

## IMPLEMENTASI STRATEGI SOCIAL MEDIA MARKETING UNTUK MENINGKATKAN ENGAGEMENT RATE USAHA PATEN COFFEE JATINANGOR

Ananda Karina<sup>1</sup>, Dheylla Ristynne Indyaningrum<sup>2</sup>, Deru R. Indika<sup>3</sup>  
[ananda20006@mail.unpad.ac.id](mailto:ananda20006@mail.unpad.ac.id)<sup>1</sup>, [dheylla20001@mail.unpad.ac.id](mailto:dheylla20001@mail.unpad.ac.id)<sup>2</sup>,  
[deru.indika@unpad.ac.id](mailto:deru.indika@unpad.ac.id)<sup>3</sup>  
Universitas Padjadjaran

### **Abstract**

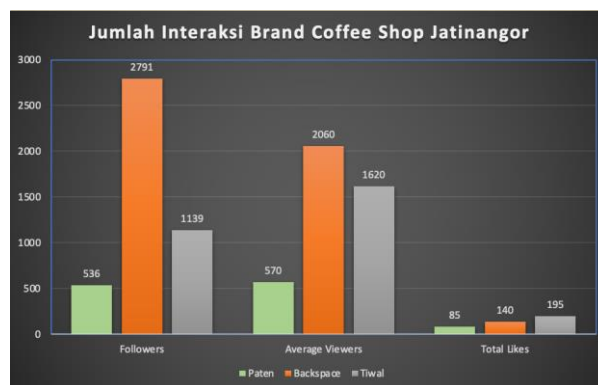
*people who use the internet as a means of marketing to consumers online. The implementation of the Social Media Marketing strategy at Paten Coffee through the Instagram and Tiktok platforms aims to increase customer engagement on Paten Coffee's social media. The utilization of social media for Paten Coffee marketing allows the dissemination of product information quickly and can build closer relationships with customers which can be proven by the increasing number of interactions such as likes, viewers, followers, and so on. The method used to increase Paten Coffee's customer engagement is by branding, advertising, and creating content that is interesting, effective, and in accordance with the target audience. This project was carried out for 3 months from November 2023 to January 2024 as the object of research. Through this project, there was an increase in engagement rate of 3.19 percent on the Instagram account and 2.90 percent on the Tiktok Paten Coffee account.*

**Keyword:** Social Media Marketing, Instagram, Tiktok, Customer Engagement, Coffee Shop.

## PENDAHULUAN

Di Indonesia, salah satu tren produk dari industri *food and beverages (fnb)* yang semakin populer adalah minuman kopi. Minuman kopi tidak hanya menjadi tren, tetapi juga merupakan alat ekspresi diri yang penting bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Internal Coffee Organization (ICO) yang dapat terlihat pada (Gambar 1.1), jumlah konsumsi kopi di Indonesia meraih total 5 juta kantong berukuran 60 kg pada periode 2020/2021. Angka ini meningkat 4,04% dibandingkan dengan periode sebelumnya yaitu sebanyak 4,81 juta kantong berukuran 60 kg (Ali Mahmudan, 2022). Peningkatan jumlah konsumsi kopi di Indonesia setiap tahunnya memunculkan berbagai kedai kopi, mulai dari gerai kopi tradisional hingga rantai internasional yang semakin menggema di seluruh negeri.

Paten Coffee merupakan salah satu UMKM *coffee shop* yang berada di Jatinangor yang telah beroperasi sejak tahun 2019. Pada pelaksanaan bisnisnya tentu banyak kendala yang dihadapi dan tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan Paten Coffee ini masih memiliki kendala yang masih perlu diperbaiki. Dalam wawancaranya bersama Penulis, *owner* Paten Coffee memaparkan bahwa kendala yang masih dialami UMKM ini yaitu penggunaan media promosi *online* seperti Instagram dan Tiktok yang belum maksimal dari segi konsistensi *upload* konten, *branding*, dan belum adanya strategi pemasaran lainnya seperti *advertising* dikarenakan belum adanya tenaga kerja yang ahli dalam hal tersebut.



Gambar 1 Jumlah Interaksi Brand *Coffeeshop* Jatinangor

Pada gambar di atas, terdapat hasil observasi penulis dari berbagai akun instagram brand *coffee shop* yang ada di Jatinangor yang menunjukkan terdapat perbedaan signifikan pada jumlah *followers*, *average viewers*, dan *total likes* yang signifikan antara Paten Coffee dengan beberapa kompetitornya. Paten Coffee mendapatkan *engagement* yang masih terbilang cukup rendah di media sosial dibandingkan dengan UMKM kompetitor sejenis. *Engagement rate* merupakan salah satu cara untuk mengukur interaksi konsumen terhadap akun media sosial suatu *brand*. Sebelum dilakukannya proyek, *engagement rate* dari Instagram maupun Tiktok Paten Coffee yaitu sebesar 0 persen. Angka ini masih jauh dari standar ideal *engagement rate* menurut Hootsuite di sektor *fnb* yaitu 1,35% pada platform Instagram dan 0,48% pada platform Tiktok. Oleh karena itu, *engagement rate* dari brand Paten Coffee masih perlu ditingkatkan. Penulis berupaya meningkatkan *engagement rate* brand Paten Coffee dengan melakukan proyek *social media marketing* dan *advertising*.

