Apriori, eyy minggu ini kamu disini yaa, minggu depan acaraku deh, hahaha kayak gitu.*

P: Langkah cerdas ya kak hahaha

*N: Yaa mau nggak mau ya, karena kita nggak punya public space, dan kita nggak sebesar itu dengan skala lokal ya*

P: Baik, pertanyaan selanjutnya, manfaat atau dampak positif yang dirasakan anggota sebagai anggota Gerakan Apriori?

*N: Exposure itu jelas banget, bagi diriku sendiri nih, exposure itu kenceng banget, yang dulunya aku cuma ke branding sama penyiar radio, sekarang aku jadi MC nya Apriori, literary MC dan nggak ada komunitas lain yang berani pake nama ku hahaha, nggak tau aku kurang bangus ya, nggak tau juga ya, kayaknya komunitas lain ngadakan acara kok nggak ada aku, atau aku nggak ada undangan gitu-gitu, tapi Apriori selalu menjadikan aku MC nya, dan it's fun, literally fun banget, ada juga kadang teman-teman dapet undangan dari komunitas yang literally nggak kenal, dan literally dia dateng, Apriori ya mas?, sekenceng itu exposure Apriori di daerah pandaan sendiri.*

P: Berarti bisa dibilang gerakan Apriori itu salah satu komunitas yang terbesar di pandaan ya?

*N: Kalau ngomong yang terbsesar kayaknya enggak deh, soalnya kita masih, hmm Apriori adalah komunitas pertama yang mengadakan acara di waktu pandemi, setelah Apriori muncul, ada salah satu teman komunitas, namanya Lunar dari temen-temen daerah Purwosari, mereka shout out banget untun Apriori dan mereka bilang, mas terima kasih yaa untuk Apriori, karena Apriori sudah memfasilitasi teman-teman, artinya nggak tau kenapa alhamdulillah apriori berdampak, karena kalau nggak ada Apriori bergerak dulu, aku nggak berani buat komunitas, setelah itu, setelah Lunar kenceng nih, ada salah satu band yang bernama Head Up, dan salah satu anggotanya bikin Endless Chain, nggak tau itu coincidance atau bukan tapi dia juga sempat*

*masuk dj Apriori dan Apriori juga dimintai tolong untuk nge-handle album nya waktu itu, dan it's turn out good, sekarang sudah ada 3 komunitas, ada Apriori Endless Chain dan ada Lunar, masih banyak ternyata teman-teman yang masih melakukan gigs-gigs kecil di pandaan, yaa kayaknya mereka nggak menganggap Apriori salah satu dari mereka, tapi kami sendiri seperti, yaa seru juga ya melihat teman-teman berani melakukan dan mendobrak yang awalnya sepi jadi rame gini*

P: Berarti Apriori itu salah satu komunitas gebrakan yang memunculkan lain dan baru di Pandaan.

*N: Iya contohnya, nanti tanya in aja nanti ke mereka hahaha.*

P: Tadi kita sudah ngomongin eksternal ya kak, contoh nya Lunar, Head Up dan Endless chain, untuk anggota nya sendiri dampak positif nya apa ya kak, tadi kan kak Wisam ngomong secara perserorangan kak Wisam sendiri, kalau untuk anggota Gerakan Apriori sendiri seperti apa kak?

*N: Untuk para anggota nya sih, masih yang paling menonjol ini ada yang namanya Adam Maliki, kan dia partner ku di Xbist radio ya, awalnya sih partner an sama aku, Nge-Mc juga di Apriori bareng aku, eh tiba-tiba dia dapet job juga diluar, jadi literally nge-job juga di luar, kenapa dia nggak ngajak aku? Hahaha, kalau misalnya dia dapet job diluar nggak pernah ngajak aku, tapi kalo aku ada job, selalu dia aku ajak hahaha, yaa itu Adam Maliki, dia salah satu anggota yang kenceng juga exposure nya dari Apriori dan ada juga salah satu nya Rama dari Virus Baca sempet dimintain buat bikin majalah nya dan launching albumnya si Head Up, habis itu kayaknya juga bentar lagi mau mengerjakan salah satu band pandaan juga, kayaknya loh yaa, mungkin, sudah ditawar-tawari gitu, tapi ahh banyak lah maju-mundurnya.*

P: Berarti mengarah ke PH ya, Production House?

*N: Kayaknya masih belum bisa nggak si?, masih banyak yang harus dilalui nggak si? Yaa seperti itu lah*

P: Baik untuk pertanyaan selanjutnya nih kak, Apa saran dan masukan untuk coffee shol Belakang Rumah, khususnya untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan?

