

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan cerita dari observasi yang telah dilakukan, Toko Oen Semarang merupakan salah satu kuliner legendaris yang berhasil mempertahankan bisnisnya dari zaman penjajahan Belanda hingga saat ini. Toko Oen yang awalnya didirikan di Yogyakarta lalu membuka cabang di Jakarta, Malang, dan juga Semarang. Namun akibat adanya masalah dalam pengelolaan (*Scene 5*), hanya tersisa 1 cabang Toko Oen yang masih dikelola oleh keturunan Oen yang asli, yaitu Toko Oen Semarang yang terletak di Jl. Pemuda No.52, Semarang.

Hingga saat ini Toko Oen masih mempertahankan ke-autentikan dari produk mereka. Resep yang mereka gunakan adalah resep yang sama dari generasi pertama (*Scene 7*). Selain ke-autentikan produk mereka, Toko Oen juga masih menjaga suasana Belanda nya yang terlihat dari arsitektur gedungnya, desain interior, dan ornamen antiknya (*Scene 9*). Hal inilah yang membuat banyak pengunjung yang kembali mengunjungi Toko Oen, bahkan tidak sedikit dari mereka yang mengajak anak-anaknya untuk berkunjung ke Toko Oen. Banyak wisatawan dari luar Kota Semarang yang belum yakin jika mereka belum membeli produk dari Toko Oen sebagai oleh-oleh (*Scene 6*).

Selain mempertahankan ke-autentikannya, Toko Oen juga melakukan berbagai macam kegiatan pemasaran untuk mempertahankan bisnisnya, seperti membuat akun media sosial, mengadakan promosi pada hari-hari tertentu, dan masuk ke dalam *e-commerce* untuk menjangkau pelanggannya lebih luas. Pengunjung juga memegang peranan penting dalam kegiatan pemasaran dimana banyak dari mereka yang membagikan foto atau video ketika mereka berkunjung ke Toko Oen di media sosial mereka yang kemudian dimanfaatkan oleh Toko Oen untuk mempromosikan bisnis mereka (*Scene 11*). Kegigihan dalam mempertahankan ke-autentikan dan langkah-langkah pemasaran inilah yang membuat Toko Oen dapat bertahan hingga saat ini.

86 tahun berdirinya Toko Oen Semarang telah memberikan banyak kenangan bagi para pengunjungnya. Banyak pengunjung yang sudah mengunjungi Toko Oen dari kecil karena diajak oleh orang tua mereka, sehingga bagi mereka, Toko Oen adalah tempat yang spesial (*Scene 6*). Dari hasil wawancara yang telah kami lakukan, kami juga mendapati bahwa para pengunjung sangat menyukai produk-produk dari Toko Oen terutama es krim dan kue kering mereka (*Scene 8*). Para pengunjung juga menyukai suasana yang bisa mereka rasakan ketika berkunjung ke Toko Oen.

5.2 Saran

Toko Oen Semarang telah berhasil mempertahankan ke-autentikan dari produk mereka dan juga berhasil dalam menjaga suasana dan nuansa Belanda yang mereka miliki. Namun masih ada ruang untuk perkembangan, salah satunya adalah kualitas pelayanan mereka. Sebagai contoh, tidak jarang saat dalam keadaan ramai, beberapa pengunjung diabaikan oleh pelayan dan hal ini tentu bisa mempengaruhi *mood* dari pengunjung. Selain memperbaiki pelayanan yang ada di Toko Oen, saran yang bisa kami berikan adalah tetap mengikuti perkembangan zaman dalam kegiatan promosi dengan lebih aktif menggunakan media sosial sebagai media kegiatan pemasaran mereka. Dengan lebih aktif melakukan kegiatan pemasaran melalui media sosial, Toko Oen dapat membangun *awareness* masyarakat yang lebih besar karena media sosial menjadi salah satu instrumen pemasaran yang memiliki dampak yang signifikan saat ini. Selain itu, kegiatan pemasaran juga akan membantu Toko Oen untuk membangun hubungan yang baik dengan pengunjung sehingga dapat meningkatkan brand loyalty terhadap Toko Oen serta agar konsumen tetap mengingat keberadaan Toko Oen.

5.3 Rekomendasi

Observasi yang kami lakukan di Toko Oen Semarang lebih berfokus pada masa lalu seperti cerita asal mula berdirinya Toko Oen dan pandangan pelanggan terhadap Toko Oen. Kami juga menemukan beberapa video di internet yang membahas hal yang cukup serupa dengan observasi yang kami lakukan. Untuk observasi selanjutnya, kami merekomendasikan peneliti untuk lebih berfokus kepada rencana yang akan dilakukan oleh Toko Oen di masa

depan agar tetap bisa bertahan dan pandangan pihak Toko Oen sebagai salah satu peninggalan bersejarah mengenai tantangan yang akan mereka hadapi di masa depan.