Menurut Mileva & Fauzi (2018), *social media marketing* adalah sebuah proses yang mendorong individu untuk melakukan promosi melalui situs web, produk, atau layanan mereka melalui saluran sosial media dan untuk berkomunikasi dengan memanfaatkan komunitas yang jauh lebih besar yang memiliki kemungkinan lebih

besar untuk melakukan pemasaran daripada melalui saluran periklanan tradisional. Pemanfaatan media sosial untuk pemasaran memungkinkan penyebaran informasi produk secara cepat, membangun hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan, serta meningkatkan minat beli audiens.

Sementara, Tjiptono dan Minati (2017), mengartikan *advertising* atau iklan sebagai bentuk komunikasi secara tidak langsung berisikan kelebihan produk dibandingkan dengan produk lainnya yang mana bertujuan menarik atensi konsumen untuk membeli produk. Terdapat beberapa platform yang menyuguhkan fitur pendukung bagi para pengiklan di antaranya Google Ads dan Meta Business.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Jakpat, Tiktok menjadi pilihan utama platform media sosial bagi Generasi Z dengan persentase jumlah pengguna sebanyak 24% dari total pengguna media sosial di Indonesia. Disusul oleh Instagram pada posisi ke-3 dengan persentase jumlah pengguna sebanyak 22%. Dengan demikian, media sosial Instagram dan Tiktok menjadi sarana *social media marketing* dan *advertising* yang sesuai dengan Paten Coffee yang memiliki target pasar utama yaitu Generasi Z.

Dalam proyek yang dilaksanakan oleh penulis, terdapat beberapa tujuan yaitu meningkatkan *customer engagement* pada usaha Paten Coffee dengan penerapan *social media marketing*, membantu mengembangkan bisnis Paten Coffee dengan pembuatan konten pada media sosial Instagram dan Tiktok yang efektif, kreatif, dan mampu menarik audiens, serta memberikan rekomendasi strategi pemasaran digital kepada Paten coffee.

## METODOLOGI

Metode pelaksanaan proyek yaitu melalui strategi *social media marketing* dan *advertising* pada platform Instagram dan Tiktok yang hasilnya akan diukur dengan pendekatan kuantitatif. Proyek dimulai dengan mengidentifikasi masalah pada *brand* Paten Coffee. Kemudian, dilakukannya perancangan kampanye *social media marketing* dan *advertising* yang disesuaikan dengan *buyer persona* atau profil konsumen dari Paten Coffee agar kampanye berjalan secara efektif dan efisien. Keberhasilan kampanye akan diukur berdasarkan *engagement rate* (indikator tingkat interaksi audiens terhadap akun media sosial suatu *brand*). Target *engagement rate* dari kampanye yang dilakukan yaitu mengalami peningkatan *engagement rate* minimal sebesar dua persen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN




Dalam melaksanakan strategi *social media marketing* di Instagram dan Tiktok, tim penulis melakukan *branding* dari konten yang diproduksi agar konten relevan dengan audiens Paten Coffee dan memvisualisasikan identitas *brand*. *Branding* yang dilakukan yaitu menentukan *typography* dan *brand colors*. *Typography* konten menggunakan *font Barlow* dan *font Scripiter* yang memiliki kesan *flexible*, *trendy*, dan *friendly*. Sementara untuk *brand colors* dari konten menggunakan *warm tone* untuk menciptakan kesan hangat.







Gambar 2 *Brand Colors* dan Contoh Pengaplikasian





Publikasi konten di media sosial Paten Coffee dijadwalkan lima kali dalam seminggu dengan format tiga foto dan dua video. Upload konten pada platform Instagram dan Tiktok setiap hari Selasa - Rabu - Kamis - Jumat - Sabtu dengan waktu upload yaitu pukul 12.00 WIB. Sementara pada pelaksanaan strategi *Advertising* ataupun iklan berbayar menggunakan platform Google Ads dan Meta Business dengan tujuan mengarahkan konsumen pada profil Instagram Paten Coffee melalui fitur *call-to-action* (CTA) pada iklan. Objektif dari kampanye *advertising* yang dilakukan yaitu *engagement*. Berikut merupakan hasil dari kampanye yang telah dilakukan:





Tabel 1 Portofolio proyek

Date	Content Type	Content	Copywriting	Platform
15/11/2023	Feeds		Kalian pernah gak, ngerasa susah produktif? Cek tips produktif anti-gagal yang satu ini sampai akhir dan jangan lupa save! 📄 😊 ✨ #tipsproduktif #productivityhacks #productivity #patencoffee #caraproduktif #studywithme #studyincafe	Instagram
16/11/2023	Feeds		Ada yang spesial di jatinangor !! 🍌 Perpaduan 3 menu ini asik banget lho. Jangan lupa cobain 😊! #corndogjatinangor #patencoffee #jatinangor #makananjatinangor #rekomendasimakananjatinangor #machalatte #caramel	Instagram
17/11/2023	Feeds		Banyak tugas dan kerjaan bikin kamu bad mood? Santai dulu gak sih 😊 Perbaiki mood harimu dengan ditemani si hijau matcha latte yang rasanya manis, ditambah cita rasa matcha yang khas bisa bikin kamu ketagihan. Yuk jemput matcha latte di Paten sekarang juga 😊 #patencoffee #jatinangor #minuman #minumanjatinangor #matchalatte #patencoffee #gofood	Instagram





<p>18/11/2023</p>	<p>Video/Reels</p>		<p>Kok bisa sih ada tim "COFFEE VS NON-COFFEE" 🤔! Tim Coffee yang penuh pertimbangan, nyaman, dan didorong oleh tekad. Tim Non-Coffee yang friendly, suka membantu orang lain, dan kreatif. Kalian masuk tim yang mana nih? #BrewingSuccess #TeamCoffee #TeamNonCoffee #Patencoffee #jatinangor</p>	<p>Instagram &amp; Tiktok</p>
<p>19/11/2023</p>	<p>Feeds</p>		<p>Menu Combo! Pengen nyemil yang ngeyangin? Corndog Jumbo solusinya, kamu harus cobain gurihnya keju mozarella yang melimpah bikin kamu kenyang seharian 😊 Yuk pesan dan rasakan enaknyanya Corndog Jumbo Paten sekarang! #patencoffeetea #jatinangor #makanan #makanan jatinangor #patenc</p>	<p>Instagram</p>
<p>21/11/2023</p>	<p>Feeds</p>		<p>Hai Kawan Paten! 😊 Paten Coffee punya outlet di Jalan Raya Cirebon-Bandung tepatnya di ✨ pertigaan jalan sayang ✨ lho, deket banget kan! Jangan lupa mampir dan pesan menu kesukaanmu! 😊 #patencoffeetea #jatinangor #rekomendasimakananjatinangor #patencoffee</p>	<p>Instagram</p>
<p>22/11/2023</p>	<p>Feeds</p>		<p>Ada yang manis tapi bukan si manis jembatan ancol 😊 Ini nih si manis yang bikin nagih, thai tea originalnya Paten dibuat dari daun teh pilihan dan susu yang fresh memberikan rasa creamy dan authentic pada setiap tegukannya ✨ yuk</p>	<p>Instagram</p>




			<p>buruan order!  #thaitea#patencoffeetea  #jatinangor#minumanjatinangor</p>	
23/11/2023	Video/Reels		<p>It's okay kok kalau sekarang lagi ngerasa ada di lampu merah, karena itu aturan yang gak bisa kita hindari, walaupun butuh waktu yang berbeda - beda, percaya aja pasti akan lampu hijau pada waktunya 🙏  Paten siap menemani kawan paten dalam perjalanan menuju tujuanmu. Yuk mampir Paten dulu 😊 #patencoffeetea #jatinangor</p>	Instagram & Tiktok
24/11/2023	Feeds		<p>Lagi sibuk beraktivitas tapi pengen minum yang dingin - dingin? 😊.Paten punya banyak varian minuman kopi ataupun teh yang swugerrr banget dan gak bikin bosan. Jadi udah minum Paten belum hari ini? #patencoffeetea#jatinangor</p>	Instagram
02/12/2023	Feeds		<p>Siapa nih yang kemarin jajan Paten di acara PIMNAS? 🙏 Mimin ucapin terimakasih banyak ya atas antusias kawan Paten selama acara bazar berlangsung. Menu favoritnya kawan Paten apa nih? #patencoffeetea#jatinangor</p>	Instagram
03/12/2023	Video/Reels		<p>[ Paten Coffee x Bazar Pimnas ]  Hai kawan paten! Ini dia rekam momen Paten Coffee yang lagi ikut serta di bazar Pimnas 😊  Temen-temen pada mampir gak nih kemarin? Spill di kolom komentar yaa 🙏 #patencoffeetea#jatinangor</p>	Instagram & Tiktok




