

## BAB II

### DESKRIPSI OBJEK DAN WILAYAH PENELITIAN

Salah satu aspek yang bernilai tinggi dalam halnya mendukung daya saing sebuah organisasi, perusahaan, maupun bisnis pada masa kini adalah pengelolaan media sosial. Sebagai bagian yang berdampingan erat dengan kebutuhan masa kini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui keberadaan media sosial dimanfaatkan dan digunakan untuk begitu banyak kepentingan, salah satunya yaitu oleh pelaku usaha atau bisnis yang bukan saja menjalankan kegiatan atau aktivitas operasional sebagaimana mestinya di dunia nyata, melainkan juga di dunia maya atau di media sosial (Tunjungsari & Ginting, 2020, p.2).

Media sosial bukan saja menjadi bagian dari kebutuhan perorangan, bahkan bagi kalangan bisnis juga tidak ketinggalan dalam halnya menjadikan media sosial sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuannya. Hal ini tidak lepas dari manfaat-mafaat yang dirasakan dari keberadaan media sosial itu sendiri. Selanjutnya adalah bagaimana media sosial itu dapat membawa seseorang dan atau sebuah bisnis mencapai tujuannya, yaitu melalui pengelolaan yang tepat pula (Purwanto, 2020, p. 5).

#### A. Deskripsi Bloomery Patisserie

Bloomery Patisserie adalah salah satu bisnis yang menjadikan media sosial khususnya Instagram sebagai salah satu *platform* atau media untuk memperkenalkan produk dan jasa yang mereka miliki, serta media untuk menjangkau dan membangun hubungan atau interaksi dengan audiens yang ada di media sosial Instagram. Dalam perkembangan pada akun Instagramnya, tidak lepas dari upaya-

upaya pengelolaan yang juga dilakukan oleh Bloomery Patisserie. Sebelum masuk pada pembahasan mengenai pengelolaan media sosial Instagram Bloomery Patisserie, pada bab ini peneliti akan mendeskripsikan terlebih dahulu beberapa hal yang perlu diketahui mengenai Bloomery Patisserie.

Bloomery Patisserie berawal dari sebuah toko *dessert* yang didirikan oleh empat orang bersaudara pada bulan Juni 2020 yang berlokasi di Jl. Kaliurang No.5, Karang Wuni, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55281. Bloomery Patisserie yang berlokasi di Jl. Kaliurang ini bukan toko satu-satunya yang dimiliki, karena kini Bloomery Patisserie telah memiliki tujuh toko yang tersebar di Yogyakarta, Solo, Semarang, dan Jakarta. Toko kue ini bermula dari *mille crepe* yang menjadi salah satu produk di Bloomery Patisserie, adalah kue kesukaan dari ibu para *owner* Bloomery Patisserie, yang kemudian dipasarkan ke beberapa kenalan melalui sistem *pre-order*. Mendapat respon positif yang cukup banyak juga melalui *word of mouth* inilah menjadi motivasi untuk membangun dan mengembangkan bisnis. Hingga saat ini Bloomery Patisserie telah menjadi bagian dari PT. Bloomery Sekawan Sejahtera sebagai perusahaan profit yang bergerak di bidang *F&B*.

Perlahan-lahan dibangun dan beroperasi hingga saat ini, Bloomery Patisserie memiliki visi-misi, sistem dan struktur organisasi yang menjadi dasar dari perkembangan yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Visi dan misi Bloomery Patisserie

*Visi:* Menjadi *Global Dessert Brand* yang mengedepankan

kualitas produk yang superior, *people forward* dengan menggunakan teknologi yang inovatif dan efektif.

Misi:

- 1). Menyediakan produk *dessert One of a Kind*
- 2). Memiliki hubungan yang personal dan dekat dengan pelanggan, karyawan, dan orang lain
- 3). Terus menerus berinovasi, memperbaiki, dan menjaga sumber daya perusahaan. Menerapkan prinsip-prinsip penghijauan lingkungan sebaik mungkin.

