

BAB II

GAMBARAN UMUM KAFE MOM MILK SEMARANG

2.1 Sejarah *Mom Milk* Semarang

Mom Milk merupakan kafe atau kedai yang menawarkan menu andalanya berupa susu segar. Didirikan oleh Ayudya Putri Fahriana dan Dimas Aji Kurniawan yang dibantu oleh sang ibu yang bernama Hetty Sulispiani istri dari bapak Suseno. Berawal dari sang ibu yang gemar meracik susu segar yang dicampurnya dengan buah-buahan. Dari kegemaran sang ibu membuat Putri dan Dimas terpikirkan untuk membuat bisnis susu dengan aneka rasa.

Mulai mendirikan bisnis susu ini pada bulan November tahun 2011. Berawal dari kota Solo tepatnya berada di jl. Menco Raya, dikawasan kampus Universitas Muhammadiyah Surakarta. Di kota solo ini awalnya hanya sebuah kedai bernuansa kayu. Kedai tersebut diberi nama *Mom Milk* yang terinspirasi dari sang ibu karena semua resep susu tersebut awalnya dari racikan ibunya. Selain itu filosofi susu ibu juga dikenal sangat menyehatkan dan memberikan kehidupan untuk anak-anaknya. Kafe *Mom Milk* awalnya hanya memiliki 8 varian rasa susu segar, diantaranya coklat, stroberi, moka, teh hijau, vanilla, pisang, kopi, dan jeruk. Susu segar tersebut didatangkan dari kota tetangga yaitu boyolali yang terkenal dengan peternakan sapi perah.

Pada waktu itu kebanyakan kedai susu yang berada di Solo masih konvensional atau hanya menjual susu segar tanpa varian rasa. Hal ini yang menjadi peluang untuk mengembangkan *Mom Milk*. Pada akhirnya *Mom Milk* terus berkembang dengan mengembangkan produk susu lebih banyak varian rasanya dan juga membuka cabang ke berbagai kota.

Mom Milk sendiri di kota Solo ada dua yaitu yang pertama berada di jl. Menco Raya No.36 E, Gonilan Kartosuro, Sukoharjo dan kedua berada di jl. Mawar No.6 Mangkubumen Kulon, Surakarta Solo. Selain membuka di dua tempat tersebut *Mom Milk* juga masih membuka di daerah Solo dengan nama Kedai Ibu. Kedai Ibu 1 resmi dibuka Mei 2016, di Jl Hasanudin No 57, belakang Hotel Agas. Sedangkan Kedai Ibu 2 berada di Jl Hasanuddin No 101, tepatnya di samping Bank BRI Banjarsari. Kedai Ibu 2 buka dari pukul 10.00 WIB hingga 24.00 WIB.

Pada tanggal 14 April 2014 *Mom Milk* membuka cabang di kota Semarang berada di daerah Candi tepatnya di jl. Muria No. P10 Candi Semarang. Dari segi interior, cabang di kota Semarang ini kental dengan nuansa kayu dan penerangan yang temaram. Pada tanggal 21 Oktober 2016 meresmikan cabang yang berada di kawasan Bekasi tepatnya di Grand Galaxy Park, Blok BD No. 121A, Jl. Boulevard Raya, Bekasi Selatan, Bekasi. Di cabang Bekasi ini merupakan bentuk kerjasama dengan Gibran Rakabuming Raka, putra sulung dari presiden Joko Widodo. *Mom Milk* juga mengembangkan dalam bentuk gerai, *Mom Milk Express*.

Pada tanggal 11 April 2017 *Mom Milk* meresmikan kedai yang berada di Kota Malang tepatnya di jl. Jakarta No. 20 Malang. Sekarang *Mom Milk* mempunyai 13 cabang yang berada di Indonesia. Diantaranya berada di kota Solo, Semarang, Jakarta, Bekasi, Tangerang, Malang, Jogja, Manado, Purwokerto. Untuk selanjutnya *Mom Milk* berencana untuk membuka di kota Balikpapan yang akan segera dibuka.