			gor#rekomendasimakan anjatinangor#patencoffe e	
04/12/20 23	Feeds		Appreciation SUPER SPESIAL kita sampaikan bagi para KAWAN PATEN yang udah mampir ke outlet PATEN saat bazar PIMNAS! 🤗 Kawan Paten lainnya jangan lupa mampir ke outlet ya! 😊 #patencoffeetea#jatinan gor#rekomendasimakan anjatinangor#patencoffe e#coffeeshopjatinangor# gofood#grabfood#shope efood	Instagram
05/12/20 23	Video/Reels		Siapa disini penggemar cabe ijo? 🤗.Salah satu menu Paten yang baru 👉 Ayam Penyet Cabe Ijo 👉 dengan ukurannya yang jumbo dan cabe ijonya berasa banget. Buruan cobain! 🙌 #patencoffeetea#jatinan gor#rekomendasimakan anjatinangor#patencoffe e	Instagram & Tiktok
06/12/20 23	Feeds		Lagi gak fokus ngerjain apapun? 😊 Cobain menu green tea dan kopi susu Paten deh, rasanya yang nyegerin dijamin bikin kamu melek dan fokus lagi 😊 #greentea#kopisu #patencoffeetea#jatin angor#gofood#grabfood #shopeefood	Instagram
07/12/20 23	Feeds		KAMU YANG SUKA PEDES WAJIB COBAIN INI! 🤗 Paten coffee punya menu baru yang gakalah enak dari menu sebelumnya yaituu...AYAM PENYET CABE IJO. Ayamnya besar, cabenya melimpah. Yuk cobain sekarang juga! #patencoffeetea #jatinangor	Instagram


			#rekomendasimakananj atinangor #patencoffee	
08/12/20 23	Feeds		Hi Kawan paten! 🤗 Makanan korea banyak disukain masyarakat Indonesia lho! Terutama street food nya. Kamu udah coba yang mana aja nih? Cek informasi lebih lanjut di instagram Paten Coffee 🌿 #patencoffeetea #jatinangor #rekomendasimakananj atinangor #streetfoodkorea	Instagram
09/12/20 23	Feeds		SPECIAL THANKS untuk Kawan Paten yang udah mampir dan jajan Paten 🍷 Kawan Paten lainnya jangan mau kalah, yuk jajan juga di Paten, atau yang lagi mager boleh banget pesan melalui Gofood, Grabfood, dan Shopeefood sekarang juga! 😊 #patencoffeetea#jatinan gor	Instagram
10/12/20 23	Video/Reels		The Perfect Matcha Latte 🌿 🍵 Pecinta matcha wajib cobain ini! 🍷 #matchalatte#patenc offeetea#tea#coffeeshop jatinangor#kopi	Instagram & Tiktok
11/12/20 23	Video/Reels		Hai Kawan Paten! 🤗 Mau order Paten Coffee tapi bingung gimana caranya? 😱 Sini mimin kasih tau cara ordernya, pantau sampai akhir yaa! #patencoffeetea #jatinangor #rekomendasimakananj atinangor #patencoffee	Instagram & Tiktok



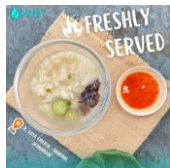



<p>14/12/20 23</p>	<p>Feeds</p>		<p>Jatinangor lagi musim hujan nih! 🌧️ Jadi pengen makan yang panas dan minum yang seger gak sih? Menu 🍌 Choco Banana dan Tekwan 🍌 cocok banget buat nemenin kamu di musim hujan 😊 Yukk Order sekarang juga! #patencoffee #jatinangor #kopi #tekwan</p>	<p>Instagram</p>
<p>15/12/20 23</p>	<p>Video/Reels</p>		<p>Hai kawan paten! 😊 Minuman Coffee dengan berbagai varian mulai dari Unpad Dolce Latte, Avocado Coffee, Caramel Macchiato, Red Fusion, Kopi Susu, dll available di Paten Coffee Lho! Ada juga Minuman non-Coffee kayak Lychee Tea, Vanilla Regal, Choco Banana, Red Velvet, dll. Lengkap banget kan! 😊 Yukk Order sekarang juga! 🍌 #patencoffee #jatinangor</p>	<p>Instagram &amp; Tiktok</p>
<p>16/12/20 23</p>	<p>Feeds</p>		<p>Emang Cokelat Ada Manfaatnya? 🤔 Ternyata mengomsumsi cokelat banyak manfaatnya loh Kawan Paten seperti yang mimin udah kasih tau di atas 😊 Sekarang makan atau minum cokelat ga worry lagi apalagi minumnya cokelat Paten, yuk order sekarang juga 🍌 #cokelat #minuman</p>	<p>Instagram</p>
<p>17/12/20 23</p>	<p>Feeds</p>		<p>Hati - hati Salah Pilih 😊 Kalo tekwan ini bisa dimakan dan rasanya enak, makanan khas Palembang yang dibuat dari olahan daging ikan dipadukan dengan kuah udang memberikan cita rasa khas di setiap gigitannya 😊 Yuk cobain sekarang juga, jangan</p>	<p>Instagram</p>

