

## RINGKASAN EKSEKUTIF

PT. Aksara Sunyi Indonesia atau biasa dikenal dengan Sunyi adalah perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman dengan konsep mempekerjakan karyawan disabilitas dan sudah berdiri sejak tahun 2019. Untuk mencari tahu masalah-masalah yang dialami oleh perusahaan, penulis melakukan upaya riset kualitatif berupa wawancara mendalam bersama pihak internal perusahaan maupun pihak eksternal konsumen Sunyi. Adapun upaya riset kuantitatif berupa survei kuesioner yang disebarakan melalui Instagram Sunyi dan juga kafe fisik berupa kode QR yang dapat dipindai di meja konsumen. Setelah menganalisis hasil riset, penulis menggunakan tabel dampak-urgensi untuk memperoleh masalah utama yang dialami oleh Sunyi yaitu pengalaman kafe fisik yang tidak optimal. Adapun beberapa landasan konseptual yang digunakan penulis antara lain yaitu aktivasi merek dan pencitraan merek dari pengalaman. Penulis juga menggunakan diagram tulang ikan untuk menemukan akar penyebab masalah utama yakni pengalaman yang repetitif dan tidak berubah. Dalam upaya menyelesaikan masalah tersebut, penulis mengusulkan tiga alternatif solusi berbeda yaitu Berseni Bersama Sunyi, Bermain Bersama Sunyi, dan Ruang Berkreasi. Setelah dibandingkan dalam tabel pembobotan dan berdiskusi bersama perusahaan, alternatif solusi pertama menjadi pilihan alternatif solusi yang akan dilaksanakan. Sunyi berkolaborasi dengan penyanyi bernama Idgitaf yang memiliki kondisi microtia sehingga tergolong disabilitas minor. Program ini berupa konser inklusif yang dilaksanakan pada tanggal 5 Mei 2024 di Sunyi Barito dengan total peserta yang datang sebanyak 94 diluar dari tamu undangan. Penulis juga menciptakan beberapa pengalaman baru yang masih berhubungan dengan acara konser Idgitaf. Acara ini tergolong berhasil dikarenakan mencapai 25,53% retensi konsumen sebulan setelah acara dilaksanakan. Perusahaan juga memperoleh berbagai manfaat non-finansial dari beberapa media, konten viral dalam media sosial, dan kerjasama dengan beberapa merek yang bergerak di bidang industri kreatif.



Halaman ini sengaja dibiarkan kosong

## EXECUTIVE SUMMARY

*PT. Aksara Sunyi Indonesia, or more commonly known as Sunyi, is a company engaged in the food and beverage industry with the concept of having disabled workers, established in 2018. To explore potential problems experienced by the company, the author conducted qualitative research efforts in the form of in-depth interviews with internal company and external Sunyi consumers. Quantitative research efforts in the form of questionnaire surveys were distributed through Sunyi's Instagram and on-site cafes in the form of QR codes that can be scanned at consumers' tables. After analyzing the research results, the author used the severity-urgency matrix to obtain the main problem experienced by Sunyi, which is its non-optimal on-site cafe experience. Some of the conceptual foundations used by the author include Brand Activation and Experiential Branding. The author also used the fishbone diagram to determine the ultimate root cause of the problem which is the repetitive and unchanging experience. In effort to solve the problem, the author proposed three different alternative solutions, Berseni Bersama Sunyi, Bermain Bersama Sunyi, and Ruang Berkreasi. After comparing all three solutions using the weighted cart and discussing with the company, the first alternative solution was chosen to be implemented. Sunyi collaborated with an artist named Idgitaf who has a special condition called microtia and is classified as a minor disability. This program is an inclusive concert held on May 5, 2024 at Sunyi Barito with a total of 94 guests watching excluding invited guests. The author also created various new experiences that were still related to Idgitaf's concert. This event was considered successful because it achieved a 25.53% customer retention rate one month after the event was held. The company also obtained various non-financial benefits from media, viral contents over social media, and long-term collaboration with brands in the creative industry.*