

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Bisnis *Cafe* merupakan suatu bisnis yang menjanjikan ([www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com), yang diakses pada tanggal 01 Desember 2015). Bukan hanya sekedar sebagai area makan, namun banyak masyarakat menjadikan *Cafe* sebagai tempat untuk berkumpul dan menghabiskan waktu bersama ([www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com), yang diakses pada tanggal 01 Desember 2015). Hal ini sudah menjadi gaya hidup masyarakat masa kini yang cenderung senang bersosialisasi, berkumpul bersama kerabat ataupun keluarga, hanya untuk bersantai dan bercengkrama. Jadi keberadaan *Cafe* ini seringkali dimaksudkan untuk merealisasikan kebutuhan masyarakat yaitu sebagai sarana untuk berkumpul, bersantai dan berbincang bersama kerabat ataupun keluarga sembari makan dan minum ([www.sahabatsurgawai.net](http://www.sahabatsurgawai.net), yang diakses pada tanggal 01 Desember 2015).

Banyaknya *Cafe* yang bermunculan mengakibatkan para *owner* harus dapat berpikir lebih kreatif dan inovatif lagi agar dapat bersaing dengan *Cafe-cafe* lainnya untuk menjadi yang pertama dan terbaik atau menjadi yang berbeda ([www.smartpeneur.net](http://www.smartpeneur.net), yang diakses pada tanggal 02 Desember 2015). Kreatif dan inovatif dari segi tempat maupun makanan dan minumannya. Hal ini dilakukan tentu saja untuk menarik perhatian pengunjung. Pada umumnya para *owner Cafe* terlebih dahulu melakukan penelitian terhadap kebiasaan-kebiasaan masyarakat masa kini.

Ketika masyarakat bertemu, bertatap muka dan bercengkrama dengan kerabat maupun keluarga biasanya mereka hanya membutuhkan makanan ringan dengan minuman-minuman khas *Cafe* tersebut.

Hal ini dijadikan sebagai alasan dasar bagi Roti Gempol dan Kopi Anjis fokus kepada makanan ringan. Bukan berarti tidak terdapat makanan berat namun makanan ringan seperti roti dan minuman seperti kopi menjadi menu utama di Roti Gempol dan Kopi Anjis. Apalagi diperkuat dengan suasana *Cafe* yang sangat kekeluargaan, *waiters* yang ramah serta makanan dan minuman yang beraneka ragam.

Roti Gempol dan Kopi Anjis ini lebih mengutamakan tempat. Menurut Manajer *Marketing* dari Roti Gempol dan Kopi Anjis, mereka lebih mementingkan agar setiap konsumen yang datang, mereka akan lebih menikmati tempatnya yang akan memberikan sisi emosionalnya dalam berkumpul dan berbincang dengan kerabatnya, sehingga mereka akan merasa bahwa Roti Gempol dan Kopi Anjis menjadi tempat yang nyaman dengan pelayanan yang ramah untuk dikunjungi berulang kali. Tentu saja dengan didukung makanan dan minuman yang enak serta beraneka ragam. Hal ini disadari dan diungkapkan oleh Bapak Kresna yaitu Manajer *Marketing* di Roti Gempol Anjis dan Kopi Anjis, beliau mengatakan,

*“.....karena kita memang si kopi anjis ini pengen ehm menyatukan para konsumen, jadi kalian kesini happy kalian kesini nongkrong dengan senang nyaman bukan karena makanan minumannya tapi ada emosional ikatan dengan tempat ini gitu. Wah saya pengen ngopi di kopi anjis bukan karena enaknyanya tapi nyaman pelayanannya bagus makanannya pun banyak gitu banyak pilihannya udah cocok gitu.....”* (Dikutip dari lampiran halaman L-17).

Asal mula nama Roti Gempol dan Kopi Anjis terdiri dari Roti Gempol merupakan roti yang sudah berada di kota Bandung dan telah menjadi salah satu produk legenda. Sedangkan Kopi Anjis sendiri diambil dari kata sehari-hari yang

sering digunakan oleh anak muda sebagai kata seruan seperti “ayo ngopi”, “ngopi dong”, “ngopi anjis”. Kopi Anjis disini bukan merupakan kata kasar melainkan kata atau kalimat yang sering digunakan oleh anak muda, karena target pasar dari Roti Gempol dan Kopi Anjis ini adalah anak muda. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Kresna yaitu Manajer *Marketing* di Roti Gempol dan Kopi Anjis, beliau mengatakan,

*“.....sebenarnya sih untuk anjisnya sendiri kita bukan ambil ke kata kasarnya gitu, cuma kalau diliat dari market kita yang awalnya kita emang set ke market anak muda gitu ya. Untuk anak muda sendiri kata anjis itu bukan lagi kata kasar... kalau di anak muda itu anjis itu kayak ya udah lah gitu kata-kata sehari-hari mereka bergaul kata seruan. Nah yang lebih kita garis bawah sih anjis disini adalah kata seruan untuk mengopi. “ayo ngopi” “ngopi anjis” “ngopi dong” nah kaya gitu lebih kesitu sih kalo untuk kata kopi anjisnya.....”* (Dikutip dari lampiran halaman L-11).