			lupa order Paten ya! #paten#patencoffeetea# tekwon	
22/12/20 23	Feeds		<p>♥ Selamat Hari Ibu! 👩♥ Pada Hari Ibu ini, mari kita hargai peran ibu yang tak tergantikan. Buat para Ibu, terimakasih ya atas kerja keras dan kasih sayangmu. 😊 #paten #selamathariibu2023</p>	Instagram
22/12/20 23	Video/Reels		<p>👉VOUCHER TOTAL 50K 👉 PATEN COFFEE JATINANGOR !! 🤯 Dalam rangka memperingati Hari Ibu ♥, Paten Coffee mau berbagi giveaway voucher nih buat 2 kawan Paten yang beruntung. 😊 Yuk ikutan dan dapatkan vouchernya! 👉#giveawayhariibu</p>	Instagram & Tiktok
23/12/20 23	Feeds		<p>GIVEAWAY VOUCHER PROMO SPESIAL HARI IBU! ♥👩Cek syarat dan ketentuannya ya, Goodluck buat dapetin vouchernya! 😊#rekomendasiminumanjatinangor #patencoffee</p>	Instagram
24/12/20 23	Video/Reels		<p>Everyday Always Paten 👉 Emang berbagai varian minuman Paten ini paling bener deh buat menemani hari - hari kawan paten jadi lebih asyikk dan berwarna🔥Kamu bisa order melalui Gofood, Grabfood, dan Shopeefood ya 😊 #patencoffeetea#minuman#cokelat#kopi#teh#gr<sup>e</sup>entea</p>	Instagram & Tiktok

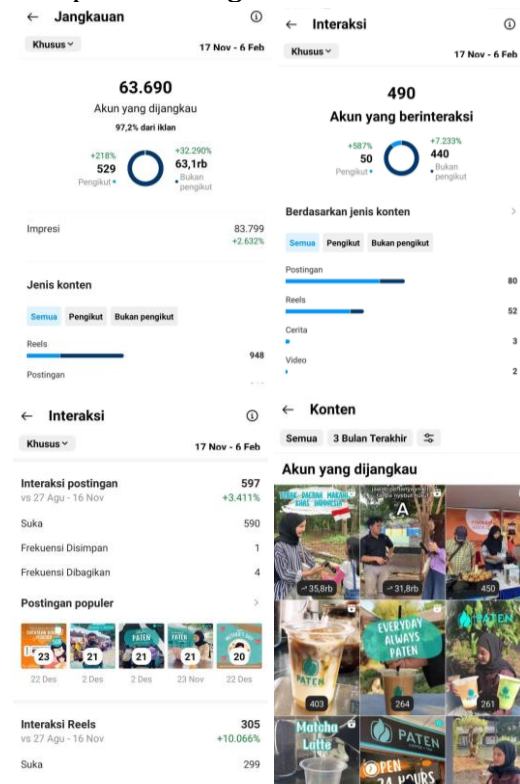
<p>25/12/2023</p>	<p>Feeds</p>		<p>🔔 <b>HINT</b> : Segar, Nikmat, Oren! 🍊 🤔 Kira-kira varian dari Paten Coffee yang satu ini rasa apa ya? Ada yang bisa tebak? 😊 Tulis tebakan versimu di kolom komentar yah! #rekomendasimakananjatinangor #patencoffee</p>	<p>Instagram</p>
<p>26/12/2023</p>	<p>Feeds</p>		<p>Your Holiday Helpers 📦 Minuman Paten emang udah paling cocok deh buat jadi teman Kawan Paten ketika lagi musim liburan kaya sekarang ini. Lengkapi canda tawamu bersama orang terdekat dengan Paten. Gas aja langsung pesen mumpung liburnya masih lama nih! 😊 #patencoffeetea#vanillaregal#bananacoffeelatte#minuman</p>	<p>Instagram</p>
<p>27/12/2023</p>	<p>Video/Reels</p>		<p>Ngopi Bareng Paten dulu yuk! Sebelum menjalani aktivitas yang memerlukan fokus tinggi, mari kita minum dulu segelas varian kopi dari Paten yang nyegerin otak dan pikiran kamu, jadi beraktivitaspun bisa lebih fokus deh 🙌 Jangan lupa order sekarang juga ya di aplikasi Gofood, Grabfood, atau Shopeefood 😊 #patencoffeetea#patencoffee</p>	<p>Instagram &amp; Tiktok</p>
<p>28/12/2023</p>	<p>Feeds</p>		<p>Giving gift jadi salah satu love language lho! ❤️ 🎁 Apapun itu karena pemberian kita bukan dinilai dari nominalnya, tapi seberapa ikhlas hati kamu! 😊 Yuk berikan sesuatu yang spesial buat orang tercinta di liburan yang spesial ini! Happy holiday! 🎉</p>	<p>Instagram</p>