Pada semua cabang *Mom Milk* seluruh Indonesia memiliki perbedaan di masing-masing outletnya. Antara lain terletak pada tema desain ruangnya ada yang

bertema vintage juga ada yang bertema modern. Tidak hanya dari segi ruangan dari segi menu juga ada perbedaan yaitu menu yang disediakan menyesuaikan dengan konsumen yang berada di masing-masing outlet.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi

Visi adalah rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan (Wibisono, 2006 : 43). Adapun visi dari kafe *Mom Milk* ini adalah Mengembangkan *Mom Milk* lebih baik lagi. Pengembangan *Mom Milk* lebih baik lagi dilakukan dengan menjalankan misi yang sudah ada dan pengembangan tersebut dapat dilihat sekarang *Mom Milk* telah berkembang sangat pesat dengan membuka satu cabang dalam satu tahun sekali. Bahkan akhir akhir ini dapat membuka 2 cabang dalam satu tahun. Cabang-cabang tersebut berada di kota-kota besar di Indonesia.

2.2.2 Misi

Misi adalah rangkaian kalimat yang berisi tujuan dan alasan keberadaan suatu organisasi yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan/organisasi kepada masyarakat, berupa produk dan jasa (Wibisono, 2006: 46-47).

- Memberikan kualitas pelayanan dan penyajian yang terbaik
- Pelanggan sebagai prioritas utama
- Mengembangkan inovasi pada segi produk dan pelayanan

Untuk mewujudkan visinya *Mom Milk* menerapkan misi tersebut untuk memudahkan dalam meuwujudkannya. Agar terus bisa berkembang lebih baik lagi.

2.3 Logo Perusahaan

Logo merupakan sebuah tanda yang secara langsung tidak menjual, tetapi memberi suatu identitas yang pada akhirnya sebagai alat pemasaran yang signifikan, bahwa logo mampu membantu membedakan suatu produk atau jasa dari kompetitornya (Sularko, 2008 : 6). Logo adalah lambang atau simbol khusus yang mewakili suatu perusahaan atau organisasi. Logo diciptakan sebagai identitas perusahaan agar mudah dibedakan dengan perusahaan lain. Sebuah logo biasanya dapat berupa nama, lambang, atau elemen grafis lain yang ditampilkan secara visual. Adapun logo perusahaan *Mom Milk* sebagai berikut.

Gambar 2. 1
Logo Mom Milk Semarang

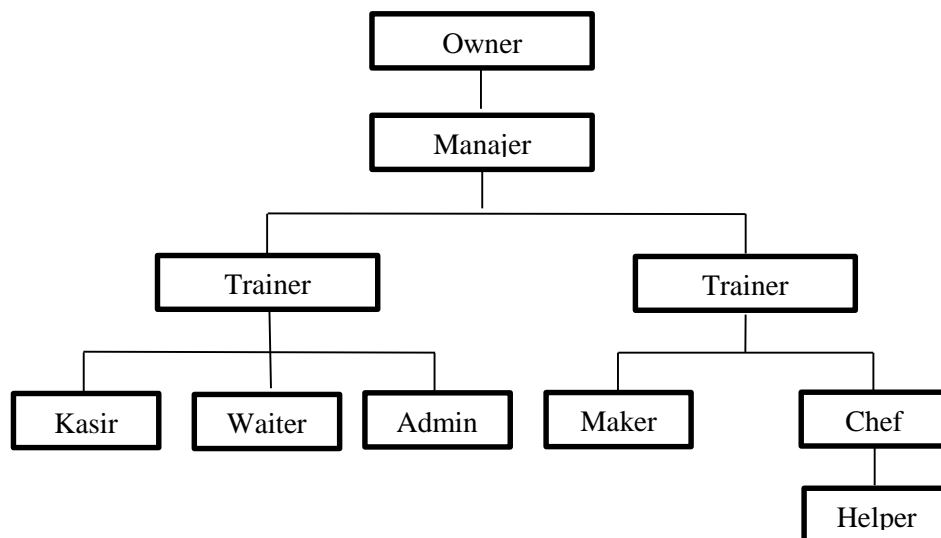


Dari logo diatas nama *Mom Milk* terinspirasi dari sang ibu karena semua resep yang meracik adalah ibunya. Kata "*Mom*" berarti ibu kata "*Milk*" berarti susu atau bisa disebut susu ibu. Karena *Mom Milk* ini menggunakan susu sapi segar maka logo di beri gambar kepala sapi yang menandakan bahwa itu susu sapi segar. Dan tagline "*Milk for Better Health*" diartikan susu untuk menyehatkan bangsa.