*N: Kalau misal di pelayanan ya, kayaknya kafe Belakang Rumah itu perlu nambah karyawan lagi, karyawan 1 lagi lah, soalnya kasian itu dia meng-handle seluruh nya itu bagus, semuanya ontime pelayanan juga bagus kopinya juga not bad lah, rasanya itu sama dari dulu, dan juga masalah ini sih, seperti pernak-pernik dan lain-lain, jujur aja kafe Belakang Rumah itu misalnya nggak instagramable banget kan? Iyaa kan?, dan hanya 1 spot aja, yaa mungkin itu sih, karena market pandaan adalah orang yang suka photo-photo.*

*P: Kalau dari produk nya kak?, tadi kan dari pelayanannya.*

*N: Kalau dari produknya sih, ini nih, tapi juga tricky banget temen-temen dari pandaan tuh jarang banget ada yang bikin V60 proper, literally kopi V60 yang proper dan si ownernya, si Yayak punya capable disitu, karena setiap kopi yang dibuat Yayak itu enak gitu lo, tapi peminatnya juga dikit, tapi harusnya ada sih buat temen-temen yang sangat menikmati kopi, pasti nyarinya tempat-tempat yang cozy habis itu V60 juga, kayaknya slow bar itu seru nggak sih Ron?, buat yang authentic kopi, tapi yaa nggak tau marketnya gimana yaa ? Hahaha*

*P: Yaa masih segmented yaa kak kalau saya lihat itu, baik untuk pertanyaan selanjutnya nih kak, kak Wisan sendiri melihat perkembangan atau prospek komunitas Gerakan Apriori sendiri di masa depan itu bagaimana kak ?*

*N: Kalau misalnya prospek komunitas, disaat kita masih konsisten berkumpul, nggak ada limit nya deh, dan ini nih Apriori ini aku selalu suka dengan nakalnya mereka, literally nakal, kamu sering denger itu nggak si?, komunitas yang anti politik?*

*P: Iya lumayan kak.*

*N: Kenapa harus komunitas yang anti politik?, kenapa sih?, apakah politik itu menunjukan kenetralan?, nggak juga kan? , netral itu antara tidak sama sekali, atau iya tapi banyak, hahaha, kayak gitu nggak si?, jadi aku pengen nya Apriori itu benar-benar limitless. Jadi kamu mau ngambil politik oke, tapi kamu harus tau caranya supaya kamu tidak terbranding bahwa kamu komunitas yang dibawah oleh sebuah partai or something, jadi kamu bisa bebas disana, maupun gigs, sudah all genre aja, kamu nggak perlu segmented, seperti kamu nggak perlu harus pop banget, kamu*

*nggak harus slow rock banget, dan lain-lain, enggak, kita harus ngelibas semua nya, karena itu adalah bagian dari edukasi juga, musik ini ada loh, musik ini ada loh artisnya dipandaan loh, musik ini keren loh, kayak gitu sih, aku pengen nya Apriori itu limitless banget lah.*

P: Untuk pertanyaan terakhir kak, apa rencana dan tujuan yang ingin dicapai bersama Gerakan Apriori dalam jangka pendek dan jangka panjang

*N: Kalau jangka pendek nya nih, karena kita sudah masuk di tahun politik, paling enggak limit kita sampai february kan ya?, aku pengen bilang bahwa komunitas itu nggak perlu anti politik, kita harus tereduksi lah, bagaimana sih cara untuk politik secara dewasa, kaum-kaum konservatif kan bentar lagi nggak ada umurnya nih, hahaha, dan kaum-kaum kita yang rebel ini yang berani sih ngobrolin tentang politik dan kaum-kaum konservatif bilang kalau misalnya 1 ya 1, kaum-kaum kita millennial dan gen-z bisa loh bilang 12345678, setolerir itu loh kita, bahkan kita hrsusnya berani bilang, akh nggak suka kamu dan berani bilang, aku tidak memilihmu, dan juga si calon anggota politiknya bilang "Iyaa nggak papa", harusnya gitu nggak sih ?, di zaman ini, itu jangka pendek nya yaa, pengen ngelibas bahwa, komunitas harus anti politik!, enggak, komunitas harus netral dan cara untuk menyampaikan ke-netral an adalah tidak memilih ataupun milih sekalian banyak hahaha.*

P: Berarti jangka pendek nya Gerakan Apriori itu limitless, untuk jangka panjangnya nih kak?