Tetapi seiring berjalannya waktu, banyak juga keluarga yang menyempatkan untuk berkumpul dengan sanak saudaranya di Roti Gempol dan Kopi Anjis. Kemudian, Kopi Anjis menggandeng Roti Gempol karena rotinya yang sudah mejadi legenda di kota Bandung. Saat ini Roti Gempol dan Kopi Anjis memiliki 3 lokasi yang berbeda, lokasi yang pertama berada di Jalan Surya Sumantri kemudian berada di Jalan Bengawan dan yang ketiga berada di Jalan Talaga Bodas. Roti Gempol dan Kopi Anjis akan terus melakukan ekspansi ke beberapa daerah bahkan sampai internasional. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Kresna yaitu Manajer *Marketing* di Roti Gempol dan Kopi Anjis, beliau mengatakan,

*“.....untuk target kedepannya sendiri sih yang pasti dari hal ekspansi kita bakalan terus berekspansi entah itu didalam kota, luar kota maupun luar negeri. Target goal kita yang paling utama kita pengen go internasional.....”* (Dikutip dari lampiran halaman L-18).

Agar dapat melakukan ekspansi maka perlu manajemen yang baik dan berkualitas, karena perusahaan yang melakukan ekspansi dan menjadi makin besar akan menghadapi masalah-masalah yang jauh lebih besar. Maka dari itu, perlu diadakan pelatihan bagi para karyawannya yang akan di tempatkan di outlet-outlet baru. Dengan harapan setelah mengikuti pelatihan, para karyawan terutama *Supervisor* mampu menjadi pemimpin yang efektif dan sempurna. *Supervisor* yang efektif dan sempurna menjadi hal penting dalam kelangsungan *cafe* tersebut, karena *supervisor* berhubungan langsung dengan pencapaian standar yang diharapkan. Hal yang penting adalah sambil berjalannya waktu *Supervisor* akan terus dilatih sampai menjadi *Supervisor* yang efektif dan mendapatkan wawasan yang luas. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Kresna yaitu Manajer *Marketing* Roti Gempol dan Kopi Anjis, beliau mengatakan,

“.....makanya untuk si ehm wakil kaptennya ini, itu kita didik juga kita bentuk juga ya minimal dia bisa memposisikan diri sebagai kapten... Nah itu, makanya kita mengkaderisasi beberapa orang pilihan kita agar bisa kita andalkan.....” (Dikutip dari lampiran halaman L-14).

Harus diakui bahwa menjadi *Supervisor* yang efektif dan sempurna bukanlah tugas yang mudah. Hal ini dilihat pada saat bawahannya sedang menghadapi masalah dan *Supervisor* kurang memperhatikan permasalahan yang dialami oleh bawahannya. *Supervisor* terkadang juga segan untuk memberikan tindakan disiplin bagi bawahannya, dikarenakan hubungan yang subjektif maupun rasa tidak percaya diri sebagai *Supervisor*. Untuk dapat memperoleh *Supervisor* yang efektif dan percaya diri, perlu dilakukan *training* agar para *Supervisor* mempunyai kemampuan untuk memberikan konseling, disiplin, serta menerapkan

komunikasi yang efektif kepada bawahannya (www.tribunnews.com, yang diakses pada tanggal 03 Desember 2015).

Hal mengenai kurangnya rasa percaya diri dan adanya hubungan yang subjektif antara *Supervisor* dengan bawahannya terjadi pada *Cafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Surya Sumantri*, yang menjadi objek penelitian peneliti. Hal ini senada dan dikonfirmasi oleh Saudari Rini yaitu *Waiter* di *Cafe Roti Gempol dan Kopi Anjis*, beliau mengatakan,

“.....kayak kakak... ngga yang gimana gimana ya ngga kejam ngga jahat ngga kayak atasan pada umumnya gitu ya yang katanya atasan begini gini.....”

(Dikutip dari lampiran halaman L-47).

Namun akibatnya yang terjadi pada *Roti Gempol dan Kopi Anjis Surya Sumantri* adalah adanya ketidaktegasan dan kurangnya komunikasi kepada pada *waiters*. Hal ini diungkapkan oleh Saudara Amron yaitu *Waiter* di *Cafe Roti Gempol dan Kopi Anjis*, beliau mengatakan,

“.....senang sih, tapi kaptennya kurang tegas yang sekarang” (Dikutip dari lampiran halaman L-59).

Mengingat pentingnya mempunyai *Supervisor* yang efektif dalam kelangsungan cafe, maka judul yang diambil dari penelitian ini yaitu **“Peran Supervisor Dalam Menerapkan Proses *Actuating* di Cafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Jalan Surya Sumantri Bandung”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah penelitian ialah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Peran *Supervisor* Dalam Menerapkan Proses *Actuating* di *Cafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Surya Sumantri Bandung* ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan:

1. Untuk mengetahui Peran *Supervisor* Dalam Menerapkan Proses *Actuating* di *Cafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Surya Sumantri Bandung*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai tambahan referensi bagi calon Sarjana Ekonomi di tahun akademik selanjutnya, khususnya mengenai perkembangan topik tugas akhir yang diambil. Sedangkan bagi mahasiswa, penelitian ini bermanfaat sebagai syarat utama mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dan sebagai tolak ukur pemahaman mahasiswa atas fenomena yang terjadi sehingga dapat mempersiapkan diri sebelum memasuki dunia kerja.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan masukan bagi kelangsungan *Cafe Roti Gempol dan Kopi Anjis* dalam menerapkan tugas dan tanggung jawab seorang *Supervisor*.