2.4 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan (Robbins dan Coulter, 2007:284). Adapun struktur organisasi di kafe *Mom Milk* Semarang sebagai berikut:

Gambar 2. 2
Struktur Organisasi Kafe Mom Milk Semarang



Sumber: *Mom Milk* Semarang, 2018

Dari gambar tersebut dapat dijelaskan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan sebagai berikut:

1. Owner

Pemilik cafe *Mom Milk* bertugas mengawasi serta mengatur jalannya perusahaan dan kerja para karyawan. Pemilik bertanggung jawab penuh atas semua kelangsungan usaha.

2. Manager

- Mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi segala operasional usaha
 - Mengkoordinir kegiatan dan tugas kepada bagian-bagian bawahnya
 - Mengkoordinir bahan-bahan operasional cafe
 - Mempunyai inovasi-inovasi atau ide untuk pengembangan cafe
 - Merupakan pimpinan yang bertanggung jawab
3. Trainer (kasir/waiter/admin)
- Mengatur kerjasama dengan pihak lain sesuai dengan perjanjian yang disepakati dan menguntungkan perusahaan
 - Mengawasi admin dalam membuat laporan keuangan
 - Mengontrol sistem mesin kasir
 - Mengawasi tugas-tugas dari bagian kasir, waiter dan admin
4. Trainer (maker/chef)
- Melakukan pengecekan stok bahan baku
 - Mengontrol kerusakan peralatan dapur
 - Mengawasi proses pembuatan makanan dan minuman
5. Kasir
- Bertugas melayani konsumen dalam proses pembayaran baik dengan uang tunai maupun kartu debit/kredit
 - Melakukan perhitungan total penjualan perhari
6. Waiter
- Menerima pesanan makanan dan minuman yang diinginkan konsumen
 - Memberi tahu chef dan maker mengenai pesanan yang diinginkan oleh konsumen

- Mengantarkan pesanan yang telah siap kepada konsumen
- Membersihkan meja setelah konsumen selesai
- Membantu konsumen yang memerlukan informasi dan bantuan

7. Admin

- Membuat laporan gaji karyawan
- Mencatat semua pembukuan yang menyangkut pada kegiatan perusahaan
- Membuat laporan keuangan pada pimpinan perusahaan
- Membuat jadwal waiter dan kasir
- Melakukan pelatihan bagi karyawan baru pada bagian waiter dan kasir
- Melakukan interview pada calon karyawan baru

8. Maker/Bartender

- Membuat dan menyajikan minuman
- Bertanggung jawab atas semua menu minuman yang ada

9. Chef

- Membuat dan menyajikan makanan
- Bertanggung jawab untuk menyiapkan menu dan makanan yang tersedia

10. Helper

- Membantu koki dalam proses pembuatan makanan
- Menyerahkan makanan dan minuman yang sudah jadi kepada waiter

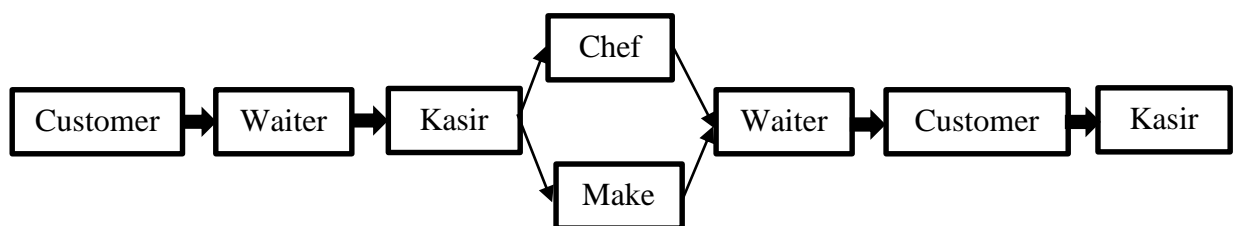
2.5 Jam Operasional *Mom Milk* Semarang

Mom Milk Semarang beroperasi setiap hari mulai dari jam 11.00 WIB – 23.00 WIB

2.6 Proses Pelayanan Kafe *Mom Milk*

Berikut ini adalah prosedur pelayanan di kafe *Mom Milk* Semarang:

Gambar 2.3
Proses Pelayanan Kafe *Mom Milk*



Sistem pelayanan di kafe *Mom Milk* dalam bentuk *table service* Suatu sistem pelayanan dimana pelanggan duduk dikursi menghadap meja makan, pemesanan dilakukan melalui waiter yang menghampiri pelanggan kemudian waiter menyerahkan pesanan kepada kasir. Lalu kasir memberikan pesanan pelanggan kepada chef dan maker. Apa bila makanan atau minuman sudah siap, makanan dan minuman tersebut diserahkan kepada waiter untuk diantarkan ke meja pelanggan. Pembayaran dilakukan setelah selesai makan ke bagian kasir.