*N: Pengen ga Apriori pengen bikin perumahan, hahaha, maksudku bikin sebuah, kita punya Belakang Rumah maksudku sebagai tempat kita berpulang, tapi alangkah keren nya saat Apriori punya kantor, alangkah baiknya kita bisa sustain diantara ketidakpastian Pandaan, kita punya kantor dimana teman-teman band yang diluar Pandaan pengen gigs di Pandaan dan kita sebagai EO nya, mas aku punya project art, tolong dong, jadi literally kita bisa nyantai bersama artis-artis luar kota maupun nasional untuk duduk bareng dan temen-temen lokal pun nggak boleh kalah.*



P: Baik kak, saya kira cukup, terima kasih kak Wisam khususnya mewakili Gerakan Apriori dan terima kasih untuk waktu dan ruang untuk saya dan apabila ada salah kata mohon dimaafkan WASSALAMU'ALAIKUM WR WB

*N: Baik terima kasih Ron*

NARASUMBER YAYAK (OWNER BELAKANG RUMAH)

P: Assalamu'alaikum wr wb

N: Waalaikumsalam wr wb

P: perkenalkan saya iron raharjo, saya ingin melakukan wawancara perihal penelitian saya yang berjudul "*Public relation sebagai strategi pemasaran coffee shop belakang rumah melalui community relation untuk meningkatkan penjualan*". Mohom maaf saya berbicara dengan kak siapa ya?

N: *Saya Yayak Founder dari Coffeeshop Belakang Rumah*

P: Baik pertanyaan pertama, kak Yayak bersedia untuk saya wawancarai ya?

N: *Iya saya bersedia*

P: Bagaimana kak Yayak itu memulai usaha *coffee shop* Belakang Rumah dan apa yang memotivasi kak Yayak menjalankan *coffee shop* Belakang Rumah?

N: *Untuk awalnya sih, bisa dibilang dari paksaan orang tua ya, jadi dipaksa orang tua karena yaa nggak ngapa-ngapain juga, nggak kuliah juga, kebetulan juga, basic saya sebelum ini dari FNB jadi ya nggak papa lah nyoba-nyoba usaha gitu.*

P: Baik untuk pertanyaan selanjutnya, struktur dari *coffee shop* Belakang Rumah sendiri gimana kak?

N: *Kalau jobdesk untuk karyawan sih kita bagi-bagi tugas ya tetap, overall dari saya sendiri sih kita harus bisa fleksibel, misal kalau ada yang izin tidak masuk, yaa jadi bisa di back up. Untuk jobdesk diantaranya ada barista 1 yang seringnya juga merangkap jadi cashier, waiters 1 dan runner ini untuk mobilitas 1 biasanya saya sendiri. Sebenarnya nggak paten, flesibel aja, itu sekedar acuan aja. Jadi semua yang kerja disini ya harus bisa semua, barista bisa chasier dan pelayanan, waiters juga bisa bikin minum dan chasier. Gitu sih.*

P: Baik untuk pertanyaan selanjutnya bagaimana segmentasi penjualan yang dilakukan Belakang Rumah kak, entah itu anak muda ataupun orang tua saja atau bagaimana?

N: *Untuk sejauh ini dari awal belakang rumah berjalan memang random ya, masih ada yang bapak-bapak juga, tapi jika semakin kesini lebih ke anak mudanya, kalo*

*untuk saya sendiri pengen nya yaa fokus di segmented umur-umur 20an dan setara sama saya gitu yaa biar enak aja kalau nyapa gitu*

P: Untuk pertanyaan selanjutnya bagaimana kak sejarah *coffee shop* Belakang Rumah, menjalin hubungan komunitas ?

N: *Dulu awalnya sih yaa kebetulan teman-teman dari komunitas Apriori sama Virus Baca sendiri, adalah teman satu almamater, jadi sudah berteman dari lama, dengan adanya Belakang rumah ini mereka sering nongkrong disini, dan berawal dari nongkrong dan ngomongin hal-hal random dan sampai kita akhirnya memikirkan untuk membuat Gerakan Apriori itu sendiri, jadi yaa Gerakan Apriori sendiri adalah mimpi-mimpi dari beberapa orang random dijadikan satu yang akhirnya terlahirlah Gerakan Apriori itu sendiri. Belakang rumah menyediakan fasilitas utama buat temen – temen komunitas itu ya tempat sih, karena saya juga mneyedari di Pandaan itu kurang banget public space. Jadi temen – temen komunitas yang butuh tempat untuk event – eventnya bisa di Belakang Rumah. Ya ngga besar memang, tapi insyaallah cukup lah*

P: Mengapa kak Yayak memilih menjalin community relation sebagai salah satu startegi pemasaran kak?

N: *Ditengah banyaknya strategi pemasaran, menurut saya yang paling cocok dengan coffee shop saya ya menjalin hubungan komunitas dengan komunitas sekitar, khususnya orang yang sudah saya kenal, seperti Gerakan Apriori (Wisam), dan Virus Baca (Rama), karena salah satu impian saya ya itu, menjadi tempat kreasi diantara orang-orang yang tersesat, dan juga market coffee shop dipandaan ini lebih ke circle-circle an, jadi mereka kebanyakan hanya nongkrong di coffee shop yang mereka kenal dekat atau nyaman, makanya itu adalah salah satu faktor mengapa menjalin hubungan komunitas merupakan strategi yang cukup bagi Belakang Rumah selain itu ini juga bisa mendukung strategi lainnya kaya mulut ke mulut dan sebagainya.*

P: Baik untuk pertanyaan selanjutnya, apa nih kak langkah-langkah yang dilakukan oleh Belakang Rumah untuk melakukan penjualan?

