

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kopi pertama kali masuk ke Indonesia pada tahun 1696 oleh pemerintah Belanda yang dibawa dari Malabar, sebuah kota di India, ke Pulau Jawa (<https://tanameracoffee.com/ID/sejarah-penyebaran-kopi-di-indonesia/>, diakses 4 Oktober 2018). Meningkatnya para penikmat kopi di Indonesia menjadikan kedai kopi kian merebak hampir di berbagai daerah, disetiap sudut kota pun dapat dipastikan banyak kedai kopi yang berdiri, dimulai dari yang menengah keatas hingga yang menengah kebawah.

Seorang pakar di bidang pemasaran, Rhenald Kasali (2008:27) mengatakan bahwa kopi kini bukan lagi sekedar untuk menghilangkan kantuk, tapi sebagai bagian dari gaya hidup, dimana kedai kopi menjadi tempat untuk *hang out* yang sangat diminati. Bahkan tidak jarang banyak pengunjung yang datang bukan untuk menikmati secangkir kopi saja, tetapi hanya untuk menikmati fasilitas yang ada. Perubahan gaya hidup pada saat ini, berawal dari masuknya perusahaan kopi yang berasal dari Amerika Serikat yaitu Starbucks Coffee ke Indonesia pada 17 Mei 2002. (<http://www.starbucks.co.id/about-us/our-heritage/starbucks-in-indonesia>, diakses 3 Mei 2018).

Furnitur adalah salah satu elemen ruang yang berhubungan langsung dengan fisik pengunjung ketika melakukan aktivitas, dan tempat duduk merupakan hal terpenting ketika berada pada kedai kopi, karena tempat duduk dapat menunjang kenyamanan ketika bersantap, selain dari pengaruh meja dan lingkungan sekitar. Starbucks percaya bahwa kedai kopi harus menjadi tempat yang ramah, mengundang, dan akrab.

Starbucks Paris Van Java memiliki berbagai jenis sarana tempat duduk berupa kursi dan sofa yang dapat menunjang kenyamanan para konsumen. Berdasarkan hasil survei terdapat enam sarana tempat duduk pada Starbucks yang berada di Mall Paris Van Java Bandung, diantaranya adalah *dining chair*, *bar chair*, *bench sofa*, *lounge chair*, *pouffe*, dan *outdoor aluminium chair*. Penulis telah mewawancarai Supervisor (Stella) Starbucks Paris Van Java, beliau mengatakan bahwa semua desain furnitur baik itu material maupun bentuk harus melalui persetujuan Howard Schultz yaitu pemilik Starbucks Coffee, hal ini dilakukan karena Howard ingin menjaga standar dari Starbucks itu sendiri. Dalam jurnal Vaniasari Hugeng dan Hedy C. Indrani (2016), yang berjudul “Perancangan *Interior Study Lounge Café* di Surabaya”, mengatakan bahwa variasi peletakan tempat duduk menawarkan pilihan untuk suasana yang lebih intim atau terbuka, serta mempengaruhi jumlah tempat duduk yang dapat diletakkan dalam ruangan (Baraban dan Durocher, 2001). Berdasarkan latar belakang ini, penulis ingin mencoba meneliti preferensi seseorang dalam memilih tempat duduk berdasarkan tujuan dan aktifitas pengunjung di Starbucks Paris Van Java Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi seseorang dalam pemilihan tempat duduk.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penulis hanya akan membatasi masalah pada preferensi pemilihan fasilitas duduk di Starbucks Paris Van Java Bandung. Identifikasi masalah berdasarkan uraian pada latar belakang sebagai berikut:

1. Starbucks Paris Van Java memiliki enam jenis tempat duduk, berdasarkan enam jenis sarana tempat duduk ini memiliki fasilitas, fungsi dan kenyamanan yang berbeda-beda. Hal ini menjadikan konsumen memiliki keinginan untuk duduk ditempat yang berbeda-beda juga sesuai dengan aktifitas dan tujuan yang akan dilakukan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat mengambil rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa tujuan dan aktifitas yang dilakukan pengunjung ketika datang ke Starbucks Paris Van Java Bandung?
2. Apa alasan pengunjung memilih tempat duduk di Starbucks Paris Van Java Bandung?
3. Apakah ada hubungan antara pemilihan tempat duduk dengan tujuan dan aktifitas orang datang ke Starbucks Paris Van Java Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang dan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apa tujuan dan aktifitas yang dilakukan pengunjung ketika datang ke Starbucks Paris Van Java Bandung?
2. Untuk mengetahui apa alasan pengunjung memilih tempat duduk di Starbucks Paris Van Java Bandung?
3. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara pemilihan tempat duduk dengan tujuan dan aktifitas orang datang ke Starbucks Paris Van Java Bandung?