<p>29/12/20 23</p>	<p>Feeds</p>		<p>Wahh Serunya Main Games Bareng Kawan Paten 🎮 Terima kasih banyak untuk kawan paten semua yang sudah ikut meramaikan challenge dari mimin 😊 #patencoffeetea #kopi #challenge</p>	<p>Instagram</p>
<p>30/12/20 23</p>	<p>Video/Reels</p>		<p>Menu favorit kawan Paten yang mana nih?! 😊 Banyak banget kan variannya, kalau mimin paling suka Caramel Macchiato &amp; Red Velvet Latte. Yuk spill di komen menu favoritmu! 😊 #janspark #jatinangorcoffee #kopijatinangor</p>	<p>Instagram &amp; Tiktok</p>
<p>13/01/20 24</p>	<p>Video/Reels</p>		<p>Challenge jawab pertanyaan kita tanpa nyebut huruf A dari Paten Coffee Jatinangor 😊!!! Ada yang berhasil gak yah? 🙄🚫🅐</p>	<p>Instagram &amp; Tiktok</p>
<p>14/01/20 24</p>	<p>Feeds</p>		<p>Wahh Serunya Main Games Bareng Kawan Paten 🎮 Terima kasih banyak untuk kawan paten semua yang sudah ikut meramaikan challenge dari mimin, dan selamat ya untuk yang berhasil mendapatkan minuman dari Paten 😊</p>	<p>Instagram</p>
<p>15/01/20 24</p>	<p>Feeds</p>		<p>Yuhuu Fantastic Vanilla Regal Paten 😊 Siapa disini yang suka vanilla regal? Kawan Paten harus cobain menu yang satu ini, perpaduan susu segar, vanilla, dan manisnya biskuit regal menciptakan rasa yang bikin nagih 😊 Yuk order sekarang juga melalui aplikasi pesan antar</p>	<p>Instagram</p>

			kesukaan kamu ya!!	
16/01/2024	Feeds		Bonjour! 🙋‍♀️ Kawan Paten tau gak sih? Minum Banana Coffee Latte rasanya kayak lagi vacation di Paris!! 🇫🇷👩‍❤️‍💋‍👩 🌸 Perpaduan rasa kopi dan pisangnya AASIIK. Cobain deh! 🍌☕	Instagram
30/01/2024	Video/Reels		Hidup lagi cape - capenya malah dikasih tebak - tebak 🤔 Seru banget!! yang berhasil jawab kita kasih Banana Coffee Latte-nya Paten. Kapan lagi kan jawab pertanyaan dikasih minuman segerr 😊 #tebaktebakan #games #patencoffee #Jatinangor	Instagram & Tiktok
31/01/2024	Feeds		PANAS BANGET 🥵! Saking baru dimasak, sensasi panasnya bikin menu makanan yang ada di Paten Coffee jadi makin mantap! Apalagi buat nemenin kamu yang lagi mau nyemil. Pasti bikin kamu jadi lebih semangat beraktivitas 🏃‍♀️. Yuk buruan order! #patencoffeetea #patencoffee	Instagram
01/02/2024	Feeds		Laper? Tapi mau yang praktis dan pasti enak!? 🤔 Kenalin ayam penyet cabe ijo ala Paten Coffee Jatinangor, cabenya melimpah, porsinya banyak, dan lengkap sama sepesang tahu-tempe. Wah komplit banget. 😊. Yakin nggak cobain? 😊 #patencoffeetea #jatinangor	Instagram

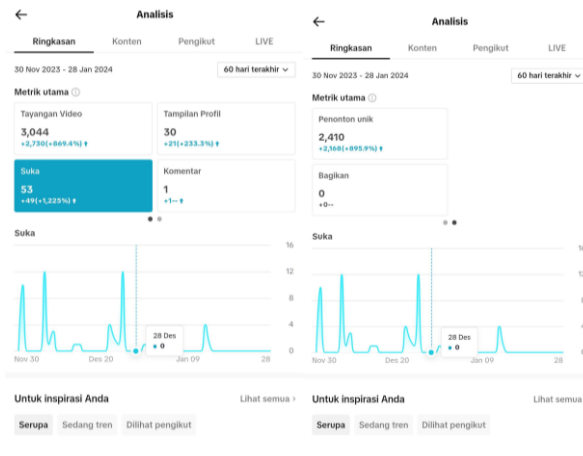
## Pembahasan

Pembuatan konten untuk meningkatkan customer engagement pada media sosial Instagram dan Tiktok Paten Coffee berlangsung selama kurang lebih 3 bulan yang dimulai pada tanggal 17 November 2023 hingga 29 Februari 2024. Berikut merupakan insight customer engagement yang diperoleh dari media sosial Instagram dan Tiktok Paten Coffee setelah menerapkan strategi *Social Media Marketing (SMM)*:



Gambar 3 Instagram Insight Report

Berdasarkan gambar diatas hasil dari kegiatan *social media marketing (SMM)* pada Instagram Paten Coffee berhasil mendapatkan 63.690 akun yang dijangkau dan 490 akun yang berinteraksi. Ada pula untuk jumlah *like* postingan selama 3 bulan Paten Coffee berhasil mendapatkan total 597 *like*, dengan salah satu konten *reels* yang banyak ditonton “Tebak Makanan Khas Indonesia” yang mendapatkan 35,8 ribu *viewers*. Meningkatnya jumlah *followers* Instagram Paten Coffee dari 536 menjadi 567 *followers*. Jumlah ini sangat meningkat dibandingkan dengan sebelum dilakukannya *social media marketing (SMM)* pada Instagram Paten Coffee. Dengan menerapkan strategi ini memberikan peningkatan *engagement rate* sebesar 3,19 persen pada akun Instagram Paten Coffee.