*N: Untuk langkah-langkah nya, untuk saya sendiri sebagai owner lebih fokus ke mulut ke mulut dulu, jadi kita mengajak teman untuk ke Belakang Rumah dan juga dibantu sama temen-temen Gerakan Apriori dan temen-temen Virus Baca serta yang lainnya juga mengajak temen-temen nya kesini, yaa kita di sosial media kurang sedikit fokus yaa, karena jujur saja saya agak malas-malasan main sosial media, tapi tetap harus saya lakukan seperti saya membangkitkan rasa nya tempat bertinggal untuk komunitas-komunitas yang ada di Belakang Rumah. Selain itu dengan menyediakan tempat bagi eventnya temen – temen komunitas juga menjadi salah satu cara saya untuk jualan produk sih. Mutualisme aja. Karena dari saya sendiri ketika temen – temen komunitas pake Belakang Rumah ya penjualan dari kami tetep berjalan, mereka ngga cuma pake tempat aja.*

**P: Kenapa mulut ke mulut lebih di fokuskan nih?**

*N: Jadi gini, word of mouth itu strategi promosi yang pake omongan orang-orang buat ningkatin kepercayaan, loyalitas, dan kesadaran konsumen sama produk atau jasa yang ditawarkan. Word of mouth juga bisa ngelebarin jangkauan dan pengaruh brand dengan manfaatin relasi dan komunitas yang ada di sekitar konsumen. Salah satu tempat yang cocok buat pake word of mouth marketing itu coffee shop. Coffee shop itu tempat yang sering didatengin sama banyak orang, buat santai, kerja, belajar, atau ngobrol-ngobrol. Di coffee shop, konsumen bisa interaksi sama orang lain, barista, atau pemilik coffee shop. Interaksi ini bisa jadi kesempatan buat bagi-bagi info, pengalaman, atau rekomendasi tentang produk atau jasa yang ada hubungannya sama coffee shop. Contohnya nih, ada orang yang datang ke coffee shop belakang rumah. Dia pesen kopi yang enak banget. Dia cerita ke temennya gimana rasanya, dari mana asal bijinya, gimana cara seduhnya, dan lain-lain. Temennya yang denger cerita itu mungkin jadi pengen nyoba juga, atau malah mau beli bijinya buat dibawa pulang. Atau, ada barista yang kasih tips dan trik tentang kopi sama orang yang pengen belajar lebih banyak. Orang yang dapet tips dan trik itu mungkin jadi seneng sama pelayanan dan pengetahuan baristanya. Dia mungkin bakal ngasih tau orang lain tentang coffee shop itu. Dengan banyaknya relasi dan komunitas di*

*coffee shop, word of mouth marketing bisa jalan terus tanpa henti. Coffee shop bisa jadi tempat yang ngasih pengalaman positif, info menarik, dan nilai tambah buat konsumen. Hal ini bisa bikin konsumen merasa diikutsertakan, dihargai, dan dihormati sama coffee shop. Panjang sih sebenarnya kalau ngomongin ini. terus kan word of mouth ini salah satu tric marketing yang paling murah dibanding yang lain, kaya kita kasih aja pelayanan yang bagus, experience pelanggan juga bagus. Gitu sih harapannya lalu meskipun saya males ya main sosmednya Belakang Rumah tapi sebisa mungkin setiap kali saya bikin postingan, saya mainkan di caption sih, jadi bener – bener orang baca tuh tag line kita orang bisa meraskakan meskipun lewat tulisan aja.*

**P:** Bagaimana cara Belakang Rumah bersaing ditengah menjamurnya bisnis *coffee shop* di Pandaan?

*N: Salah satunya yaa dengan saya menjalin hubungan komunitas-komunitas di Pandaan, karena di era sekarang memang coffee shop mempunyai siklus pertemanan nya sendiri-sendiri, kalau kita nggak menjaga hubungan baik dengan mereka ya, siapa lagi yang bisa mensupport kita kalu bukan teman-teman sendiri, lain hal juga kita melihat apa yang tidak ada di coffee shop lain itu dan menggunakan nya menjadi keunikan di coffee shop saya. Lalu ada juga tag line dari Belakang Rumah “Tempat yang Tepat untuk Kalian yang Tersesat” jadi sebisa mungkin saya sebagai founder ini membuat Belakang Rumah menjadi tempat yang nyaman bagi semua orang, contoh klasiknya tempatnya dibikin se-cozy mungkin dari hawa juga Alhamdulillah enak, audio kita pake piringan, playlist music kita bikin serelate mungkin dengan apa yang dialami oleh anak – anak muda seusia saya, dan saya selalu berusaha untuk tetap konsisten terhadap rasa kopi saya, dan itu bener – bener aturan yang saklek.*

