

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Pada bagian ini penulis akan mendeskripsikan gambaran umum mengenai objek penelitian yaitu Sebatas Café Wonosobo. Deskripsi objek yang akan dijelaskan dalam bagian ini meliputi sejarah berdiri, profil perusahaan, visi dan misi, struktur manajemen, serta makna logo. Peneliti mendeskripsikan gambaran umum mengenai Sebatas Café Wonosobo berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

A. Latar Belakang Berdirinya Sebatas Café

Sebatas Café merupakan kedai kopi yang didirikan oleh Kun Thalisa Fitriani. Ia memulai usahanya pada tahun 2015. Saat itu ia membuka usaha minuman kopinya yang berbentuk *booth* dengan nama Kopa Kopi Express (wawancara dengan Thalisa, 11 November 2021). *Booth* usahanya dibuka setiap hari Sabtu dan Minggu di Alun-alun Kota Wonosobo. Usaha yang dirintisnya itu bermula dari hobi serta minatnya yang besar terhadap seluk beluk mengenai kopi. Menu minuman yang disediakan adalah *Americano*, *latte*, *coffegato* dan *frappe* (dokumen arsip Sebatas Café, 2020). Namun yang lebih diutamakan oleh Kun Thalisa pada Kopa Kopi Express adalah *frappe*, baik *coffe-based* maupun *non coffee-based*. Karena selain sebagai tempat untuk menyalurkan kecintaannya terhadap kopi, salah satu tujuan ia membuka usaha ini adalah supaya masyarakat khususnya di Wonosobo dapat menikmati *frappe* berkualitas dengan harga yang terjangkau.

Ia sendiri yang melayani pelanggan yang datang. Salah satu hal yang membuat bisnisnya berkembang adalah kemampuannya dalam bersikap ramah kepada pelanggan. Menurutnya, bisnis tidak hanya sekedar untuk mencari profit namun juga untuk memperluas relasi dengan orang lain (wawancara dengan Thalisa, 11 November 2021). Kun Thalisa juga sering berjualan di luar kota dengan mengikuti beberapa expo, konser, dan beberapa *event* besar lainnya dan membuka *booth* Kopa Kopi Express di sana. Ia terus berusaha memperluas ilmu dan wawasannya mengenai kopi, untuk dapat mengembangkan bisnisnya.

Setelah dua tahun merintis bisnis minuman kopinya, pada tahun 2018 ia berhasil mendirikan kedai kopi berlokasi tetap di Wonosobo, yang kemudian ia lakukan *rebranding* menggunakan nama Sebatas Café. Sebatas Café akhirnya diresmikan pada bulan Desember 2018 dan masih terus berdiri hingga sekarang.

B. Profil Sebatas Café

Sebatas Café berlokasi di Jalan Sidomulyo nomor 4, Wonosobo Timur, Wonosobo. Sebatas Café yang dimiliki oleh Kun Thalisa Fitriani ini pertama kali diresmikan pada tanggal 1 Desember 2018 (wawancara dengan Thalisa, 20 Juni 2021). Hingga hari ini, Sebatas Café buka setiap hari mulai dari pukul 12.00 hingga pukul 24.00. Lokasi Sebatas Café dapat dikatakan cukup strategis karena berada tidak jauh dari pusat kota Wonosobo.

Seperti yang telah disampaikan oleh Kun Thalisa, bahwa ia ingin kedai kopinya menjadi salah satu tempat yang nyaman bagi para pengunjung. Lokasi Sebatas Café pun dipilihnya berada di lokasi yang tidak terlalu ramai namun

tetap mudah untuk dijangkau. Bangunan yang digunakan adalah bangunan ruko dengan interior yang dibuat senyaman mungkin seperti suasana rumah (observasi peneliti, 11 November 2021). Fasilitas yang disediakan di Sebatas Café antara lain koneksi internet, beberapa buku dan majalah, juga ruang *meeting* yang terdapat di lantai dua. Lagu yang dipilih untuk diputar di Sebatas Café juga disesuaikan dengan konsep untuk memberi suasana yang tenang, hangat dan nyaman bagi pelanggan.



Gambar 2.1 Suasana pengunjung di Sebatas Café
Sumber: <https://www.instagram.com/sebatascafe/>



Gambar 2.2 *Live Music Corner* di Sebatas Cafe
Sumber: <https://www.instagram.com/sebatascafe/>

Terdapat juga *live music corner*, yang diadakan setiap hari Sabtu dan hari-hari tertentu seperti Valentine atau Tahun Baru. Untuk hari-hari tertentu, Sebatas Café juga sering mengadakan *event* lain yang melibatkan interaksi dari pelanggan, seperti acara nonton bareng di Sebatas, berbuka puasa bersama, Sebatas *Saturday Speed* (bersepeda bersama), Sebatas *Anniversary Event* dan lainnya. Tujuannya pun tak jauh dari visi dan misi Sebatas Café itu sendiri, yaitu menjalin kehangatan dan kebersamaan dengan pelanggan (wawancara dengan Thalisa, 13 Januari 2021).