2.7 Menu *Mom Milk* Semarang

Menu yang ditawarkan *Mom Milk* ini yaitu berupa makanan berat, snack dan minuman dari olahan susu. Adapun dibawah ini daftar dari menu-menu yang ditawarkan oleh *Mom Milk* Semarang.

a. Daftar Makanan

1. Nasgor Seafood
2. Nasgor Ikan Asin

3. Nasgor Ayam
 4. Nasgor Hongkong
 5. Nasgor Babat
 6. Ifumie Ayam
 7. Ifumie Seafood
 8. Mie Goreng Ayam
 9. Mie Goreng Seafood
 10. Kwetiaw
 11. Sapi Asam Manis
 12. Sapi Lada Hitam
 13. Sapi Mentega
 14. Capcay Ayam
 15. Capcay Seafood
 16. Ayam Lada hitam
 17. Ayam Mentega
 18. Ayam Asam Manis
 19. Ayam Szechuan
 20. Beef Cordon Bleu
 21. Beef Tornado
 22. Beef Steak
 23. Chicken Steak
 24. Chicken Cordon Blue
- b. Daftar Snack (Cemilan)

1. Meal
 2. Grilled Sausage
 3. Otak-Otak
 4. Risoles Mayo
 5. Potato Wedges
 6. Platter
 7. Kekyan
 8. Omelette
 9. Fried Sausage Roll
 10. French Fries
 11. Jamur Crispy
 12. Fried Banana Roll
 13. Croissant
 14. Milky Fried Bread
 15. Doughnut
- c. Daftar Minuman
- Minuman dari susu
1. Jackfruit
 2. Taro
 3. Taro Cookies
 4. Orange
 5. Vanilla Regal
 6. Vanilla

7. Bubble Gum

8. Mocca

9. Pure

10. Coffee

11. Durian

12. Hazelnut

13. Tea Tarik

14. Oat

15. Horlicks

16. Chocolate

17. Bluebery

18. Strawberry

19. Markisa

20. Cookies

21. Green Tea

22. Caramel

23. Caramel Latte

24. Banana

Minuman tambahan

1. Air mineral

2. Tea

2.8 Identitas Responden

Identitas responden disajikan untuk mengetahui keadaan atau latar belakang responden sebagai sampel. Identitas responden diuraikan melalui pengelompokan berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendapatan/pengeluaran, frekuensi kedatangan, menikmati dengan siapa, pada hari apa berkunjung dan kapan waktu berkunjung ke *Mom Milk* Semarang. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Responden merupakan masyarakat yang berusia lebih dari 17 tahun yang saya temui di kafe *Mom Milk* kota Semarang.

Adapun pengisian kuisioner penelitian dilakukan secara langsung saat bertemu dengan responden. Selain itu, penulis juga melakukan wawancara secara langsung dengan beberapa responden untuk menanyakan pendapat dan alasan responden dalam menjawab pertanyaan pada kuisioner. Berdasarkan data yang telah diisi oleh responden, diperoleh kondisi responden tentang jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan per bulan adalah sebagai berikut :

2.8.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah bentuk fisik yang membedakan antara laki – laki dengan perempuan. Dalam pengumpulan data responden, jenis kelamin responden bertujuan untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan yang menjawab pertanyaan penelitian. Berikut data mengenai jumlah responden yang melakukan keputusan pembelian di kafe *Mom Milk* Semarang dilihat dari jenis kelamin responden:

Tabel 2. 1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	33 orang	67
2	Perempuan	67 orang	33
Jumlah		100 orang	100

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan tabel 2.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 responden (67%) dan sisanya berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 responden (33%). Dari data tersebut terlihat jumlah responden perempuan lebih banyak, namun pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan tanpa memperlihatkan jenis kelamin responden. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang datang di kafe *Mom Milk* Semarang di dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan.