**P:** Apa visi dan misi, ataupun nilai-nilai yang dipegang oleh *coffee shop* Belakang Rumah?

*N: Untuk saya sendiri sejujurnya nggak ada, tapi lebih ke konsisten aja sih dan kita realistis untuk mencari uang hahaha sama berusaha untuk menciptakan coffee shop yang sesuai tag line kita.*

P: Apa keunggulan atau keunikan dari *coffee shop* Belakang Rumah dibanding *coffee shop* yang lain?

N: Mungkin tempatnya ada di tengah-tengah pemukiman warga, dan bisa dibilang *hidden gem* lah ya, terus untuk konsepnya, jujur saja untuk kebanyakan *coffee shop* lain marak-maraknya dengan tema industrial gitu-gitu, ini jujur saja, belakang rumah saya buat untuk mempresentasikan diri saya, seperti saya suka punk, saya anarki dan lain-lain dan juga saya adalah salah satu *coffee shop* pertama yang berjalan serentak dengan komunitas yang mana Belakang rumah menjadi tempat berpulang bagi komunitas yang Belakang Rumah naungi sama seperti yang sudah saya sebutkan tadi kaya *playlist* dan sebagainya.

P: Bagaimana merancang atau mengimplementasikan strategi marketing yang dilakukan Belakang rumah, khususnya di dalam *community relations*?

N: Untuk Belakang rumah sendiri beberapa teman-teman kayak *Virus Baca*, mereka itu beber buku seperti perpustakaan emperan gitu mereka tidak mempunyai tempat dan Belakang Rumah menyediakan tempat untuk mereka yang membutuhkan, terkhusus komunitas yang sudah terjalin dengan Belakang Rumah, dan Belakang Rumah juga memberikan tempat untuk komunitas yang ingin berdiskusi, atau berbagai kreativitas lain nya. Intinya itu sih, kita mneyediakan tempat, akhirnya kita nempel dengan komunitas, contoh kaya *Virus Baca* mengadakan acara bedah buku oleh *blab la bal* di Belakang Rumah nah otomatis nama kita kan dibawa ya, terus nanti ketika hari H pun audience kan juga makan dan minumannya dari kita otomatis laku juga kita. Atau Gerakan Apriori yang tempo hari mengadapak stand up disini, ya sama lah kaya gitu.

P: Ketika suatu ada acara disini apakah ada promo yang diberikan oleh Belakang Rumah seperti discount pembelian?

N: Lebih ke random si, jujur saya lupa ya tapi pernah, karena biasanya Belakang Rumah menerapkan sistem FDC (*First Drink Charge*), biasanya juga ada beberapa menu gratis seperti esteh, tergantung dari jumlah orang yang datang dan konsep acaranya juga sih.

P: Mohon dijelaskan lagi kak untuk apa itu FDC?

*N: Misal ada acara nih dari Gerakan Apriori dan Virus Baca, dan ada bintang tamu ya, masa kita ngundang bintang tamu tidak memberi fee, cara kita memberi fee nya yaa dengan cara meminimalisir pengeluaran menggunakan sistem 50-50, antara pelanggan, seperti kamu nggak perlu bayar tiket masuk, tapi kamu bayar FDC aja jadi kamu sudah mendapat minuman sekaligus tiket masuk.*

P: Berarti seperti menjual bundle ya kak, tiket masuk plus minuman.

*N: Iyaa bener*

P: Siapa saja kak yang membangun Belakang Rumah dan siapa saja mitra komunitas yang ada di Belakang Rumah?

*N: Untuk yang membangun Belakang Rumah sendiri itu hanya saya, untuk besarnya Belakang rumah sudah jelas dari teman-teman dari Gerakan Apriori, Virus Baca dan teman-teman yang lain seperti temen-temen kita setrongkrongan gitu, untuk mitra sendiri Belakang Rumah, belum ada.*

P: Bagaimana komunikasi Belakang Rumah dengan komunitas yang menjadi sasaran *coffee shop* Belakang Rumah?

*N: Kalau berinteraksi sih, kebanyakan mereka nongkrong disini gitu, dan kita tetap maen kemana gitu, jadi hubungan baik tetap terjaga.*

P: Untuk sasaran nya kak, selain Gerakan Apriori atau Virus baca, ada nggak komunitas lain yang ingin berafiliasi dengan Belakang Rumah?

*N: kebetulan banyak, tapi karena Belakang Rumah yang ada di pandaan ini bertempat di tengah pemukiman warga jadi belum memungkinkan untuk menjalin komunitas dengan jumlah banyak.*

P: Bagaimana kak Yayasan sendiri mengevaluasi atau mengukur hasil dari dampak atau komunitas yang sudah berafiliasi dengan Belakang Rumah ?