Gambar 4 Tiktok Insight Report

Berdasarkan gambar di atas terjadi peningkatan yang diperoleh dari pembuatan konten *social media marketing* pada akun Tiktok Paten Coffee. Jumlah yang didapat untuk tayangan video pada periode November 2023 s.d Januari 2024 adalah sebesar 3.044. Peningkatannya cukup signifikan dibandingkan dengan sebelum kampanye yang hanya mendapatkan 2 tayangan video. Selanjutnya, untuk tampilan profil mendapatkan sebanyak 30 kali, jumlah suka 53, dan penonton unik sebanyak 2.410. Konten yang diunggah pada akun Tiktok Paten Coffee sama dengan konten yang dibuat untuk Instagram Paten Coffee. Sehingga untuk jadwal pengunggahan konten Tiktok disesuaikan dengan konten Instagram. Jika dilihat dari audiens Paten Coffee pada media sosial Tiktok, mereka lebih menyukai konten sifatnya menghibur seperti bermain *games* atau melakukan *challenge*. Jumlah *viewers* Paten Coffee yang meningkat menjadi ratusan *viewers* pada setiap videonya dan didukung dengan jumlah followers dan like yang ikut bertambah selama kurang lebih 3 bulan terakhir ini. Konten dengan *viewers* terbanyak ada pada konten dengan judul “Tebak Daerah Makanan Khas Indonesia” yang menarik 777 penonton. Terjadinya peningkatan *engagement rate* sebesar sebesar 2,90 persen pada akun Tiktok Paten Coffee.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan implikasi dari kampanye pemasaran yang telah dilakukan oleh Paten Coffee, dapat disimpulkan bahwa kampanye berhasil karena sesuai dengan target *output* dan *outcome* yang ingin dicapai yaitu meningkatkan *customer engagement*. Konten *advertising* yang dibuat mendapatkan respon positif dari audiens yang dapat dibuktikan dari banyaknya interaksi pada Instagram dan Tiktok Paten Coffee. Terjadi peningkatan pula pada jumlah *followers*, *like*, dan *engagement rate* pada kedua sosial media tersebut.

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk Paten Coffee terkait dengan pembuatan konten pemasaran adalah seperti mengadakan foto produk 1-2 kali per bulan agar memiliki banyak persediaan aset foto untuk konten di media sosial, melakukan posting konten secara konsisten sebanyak minimal 3 konten per minggu agar performa dan eksistensi di media sosial terus meningkat serta tetap menjalin interaksi yang baik dengan para konsumen, menginformasikan promo dan diskon dari Paten Coffee yang sering diadakan di *Grab*, *Gofood*, dan *Shopeefood* kepada audiens di media sosial agar audiens *aware* terhadap promo dan diskon tersebut, mengimplementasikan *advertising* baik di Meta Business maupun Google Adwords minimal satu kali per bulan, mengikuti *bazaar* pada acara-acara yang diadakan oleh berbagai universitas yang ada di *Jatinangor* maupun acara di luar universitas dua bulan

sekali, mengadakan *games* atau *QnA* dengan masyarakat sekitar Jatinangor untuk menjalin interaksi yang baik dengan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Ahdiat. (2022). *Mayoritas Warga RI Cari Informasi di Media Sosial*: katadata.co.id. <https://databoks.katadata.co.id/infografik/2022/09/07/mayoritas-warga-ri-cari-informasi-di-media-sosial>.
- Ali. (2018). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: CAPS.
- Ali Mahmudan. (2022). *Berapa Konsumsi Kopi Indonesia pada 2020/2021?*. <https://dataindonesia.id/agribisnis-kehutanan/detail/berapa-konsumsi-kopi-indonesia-pada-20202021>.
- Andi Dwi Riyanto. (2023). *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2023*. <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2023/>.
- Andi Gunawan Ratu Chakti. (2019). *The Book Of Digital Marketing*. Celebes Media Perkasa.
- Ausra Pramita. (2016). *Periklanan dan Komunikasi Pemasaran Terpadu: Cetakan Pertama*. Tangerang: Ramdina Prakarsa.
- Bening, B. & Kurniawati, L. (2019). *The Influence of Content Marketing toward the Customer Engagement of Tokopedia Users in Yogyakarta*. International Conference on Technology, Education and Science (pp. 138–148). Yogyakarta.
- Caviello, Milley, Marcolin. (2021). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Danu Santo Asmoro. (2021). *Pengaruh Brand Engagement, Service Fairness, dan Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Telkomsel)*. Jurnal Universitas Brawijaya, Malang.
- Debika Amalia, Chairina. (2020). *Pengaruh Content Marketing Di Instagram Stories @Lcheesefactory Terhadap Minat Beli Konsumen*. 7 (1).
- Diana R, Yosini D. (2019). *Segmentasi Konsumen Coffee Shop Generasi Z di Jatinangor*. Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis.
- Dodi R. (2020). *Tren Minum Kopi Sebagai Gaya Hidup*. <https://kumparan.com/dodirosadi007/tren-minum-kopi-sebagai-gaya-hidup-1uNR9kCdiK7/full>.
- Diana, Andreea. (2024). *How to Calculate Engagement rate*. <https://www.socialinsider.io/blog/engagement-rate/>.
- Emma Andini. (2023). *Social Media Marketing Adalah: Panduan Singkat untuk Memulai*: SleekFlow. <https://sleekflow.io/id-id/blog/definisi-contoh-social-media-marketing>.
- Fatimah Raniah. (2023). *Cara Menghitung Engagement Rate Instagram*. <https://dibimbing.id/blog/detail/cara-menghitung-engagement-rate-instagram>
- Gunelius, Susan. (2011). *30 Minute Social Media Marketing*. United States : McGraw Hill.
- Hannah Macready. (2023). *25 Social Media KPIs You Should Be Tracking and When*. <https://blog.hootsuite.com/social-media-kpis-key-performance-indicators/>.
- Juli A. (2019). *5 Keunggulan Menggunakan Google Ads untuk Promosi Bisnis*: DailySocial.id. <https://dailysocial.id/post/keunggulan-google-ads-untuk-promosi-bisnis>.
- Kotler, Kartajaya, Setiawan. (2017). *Marketing 4.0 : Moving from Traditional to Digital*. John Wiley & Sons Inc, New York, United States.