Gambar 2.3 *Event Sebatas Café*
Sumber: <https://www.instagram.com/sebatascafe/>

Pemilik Sebatas Café menerapkan budaya serta lingkungan kerja yang sangat kekeluargaan. Kun Thalisa memperlakukan karyawannya dengan santai namun bertanggung jawab, dan merangkul mereka untuk dapat berkembang bersama dengan Sebatas Café. Begitupun ia mengajarkan karyawannya cara untuk memperlakukan pelanggan. Salah satu hal utama yang terus menerus ia tekankan pada karyawannya adalah untuk bersikap ramah dan sopan terhadap pelanggan, serta memastikan pelanggan disambut dengan hangat dalam suasana kekeluargaan yang dibangun oleh Kun Thalisa di Sebatas Café.

C. Visi dan Misi Sebatas Café

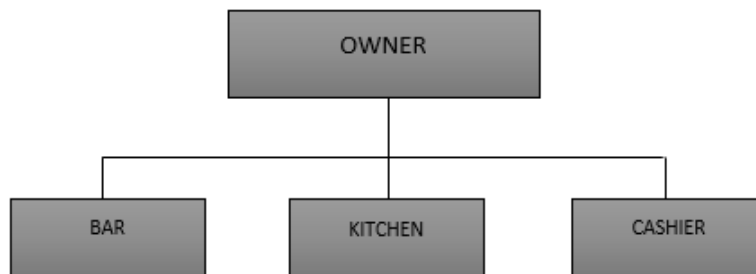
Visi :

1. Memperkenalkan budaya kopi pada masyarakat, terutama di Wonosobo.
2. Menjadikan kopi sebagai minuman yang dapat dinikmati oleh seluruh kalangan masyarakat.

Misi :

1. Mempersembahkan kopi berkualitas terbaik dan pelayanan yang sepenuh hati, dengan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat.
2. Menciptakan suasana kebersamaan yang hangat dan terbuka untuk semua pelanggan.
3. Memberikan lingkungan kerja yang nyaman dan kekeluargaan bagi karyawan, untuk berkembang bersama Sebatas Café.

D. Struktur *Management* Sebatas Café



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Sebatas Café
Sumber: Dokumen arsip Sebatas Café

E. *Tagline* dan Logo Sebatas Café

Nama *Sebatas* dipilih oleh pemilik karena nama tersebut unik dan sederhana untuk sebuah kedai kopi, dan harapannya mudah untuk dikenal, diingat, dibaca, dan diterima oleh masyarakat (wawancara dengan Thalisa, 20 Juni 2021). *Tagline* Sebatas Café berbunyi “*Your Second Home*” yang berarti “rumah kedua”. Sebagai kedai kopi yang mengusung konsep *homey*, pemilik Sebatas Café ingin agar pelanggan dapat merasakan kehangatan dan kenyamanan suasana rumah di Sebatas Café.



Gambar 2.5 Logo Sebatas Café
Sumber: Dokumen arsip Sebatas Café, 2021

Logo Sebatas Café berbentuk seperti biji kopi, memiliki arti bahwa kopi yang disajikan di Sebatas Cafe adalah kopi yang berasal dari biji kopi terpilih yang telah diseleksi kualitasnya. Pemilik Sebatas Café ingin menunjukkan bahwa Sebatas Café sangat memperhatikan kualitas biji kopi yang digunakannya, untuk memberikan yang terbaik bagi siapapun yang menikmatinya. Simbol

berbentuk daun ingin memperlihatkan karakter seperti daun yang sejak awal tumbuh, telah mampu berfotosintesis dan memberikan manfaat bagi dirinya, pohonnya, dan lingkungan sekitarnya.

F. Produk dan Harga

Produk yang ditawarkan Sebatas Café Wonosobo terdiri dari dua komponen utama yang menjadi daya tarik bagi pelanggan yaitu makanan dan minuman. Menu makanan diolah sesuai dengan resep dapur Sebatas Café Wonosobo. Menu yang tersedia adalah makanan berat dan *snack* yang umum dikonsumsi seperti nasi goreng, mie dengan berbagai pilihan isian tambahan, *French fries*, dan lain-lain (dokumen arsip Sebatas Café, 2021).

Minuman yang disajikan di Sebatas Café jauh lebih beragam. Mulai dari *Americano*, *Vietnam drip*, *macchiato*, *frappe*, *coffeegato*, *latte*, dan lainnya. Meskipun Sebatas Café lebih mengutamakan kopinya, terdapat juga sajian minuman *non coffee-based* seperti *salted caramel*, *red velvet*, *chocolate*, *green tea latte*, dan teh untuk pelanggan yang tidak mengonsumsi kopi. Sebatas Café juga menyediakan es kopi susu dalam botol yang dapat dibawa pulang dan dikonsumsi dalam 3-4 hari, dengan ukuran 250 ml dan 1000 ml.