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat dari penelitian yang akan diteliti:

a. Bagi perusahaan

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada perusahaan mengenai tujuan dan aktifitas yang dilakukan pengunjung ketika datang, serta alasan dalam pemilihan tempat duduk, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan konsumen ketika berkunjung ke gerai Starbucks Paris Van Java Bandung.

b. Bagi Penulis

Sebagai penyelesaian tugas akhir untuk memenuhi syarat kelulusan dan untuk menambah wawasan interior bagi penulis.

c. Pihak Lain

Penulis berharap penelitian ini dapat berlanjut dan juga dapat menjadi tambahan referensi bagi yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan kasus yang sama atau serupa.

1.6 Batasan Penelitian

Starbucks Coffee memiliki banyak cabang di Indonesia dan memiliki cakupan yang sangat luas, agar penelitian lebih terfokus dan mendalam oleh karena itu penulis melakukan pembatasan pada penelitian yang terbagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

1. Subjek Penelitian

Subjek yang ditentukan dalam penelitian ini adalah pengunjung Starbucks Paris Van Java Bandung yang datang untuk membeli makan atau minuman dan duduk di salah satu tempat yang disediakan oleh Starbucks Paris Van Java Bandung. Subjek penelitian ini akan di fokuskan kepada pengunjung yang berada di area bagian dalam, karena pemilihan tempat dapat lebih spesifik oleh pemilihan tempat yang lebih beragam.

2. Objek Penelitian

Tempat yang akan di jadikan penelitian adalah Starbucks yang berada di dalam Mall. Terdapat tujuh Starbucks yang membuka gerainya di dalam Mall, diantaranya adalah Paris Van Java, Cihampelas Walk, Living Plaza, Pasir Kaliki 23, Festival City Link, Trans Studio Mall, dan Braga. Diantara ke tujuh tempat tersebut penulis memutuskan untuk membatasi penelitian hanya pada Starbucks yang berada di Mall Paris Van Java. Berikut alasan penulis memilih Paris Van Java Bandung:

- a. Starbucks di Paris Van Java Bandung memiliki bentuk ruang persegi berukuran 11 x 15 meter, hal ini dapat memudahkan penulis dalam melakukan pengamatan terhadap konsumen yang datang ke Starbucks tanpa terhalang tembok atau ruangan yang tertutup sekat maupun berbelok. Sedangkan

dari sisi desain furnitur, hampir semua gerai Starbucks memiliki desain yang serupa.

- b. Starbucks Paris Van Java memiliki enam varian tempat duduk dengan fasilitas dan kenyamanan yang berbeda. Banyaknya varian tempat duduk menjadikan konsumen memiliki keinginan yang berbeda-beda untuk memilih tempat duduk. Hal ini menciptakan berbagai pendapat yang berbeda-beda yang dapat di teliti.
- c. Starbucks Paris Van Java merupakan Starbucks *Reserve* pertama dan satu-satunya di Bandung. Starbucks *Reserve* memiliki suatu keunggulan tersendiri yaitu kopi yang disajikan adalah kopi premium disertai alat-alat kopi yang lebih lengkap dan baik dengan cara penyajian yang berbeda dari Starbucks yang lain. (<http://www.starbucks.co.id/coffee/reserves/reserve-stores>, diakses pada tanggal 1 November 2018).

Maka dari sinilah penulis memutuskan hanya akan meneliti di Mall Paris Van Java Bandung agar penelitian dapat lebih terfokus.

3. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada hari Senin hingga Jumat (17 – 21 September 2018), pukul 13.00 – 18.00 WIB. Penulis menentukan penelitian pada hari biasa (Senin – Jumat) karena jumlah pengunjung yang datang lebih sedikit dibanding hari libur, sehingga pengunjung lebih bebas dalam memilih tempat duduk. Rata-rata pengunjung yang datang pada hari Senin – Jumat berkisar 120 orang. Sedangkan pada hari Sabtu – Minggu (Libur), pengunjung yang datang dapat mencapai 180 orang. Kebanyakan pengunjung pada hari libur mendapatkan tempat duduk secara acak karena tidak ada tempat duduk lain yang kosong.

1.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan penjelasan atau jawaban sementara tentang tingkah laku, fenomena (gejala), atau kejadian yang akan terjadi; bisa juga mengenai kejadian yang sedang terjadi dan masih harus dibuktikan kebenarannya (Ruseffendi 2005:23 ; Sugiyono, 2009:64). Hipotesis dari penelitian ini adalah tujuan dan aktifitas pengunjung yang datang ke Starbucks Paris Van Java dapat mempengaruhi preferensi pemilihan tempat duduk.