- Kurniawan, A, & Asharuddin, M. (2020). *Small An Medium Enterprises (Smes) Face Digital Marketing*. *Muhammadiyah International Journal Of Economics And Business*.
- Limandono, J. A. D. D. (2018). *Pengaruh Content Marketing Dan Event Marketing Terhadap Customer Engagement Dengan Sosial Media Marketing Sebagai Variabel Moderasi Di Pakuwon City*. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(1), 11.
- Mahandy, S. R., & Sanawiri, B. (2018). *Pengaruh Customer Engagement Terhadap Kepercayaan Merek (Survei Pada Followers Social Media Instagram @strudelmalang)*. Malang.
- Mileva, Lubiana dan Fauzi Achmad. (2018). 'Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian'. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 58 No. 1.
- Monavia A R. (2023). *Ada 116,16 Juta Pengguna Instagram di RI hingga Agustus 2023*: dataindonesia.id. <https://dataindonesia.id/digital/detail/ada-11616-juta-pengguna-instagram-di-ri-hingga-agustus-2023>.
- Monavia A R. (2023). *Pengguna TikTok Indonesia Terbesar Kedua di Dunia pada Juli 2023*: dataindonesia.id. <https://dataindonesia.id/internet/detail/pengguna-tiktok-indonesia-terbesar-kedua-di-dunia-pada-juli-2023>.
- PERBUP Kab. Sumedang. (2022). *Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Kredit Usaha Rakyat Daerah Bagi Usaha Mikro Di Kabupaten Sumedang*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/217661/perbup-kab-sumedang-no-2-tahun-2022>.
- Pupuh S Wijaya. (2023). *Triwulan I Tahun 2023 Realisasi Investasi di Sumedang Capai Rp. 1,8 triliun*. <https://sumedangkab.go.id/berita/detail/triwulan-i-tahun-2023-realisasi-investasi-di-sumedang-capai-rp-1-8-triliun>.
- Rachmadhaniyati. (2021). *Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Customer Engagement dengan Loyalitas Merek dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi*.
- Ringkang G. (2023). *Edukasi UMKM, Petugas Pajak Beri Penjelasan Soal Aturan PPh dan PPN*. <https://news.ddtc.co.id/edukasi-umkm-petugas-pajak-beri-penjelasan-soal-aturan-pph-dan-ppn-46923>.
- Sanjaya, Ridwan dan Tarigan, Josua. (2020). *Creative Digital Marketing*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Saragih, Liharman. J Trarigan, Wico. (2020). *Keputusan Pembelian Online Melalui Sosial Media Pemasaran Usaha Mikro dan Kecil Sebuah Pendekatan Literatur*. *Jurnal Ekonomi USI*. Volume 2, Nomor 2. 85-91.
- Shilvina Widi. (2023). *Pengguna Media Sosial di Indonesia Sebanyak 167 Juta pada 2023*: dataindonesia.id. <https://dataindonesia.id/internet/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-sebanyak-167-juta-pada-2023>.
- Shilvina Widi. (2022). *TikTok Jadi Medsos Utama Gen Z untuk Cari Informasi pada 2022*: dataindonesia.id. <https://dataindonesia.id/gaya-hidup/detail/tiktok-jadi-medsos-utama-gen-z-untuk-cari-informasi-pada-2022>.
- Syahriah Sari, Syamsuddin, Syahrul. (2021). *Analisis Brand Awareness dan Pengaruhnya Terhadap Buying Decision Mobil Toyota Calya di Makassar*. *Journal of Business Administration (JBA)*, Vol.1, No.1.
- Zukhofa Natalia. (2023). *How to Create Your Buyer Persona*. <https://www.semrush.com/blog/buyer-persona/>.