*N: Untuk dampaknya sendiri sih Belakang Rumah terbranding dengan sendirinya, jadi mereka tau Apriori ya pasti nongkrong nya di Belakang Rumah, untuk selama ini fine-fine aja secara dari insight nya Belakang Rumah naik dan kita mendapat teman-*

*teman baru juga dan kita dikenal banyak orang dan dikenal komunitas-komunitas lain di Pandaan.*

P: Baik untuk pertanyaan terakhir kak, apa tantangan atau peluang yang Belakang Rumah hadapi untuk menjalankan community relations di Belakang Rumah?

*N: Kalau tantangan si, namanya manusia ya pasti ada nggak cocok nya, entah itu bagian dari Gerakan Apriori atau Virus Baca, jadi kadang ya ada miss komunikasinya, karena saya adalah selaku pemilik tempat, kadang kan kita di Indonesia terkenal dengan jam karet, seperti kita sudah janji jam segini, ternyata temen-temen pada telat, tapi ya seru nya disitu, dan kita evaluasi bareng-bareng dan selepas itu kita pasti bercanda bareng lagi.*

P: Baik itu kan untuk tantangan nya ya kak untuk peluangnya apa kak?

*N: Untuk peluang nya, kita bisa dikenal lebih besar lagi, dan kita tidak terpaksa untuk bikin event ngajak temen-temen bareng yang ingin laku di industri kreatif.*

P: Ini pertanyaan tambahan ya kak, sebenarnya tidak ada di list pertanyaan saya tapi apa salahnya kita mengulik lebih dalam, visi kedepan nya atau tujuan kedepan dari Belakang Rumah untuk komunitas-komunitas yang ingin tergabung atau yang sudah tergabung dengan Belakang Rumah?

*N:Keinginan sih tetep berlanjut ya, dengan spirit, meskipun malas-malasan atleast, ayo kita bareng-bareng harus ada lah kegiatan apapun, karena Belakang Rumah sendiri pengen nya menjadi rumah kreatif untuk komunitas sekitar dan kalau ingin bikin pameran buku ya kami support, bikin pameran lukasan ya tetap kami support kegiatan apapun itu yang berhubungan dengan hal kreatif yang positif dan mampu untuk mensupport pasti kita bantu.*

P: Baik itu kan untuk komunitas yang sudah tergabung ya kak, untuk komunitas yang belum tergabung bagaimana kak?

*N: Ayo kita ketemu di Belakang Rumah kita ngobrol, kita chill bareng, kita bicara tentang mimpi-mimpi random yang bahkan belum bisa kita lihat atap nya, tapi selama kita berusaha kenapa tidak, dan kita selalu welcome untuk hal seperti itu.*



P: Baik untuk saat ini pertanyaan sudah saya lakukan semua, apabila ada salah kata mohon maaf, saya berterima kasih untuk kak Yayak selaku owner Belakang Rumah  
WASSALAMU'ALAIKUM WR WB

TRANSKRIP WAWANCARA RUSHEL – PEGAWAI COFFEE SHOP BELAKANG RUMAH

P: Bagaimana Anda mendeskripsikan coffee shop belakang rumah kepada orang yang belum pernah mengunjunginya?

*N: Coffee shop Belakang Rumah adalah sebuah rumah bagi mereka yang merasa tersesat dan butuh sebuah suaka untuk menyadarkan diri dan sebuah tempat bagi mereka yang ingin menyalurkan ide-ide serta unsur seni kreativitasnya*

P: Apa saja produk dan layanan yang ditawarkan oleh coffee shop belakang rumah, dan apa yang membuatnya berbeda atau unik dari coffee shop lainnya?

*N: Belakang Rumah memberikan suasana lain yang mana sebuah tempat yang sangat cocok sekali untuk berdiskusi maupun membuat acara, dari pemutaran musik yang menggunakan piringan dan ornamen-ornamen penghias dinding yang mendukung mereka menyalurkan ide kreativitasnya*

P: Bagaimana Anda mengetahui dan mempelajari produk dan layanan yang ditawarkan oleh coffee shop belakang rumah, dan bagaimana Anda menyampaikannya kepada pelanggan?

*N: Pertama-tama saya melihat aja ketika Yayah (Founder Belakang Rumah) sedang membuat dan karena kita 1 kelas diwaktu sma dan saat itu saya sedang senggang saya ingin mempelajari bagaimana itu membuat kopi yang baik, begitupun dengan saya mempresentasikan kepada pelanggan, saya akan menjelaskan biji kopi apa yang kami gunakan dan bagaimana cerita dari biji kopi tersebut dan rasa yang akan pelanggan rasakan ketika menyeruput kopi yang ada di Belakang Rumah*

P: Bagaimana Anda menangani keluhan atau masalah yang mungkin timbul dari pelanggan?