1.8 Metode Penelitian

Untuk menjawab hipotesis diatas, penulis akan menganalisa menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus dan melalui beberapa tahapan. Pengumpulan data yang pertama dilakukan dengan observasi, wawancara, dan materi visual yang berupa data mentah yang disusun lalu dipersiapkan untuk dibaca secara keseluruhan datanya kemudian diberi kode untuk mendeskripsikan setting (ranah), orang (partisipan), kategori, dan tema yang saling berhubungan, lalu dianalisis dengan mengeksplorasi proses, aktivitas dan peristiwa atau biasa disebut studi kasus. Setelah itu, deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi atau laporan kualitatif dengan memberikan informasi deskriptif tentang partisipan dalam sebuah tabel dan langkah terakhir dalam analisis datanya adalah pembuatan interpretasi dalam penelitian kualitatif.

1.8.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengumpulan data primer guna keperluan penelitian. Selalu ada hubungan antara metode mengumpulkan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan (Nazir 174). Langkah yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi Langsung:

Pada tahap ini, penulis melakukan observasi langsung ke gerai Starbucks Coffee yang berada di seluruh Mall Kota Bandung, yang digunakan sebagai data pembanding. Akan tetapi, disini peneliti akan membahas secara lebih *detail* pada Starbucks Paris

Van Java Bandung. Observasi yang dilakukan adalah mendata dan mendeskripsikan preferensi seseorang dalam memilih tempat duduk melalui fasilitas dan beragam jenis tempat duduk yang telah disediakan.

2. Wawancara (Interview):

Pada proses wawancara, peneliti melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak Starbucks Coffee, yaitu *store manager* (Fajar), *supervisor shift* (Stella), *barista* (Delis) dan para pengunjung Starbucks Coffee.

3. Kuisisioner:

Kuisisioner adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis. Kuisisioner harus mempunyai pusat perhatian, yaitu masalah yang ingin dipecahkan. Tiap pertanyaan harus merupakan bagian dari hipotesis yang ingin diuji (Nazir 2005:203). Dalam pembuatan kuisisioner ini, penulis menggunakan jenis pertanyaan berstruktur, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa, sehingga responden dibatasi dalam memberi jawaban kepada beberapa alternatif saja ataupun kepada satu jawaban saja, seperti “Ya” atau “Tidak” (Nazir 2007).

Dalam pengisian kuisisioner, peneliti memiliki target dan karakteristik responden, yaitu 100 responden pria dan wanita dengan rentang usia antara 17 - 60 tahun yang membeli dan duduk di dalam gerai Starbucks Paris Van Java. Berdasarkan hasil observasi, Starbucks Paris Van Java dikunjungi sebanyak 120 orang (Dapat dilihat pada hal. 30, Bab 3.2). Dalam penyebaran kuisisioner di Starbucks Paris Van Java Bandung, dilakukan dengan cara menyebarkan 100 kuisisioner, menurut

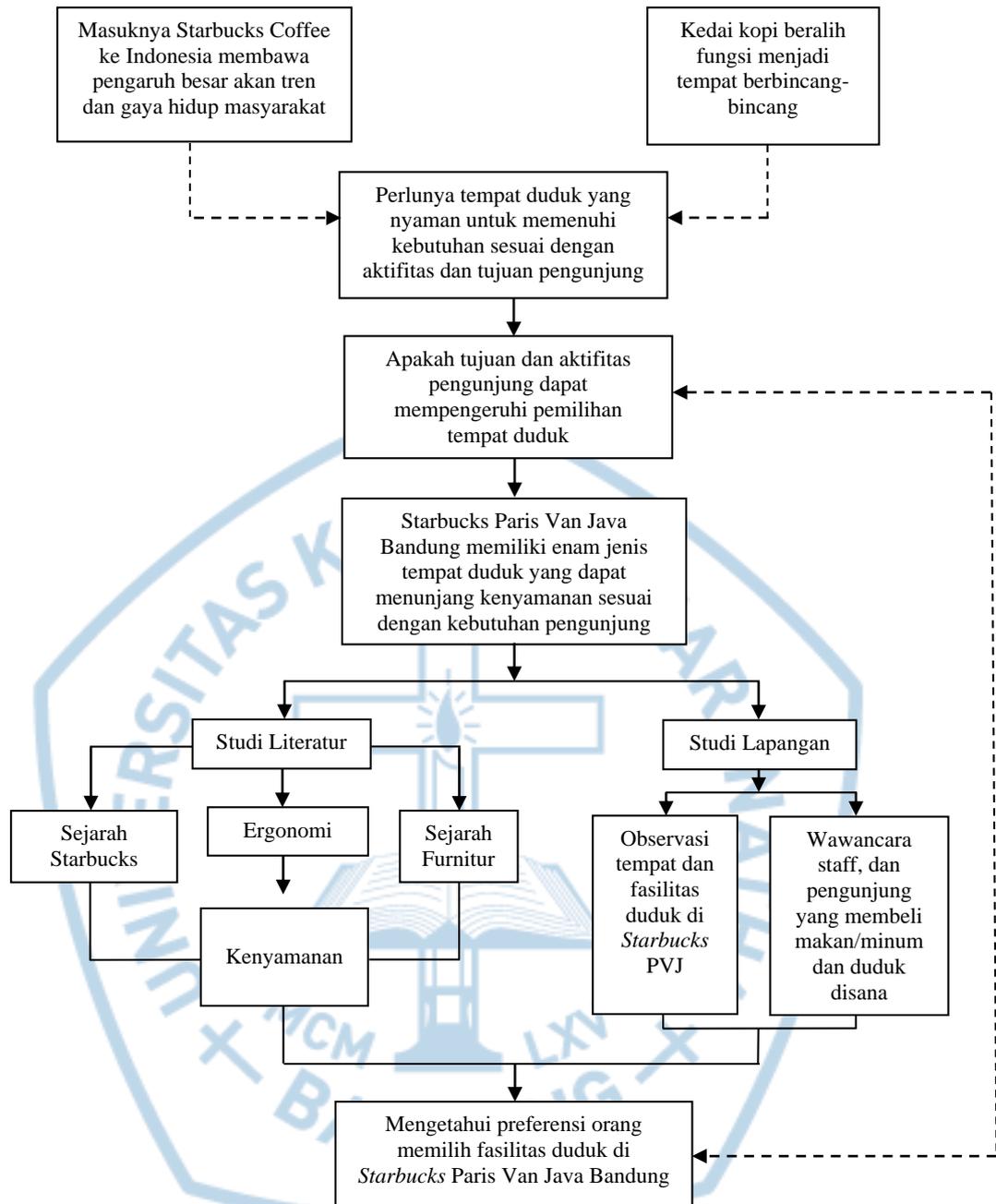
Sekaran (2006), salah satu acuan umum untuk menentukan ukuran sampel adalah lebih dari 30 dan kurang dari 500. Penulis membagi rata untuk menyebarkan kuisioner yaitu sebanyak 20 perhari. Isi kuisioner berkaitan dengan tujuan dan aktifitas yang dilakukan pengunjung, kenyamanan, dan preferensi pemilihan tempat duduk.

4. Dokumentasi foto:

Untuk mendukung data-data deskriptif yang diperoleh, penulis juga mendokumentasikan dalam bentuk gambar atau foto yang diambil pada Starbucks Coffee bertujuan untuk menggambarkan suasana secara visual.

1.9 Kerangka Penelitian

Berdasarkan pendahuluan di atas, penulis telah merangkum semuanya dalam bentuk kerangka penelitian. Kerangka penelitian dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut (Polancik, 2007). Berikut ini adalah kerangka penelitian yang telah dirangkum:



Dalam penelitian ini penulis ingin mencari tahu preferensi orang memilih fasilitas duduk di Starbucks Paris Van Java Bandung yang sesuai dengan tujuan dan aktifitas pengunjung, sehingga dapat menciptakan nyaman dan kepuasan. Untuk memperoleh hasil yang diinginkan, penulis menggunakan studi literature dan studi lapangan dengan cara melakukan observasi dan wawancara kepada staff dan pengunjung Starbucks Paris Van Java.

1.10 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan awal dari penulisan skripsi yang mencakup latar belakang, Identifikasi masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, metode penelitian, hipotesis, dan kerangka penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang mendukung penelitian, yaitu mengenai teori ergonomi, sejarah *furniture*, dan jenis-jenis tempat duduk di kafe.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang data lapangan (fisik dan non-fisik) Starbucks Paris Van Java, yang diperoleh dari observasi langsung maupun wawancara.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan analisis data secara kualitatif yang diperoleh dari observasi, wawancara, gambar/ foto yang dikomparasikan dengan teori pendukung dan hasil pembahasan kuisisioner.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi yang berisi kesimpulan dan saran yang menjawab rumusan masalah.