2.8.2 Responden Berdasarkan Umur

Umur atau usia adalah rentang kehidupan yang di ukur dengan tahun. Dalam penelitian ini untuk masing-masing responden terdapat pengelompokan umur responden. Dalam Tabel 2.2 dibawah ini menyajikan data jawaban responden berdasarkan kategori umur :

Tabel 2. 2
Umur Responden

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	<21	26 orang	26
2	21-30	72 orang	72
3	31-40	1 orang	1
4	41-50	1 orang	1
Jumlah		100 orang	100

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan tabel 2.2 diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah umur 21-30 dengan jumlah 72 responden (72%) dan responden yang terkecil terdapat pada golongan umur 31-40 dan 41-50 yang masing- masing hanya memperoleh responden dengan jumlah 1 responden (1%).

2.8.3 Responden Berdasarkan Status Marital

Status marital adalah salah satu dari beberapa pilihan yang menggambarkan hubungan seseorang dengan lainnya yang signifikan, seperti menikah dan belum menikah. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui gambaran umum responden yang ditampilkan pada tabel 2.3 berikut ini :

Tabel 2. 3
Status Marital Responden

No	Status Marital	Frekuensi	Persentase (%)
1	Menikah	4 orang	4
2	Belum Menikah	96 orang	96
Jumlah		100 orang	100

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan tabel 2.3 diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan status marital memperlihatkan jumlah terbanyak adalah status marital belum menikah dengan jumlah 96 responden (96%) dan status marital menikah hanya berjumlah 4 responden (4%).

2.8.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir adalah tingkatan pendidikan yang telah diselesaikan oleh seseorang. Melalui jawaban responden dapat diketahui pula pendidikan terakhir responden. Berikut ini data mengenai pendidikan terakhir responden pada tabel 2.4 di bawah ini:

Tabel 2. 4
Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	66 orang	66
4	Akademi/Diploma	11 orang	11
5	Sarjana	23 orang	23
Jumlah		100 orang	100

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan pada tabel 2.4 dapat diketahui bahwa pengambil keputusan pembelian di kafe *Mom Milk* Semarang berdasarkan jumlah pendidikan terakhir responden terbanyak adalah pendidikan terakhir SMA dengan jumlah 66 responden (66%) sedangkan untuk jumlah yang terkecil adalah pendidikan terakhir akademi/diploma sebanyak 11 responden (11%).

2.8.5 Responden Berdasarkan Perkerjaan

Pekerjaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang demi mendapatkan imbalan baik berupa uang maupun jabatan. Setiap responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan yang berbeda-beda. Adapun jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaannya dapat dilihat pada tabel 2.5 berikut:

Tabel 2. 5
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	69 orang	69
2	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	3 orang	3
3	Pegawai Swasta	14 orang	14
4	Wiraswasta	4 orang	4
5	Lainnya	10 orang	10
Jumlah		100 orang	100

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan tabel 2.5 maka dapat diketahui bahwa pekerjaan responden terbanyak adalah pelajar/mahasiswa dengan jumlah 69 responden (69%). Sedangkan untuk jumlah paling kecil yaitu dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil dan wiraswasta yang masing masing berjumlah 3 responden (3%).

2.8.6 Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata Perbulan

Pengeluaran rata-rata perbulan merupakan uang yang dikeluarkan oleh responden untuk memenuhi kebutuhannya. Berikut adalah jumlah responden yang melakukan keputusan pembelian ke *Mom Milk* Semarang berdasarkan pengeluaran rata-rata perbulan sebagai berikut :

Tabel 2. 6
Pengeluaran Rata-Rata Responden

No	Pendapatan/ Pengeluaran	Frekuensi	Persentase (%)
1	<1.000.000	46 orang	46
2	1.000.000-2.500.000	40 orang	40
3	>2.500.000-5.000.000	9 orang	9
4	>5.000.000	5 orang	5
Jumlah		100 orang	100

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan tabel 2.6 responden dengan pengeluaran < Rp. 1.000.000 merupakan responden terbanyak dengan jumlah responden sebanyak 46 responden atau (46%) sedangkan pengeluaran paling kecil yaitu > Rp. 5.000.000 dengan jumlah hanya 5 responden atau (5%).