*N: Kita identifikasi dahulu, apa yang kurang cocok dari pelanggan dan, cara penyelesaian mengikuti SOP Belakang Rumah*

P: Bagaimana Anda berinteraksi dan berkomunikasi dengan pelanggan, baik sebelum, selama, maupun sesudah mereka mengunjungi coffee shop belakang rumah, dan apa

saja hal-hal yang Anda perhatikan atau lakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan?

*N: Pertama-tama kami presentasikan terlebih dahulu, Belakang Rumah menyediakan makanan atau minuman apa saja, setelah itu kami tanyakan bagaimana suasana pada hari mereka datang dan bercanda-gurau untuk menanggapi nya, dan jika mereka sudah sering ke BR atau Belakang Rumah, kami lebih memerhatikan kopi yang akan kami berikan, karena kami sudah mengerti kepribadian pelanggan dan mau dibuat seperti apa kopi itu sesuai mood dari pelanggan pada hari itu.*

P: Bagaimana Anda berinteraksi dan berkomunikasi dengan, atasan atau pemilik coffee shop belakang rumah, dan apa saja hal-hal yang Anda perhatikan atau lakukan untuk menciptakan suasana kerja yang harmonis dan produktif?

*N: Saya biasanya menanyakan bagaimana hari ini dan bercanda-canda mas, dengan batas wajar yaa, karena saya tau meskipun kita diluar teman, tapi ketika didalam Belakang Rumah, saya tetap karyawan Yayak (Founder Belakang Rumah)*

P: Bagaimana Anda berinteraksi dan berkomunikasi dengan komunitas sekitar, yang berhubungan dengan kopi, makanan, seni, budaya, lingkungan, maupun komunitas lainnya, dan apa saja hal-hal yang Anda perhatikan atau lakukan untuk membangun hubungan yang baik dan saling menguntungkan?

*N: Biasanya kami menanyakan dengan lugas mas, apa kegiatan mereka, keseruan yang mereka lakukan dan tentunya mendukung mereka dengan cara menyediakan tempat untuk mereka yang ingin mengadakan acara di Belakang Rumah yang tentunya, Belakang Rumah mendapatkan traffic pengunjung dan traffic penjualan meningkat, biar sama-sama enak mas.*

P: Apa saja kegiatan atau program public relations yang dilakukan oleh coffee shop belakang rumah, baik yang bersifat internal maupun eksternal, dan bagaimana Anda terlibat atau berperan di dalamnya?

*N: Untuk internalnya, Belakang Rumah setiap minggu ada evaluasi untuk menejemen sendiri dan setiap akhir acara ada evaluasi dengan komunitas yang memprakarsai acara tersebut, untuk ekstrnalnya, Belakang Rumah bersedia menjadi media*

*partners untuk acara yang akan diselenggarakan meskipun tidak bertempat di Belakang Rumah*

P: Apa saja media atau saluran komunikasi yang digunakan oleh coffee shop belakang rumah untuk mempromosikan produk, layanan, kegiatan, atau programnya, baik yang bersifat online maupun offline, dan bagaimana Anda terlibat atau berperan di dalamnya?

*N: Belakang Rumah menggunakan Sosial Media Instagram mas, dan What'sapp untuk mengakomodir informasi yang akan dibagikan*

P: Apa saja tujuan atau sasaran yang ingin dicapai oleh coffee shop belakang rumah melalui kegiatan atau program public relationsnya, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, dan bagaimana Anda mengetahui atau mengukur pencapaiannya?

*N: Tujuannya si untuk sekarang lebih ke perbanyak komunitas yg ingin berafiliasi dengan Belakang Rumah, memperbanyak acara yang diselenggarakan di Belakang Rumah, tentunya saya sebagai karyawan Belakang Rumah dapat membantu mewujudkan mimpi mas Yayak (Founder Belakang Rumah), menjadikan Belakang Rumah sebagai Rumah Kreasi.*

P: Apa saja manfaat atau dampak yang dirasakan oleh coffee shop belakang rumah, pelanggan, atasan atau pemilik, komunitas sekitar, maupun Anda sendiri sebagai karyawan dari kegiatan atau program public relations yang dilakukan oleh coffee shop belakang rumah?

*N: Dampak positif yang paling kami rasakan itu Belakang Rumah mendapatkan exposure yang sangat besar mas dari komunitas-komunitas yang ada di pandaan, kami sering menjadi tempat bernaung untuk orang yang ingin mencurahkan ide-ide kreatifnya dan yang memang itu adalah salah satu tujuan kami.*

P: Apa saja tantangan atau hambatan yang dihadapi oleh coffee shop belakang rumah, pelanggan, rekan kerja, atasan, pemilik, komunitas sekitar, maupun Anda sendiri sebagai karyawan dalam melaksanakan atau berpartisipasi dalam kegiatan atau program public relations yang dilakukan oleh coffee shop belakang rumah?