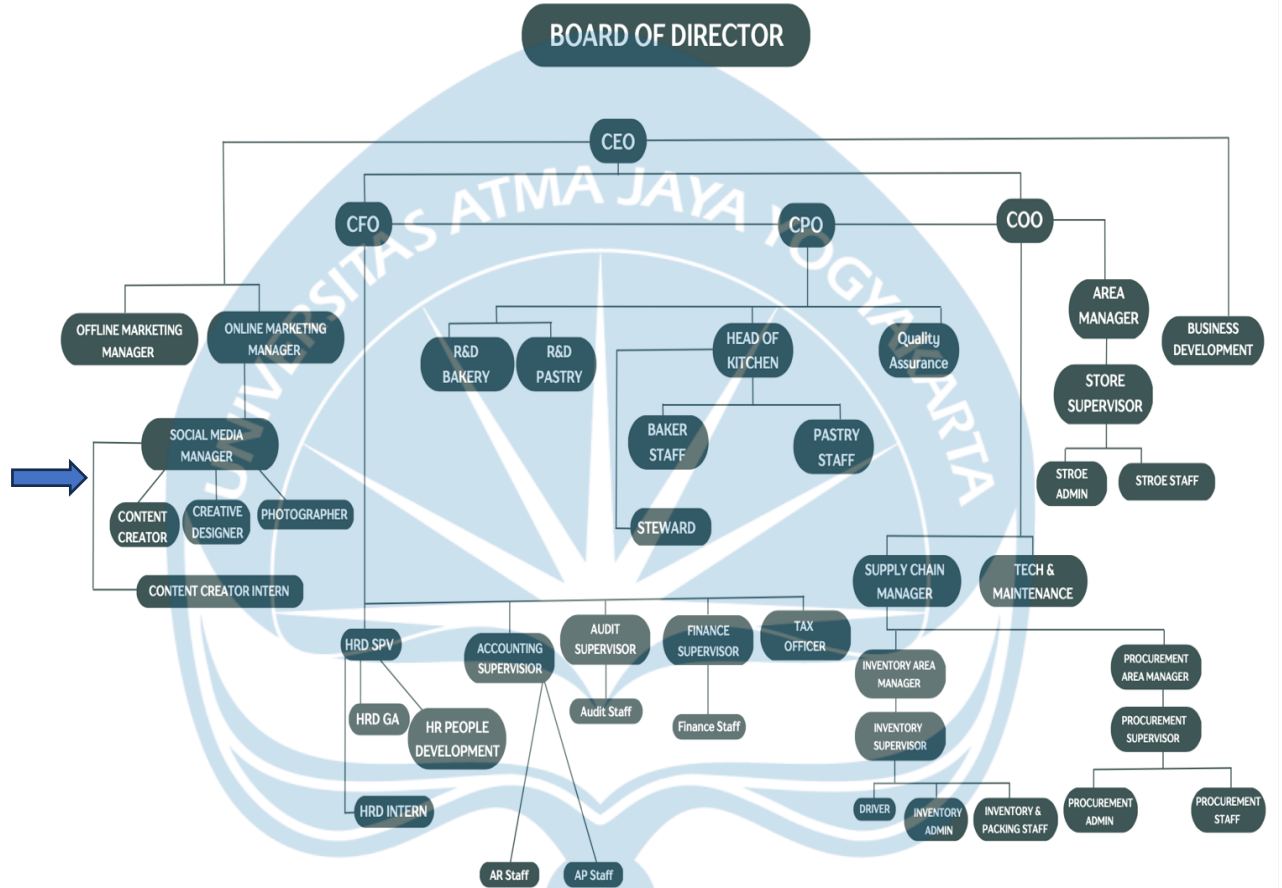
Selain visi dan misi, Bloomery Patisserie juga memiliki tiga nilai atau prinsip utama yang melandasi atau menjadi fondasi yaitu *quality oriented, people forward, always innovative*.

## 2. Produk-Produk Bloomery Patisserie

Produk-produk yang disediakan oleh Bloomery Patisserie antara lain *Mille Crepe, Letter Cake, Korean Cake*. Varian cake ini dijual dengan bermacam ukuran dan desain yang juga bisa disesuaikan dengan permintaan konsumen (Guidence Book Bloomery Patisserie, 2023).

### 3. Struktur Organisasi

GAMBAR 2  
Struktur Organisasi Bloomery Patisserie



Sumber: Bloomery Patisserie CS Guideline

Arah yang ditunjuk oleh anak panah adalah divisi yang menangani pengelolaan media sosial Bloomery Patisserie.

GAMBAR 3  
Tampilan Media Sosial Instagram Bloomery Patisserie



Sumber: Instagram @BloomeryPatisserie

#### 4. Pengelola Media Sosial Instagram Bloomery Patisserie

Divisi yang mengelola media sosial Bloomery Patisserie khususnya Instagram adalah divisi yang terdiri dari Delphine Choukrosimon, memegang jabatan sebagai *social media manager*, lalu Abbiya Nisa Salsabilla yang memegang tugas sebagai *creative designer*, dan Aldias Deva Mulyadinata sebagai *photographer*.