Harga makanan dan minuman yang tersedia di Sebatas Café adalah mulai dari Rp10.000,00 hingga Rp20.000,00. Untuk paket makanan dan minuman dimulai dari Rp20.000,00 hingga Rp55.000,00. Sedangkan es kopi susu dalam kemasan botol tersedia dengan harga Rp17.000,00 dan Rp60.000,00. Dalam

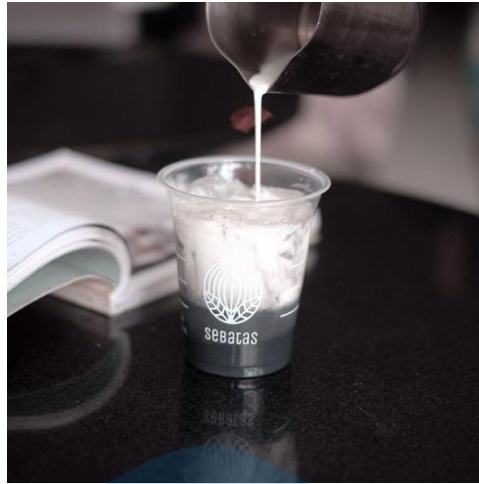
perkembangan produknya, Sebatas Café juga melakukan penjualan *merchandise* secara *online* melalui akun Instagram Sebatas Café.



Gambar 2.6 Foto Produk Sebatas Café
Sumber: <https://www.instagram.com/sebatascafe/>



Gambar 2.7 Foto Produk Sebatas Café
Sumber: <https://www.instagram.com/sebatascafe/>



Gambar 2.8 Foto Produk Sebatas Cafe
Sumber: <https://www.instagram.com/sebatascafe/>



Gambar 2.9 Merchandise Sebatas Cafe
Sumber: <https://www.instagram.com/sebatascafe/>

G. Standard Operating Prosedure (SOP) Sebatas Café Wonosobo

Sesuai dengan kebutuhan penelitian, maka pada bagian ini akan dipaparkan *Standard Opreating Prosedure (SOP)* mengenai pelayanan pelanggan Sebatas Café (dokumen arsip Sebatas Café, 2021).

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pegawai dalam proses pelayanan kepada pelanggan, yaitu:

1. Mengucapkan selamat siang/sore/malam dan selamat datang ketika ada pelanggan datang.
2. Menginformasikan kepada pelanggan untuk memesan terlebih dahulu di bar sebelum memilih tempat duduk.
3. Mempersilahkan pelanggan untuk memilih menu yang ingin dipesan.
4. Setelah pelanggan menyampaikan pesanan mereka, catat dengan benar dan teliti, kemudian sampaikan ulang pesanan kepada pelanggan untuk mengkonfirmasi.
5. Sampaikan kepada pelanggan untuk menunggu di tempat duduk, sembari menanyakan jumlah kursi yang diperlukan oleh pelanggan. Berikan alternatif tempat apabila diperlukan, namun jangan memaksa pelanggan untuk duduk di meja tertentu.
6. Segera informasikan pesanan kepada bagian *Kitchen* agar pesanan dapat segera dibuat.
7. Setelah pesanan siap, segera antar ke meja pelanggan sambil menyebutkan menu pesanan yang disajikan. Pengantaran pesanan sekaligus dengan tisu, sedotan, dan tanyakan kepada pelanggan apakah pelanggan membutuhkan

asbak atau tidak. Kemudian pastikan kepada pelanggan apabila semua pesanan yang mereka pesan sudah diantar. Ucapkan “selamat menikmati” kepada pelanggan.

8. *Stand by* tidak jauh dari pelanggan dan segera datangi pelanggan yang memanggil atau mengangkat tangan kemudian tanyakan keperluan pelanggan.
9. Transaksi pembayaran dilakukan oleh bagian *Cashier*, namun dalam kondisi tertentu dapat juga dilakukan oleh Bar. Transaksi dapat dilakukan di kasir, dapat juga dilakukan di meja pelanggan apabila pelanggan meminta tagihan diantar ke meja pelanggan.
10. Sampaikan terima kasih setelah pelanggan selesai membayar dan persilahkan pelanggan untuk datang kembali ketika pelanggan akan meninggalkan tempat.
11. Segera bereskan dan bersihkan meja yang sudah selesai dipakai. Pastikan meja dirapikan dan disusun seperti semula, begitu juga dengan letak nomor meja, tisu, asbak, dan lain-lain.
12. Jangan lupa selalu gunakan bahasa dan cara berbicara yang sopan, serta selalu tersenyum ketika berbicara dengan pelanggan.

Note: Pembagian tugas harian dan penjelasan terkait poin-poin di atas akan diberikan lebih lanjut pada waktu *briefing*.