*N: Hambatan ya pasti ada mas, entah dari luar maupun dari dalam, tapi itu tergantung kita sendiri bagaimana kita bisa berkompromi dengan ego masing-masing, apalagi kita berafiliasi dengan komunitas yang nggak kecil juga, jadi kita harus bisa lebih dewasa dalam berucap maupun bertindak*

*P: Apa saja saran atau masukan yang dapat Anda berikan kepada coffee shop belakang rumah, pelanggan, rekan kerja, atasan, pemilik, komunitas sekitar, maupun peneliti untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas dari kegiatan atau program public relations yang dilakukan oleh coffee shop belakang rumah?*

*N: Saran saya sih mungkin lebih ke dipersering update media sosialnya, diperlonggar kriteria komunitas yang boleh masuk di Belakang Rumah dan untuk para komunitas, semoga kita juga sama-sama enak, dengan adanya kalian pendapatan BR naik dan dengan adanya BR kalian mendapat tempat bernaung untuk mencurahkan segala ide kreatif kalian.*

*P: Apa strategi marketing yang Belakang Rumah lakukan hingga saat ini ?*

*N: Biasanya kami lebih sering media sosial dan ngobrol sesama teman, dengan mereka yang belum mendengar dimana itu Belakang Rumah dan bagaimana kita bisa mempresentasikan bagaimana Belakang Rumah sebagai tempat yang nyaman untuk berdiskusi*

*P: Apa saja harapan atau cita-cita Anda sebagai karyawan coffee shop belakang rumah, baik yang berkaitan dengan karir, pengembangan diri, maupun kontribusi bagi coffee shop belakang rumah, pelanggan, rekan kerja, atasan, pemilik, komunitas sekitar, maupun masyarakat luas?*

*N: Harapan saya, saya bisa lebih belajar banyak teknik dari mas Yayak (Founder Belakang Rumah) khususnya dan bisa ikut berkompetisi dan cita-cita saya untuk Belakang Rumah adalah Belakang Rumah bisa dikenal lebih dari ini, tetap menjadi rumah kreasi bagi mereka yang membutuhkan suka, dan semoga banyak komunitas-komunitas berkualitas yang dapat bergabung dengan Belakang Rumah yang akhirnya menjunjung tinggi nama Belakang Rumah juga, itu si mas*

*P: Baik terima kasih atas kesedian waktu dan bersedia untuk saya Wawancarai mas*

*Lembar Revisi Dosen*

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA


**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : IRON RAHARJO  
NIM : 1151800309  
Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Coffee Shop Belakang Rumah Melalui Community  
Relation untuk Meningkatkan Penjualan  
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 19 Desember 2023

Catatan Perbaikan:

- 1) Revisi konsep strategi public relations
- 2) 1
- 3) Transkrip wawancara lengkapi nama, umur, keterangan tempat (Masing 2)
- 4) Catatan observasi, kapan (tanggal, waktu catatan observasi)
- 5) u

Surabaya, ..... 19 Des 2023  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

  
Herlina Kusumaningrum, S. Sos., MA  
S. Sos., MA

  
Herlina Kusumaningrum,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : IRON RAHARJO  
NIM : 1151800309  
Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Coffee Shop Belakang Rumah Melalui Community  
Relation untuk Meningkatkan Penjualan  
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 19 Desember 2023

Catatan Perbaikan:

- Perbaiki teknik pengumpulan data
- ~~Perbaiki abstrak~~ Add ulang paragraf sub-bab di Bab IV
- Ditambahkan paragraf tentang kenapa komunitas terbentuk  
ya sebagai bejawan & kritikan dgn orakelita.
- Perbaiki saran di Bab V
- Apakah melibatkan observasi?
- Perbaiki informasi dan paragraf lain

Surabaya, 19 Desember 2023  
Persetujuan Dosen Penguji 2 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 2,

Amalia Nurul Muthmainnah, S. I. Kom., MA  
Muthmainnah, S. I. Kom., MA

Amalia Nurul

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : IRON RAHARJO  
NIM : 1151800309  
Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Coffee Shop Belakang Rumah Melalui Community  
Relation untuk Meningkatkan Penjualan  
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 19 Desember 2023

Catatan Perbaikan:

Jelas Revisi dan Perbaikan.

Surabaya, 4-2-2024.  
Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 3,



Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom



Mohammad Insan

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.





## Surat Keterangan Plagiasi



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**LABORATORIUM OTONOMI DAERAH**  
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowatu No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

---

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 1170/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Iron Raharjo

NBI : 1151800309

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 14 Desember 2023  
Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP