

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan ini menyampaikan dua hal, Svmmmer.co berhasil menghadapi tantangan yang ditimbulkan oleh pandemi dengan menerapkan sejumlah strategi yang efektif. Mereka telah menyesuaikan menu mereka untuk memenuhi berbagai preferensi pelanggan, termasuk memperkenalkan produk musiman dan variasi dalam tampilan makanan dan minuman. Ini membantu mereka tetap relevan dan menarik pelanggan baru. Layanan pesan antar menjadi komponen penting dalam strategi bisnis mereka, memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan selama pandemi. Ini juga menjadi sumber pendapatan tambahan yang signifikan, mengurangi risiko bergantung pada lalu lintas pelanggan di lokasi fisik mereka. Promosi online melalui media sosial, khususnya Instagram, memungkinkan Svmmmer.co untuk memasarkan produk dan layanan mereka secara efektif kepada audiens yang lebih luas. Mereka menggunakan konten visual untuk menarik pelanggan, menceritakan cerita merek, dan mempromosikan penawaran khusus. Terakhir, penerapan protokol kesehatan yang ketat adalah langkah penting untuk menjaga keamanan pelanggan dan karyawan. Hal ini membantu membangun kepercayaan pelanggan dan memastikan kelangsungan bisnis di tengah pandemi. Secara keseluruhan, Svmmmer.co telah menunjukkan responsivitas dan inovasi dalam menghadapi perubahan dalam perilaku konsumen dan perubahan situasi selama pandemi COVID-19. Strategi-strategi ini membantu mereka mempertahankan basis pelanggan yang kuat dan tetap berkompetisi di pasar kopi yang kompetitif.

Dalam penelitian ini, telah diidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi oleh Svmmmer.co, sebuah coffee shop, dalam menghadapi persaingan di industri kopi. Kendala-kendala tersebut meliputi strategi adaptasi menu, penerapan layanan pesan antar, promosi online, dan implementasi protokol kesehatan, serta cara mengelolanya dengan bijaksana. Penelitian ini juga mencatat kesamaan dengan penelitian sebelumnya tentang persaingan pedagang di Pasar Blauran, dengan penekanan pada peningkatan kualitas pelayanan dan produk untuk meningkatkan omset pedagang.

Dalam menghadapi persaingan dari pesaing sejenis, Svmmmer.co berhasil mengatasi kendala ini dengan menciptakan menu spesial dan menjalin kerjasama dengan brand, serta membangun tim yang solid untuk meningkatkan penjualan, pelayanan pelanggan, dan kualitas produk. Penggunaan layanan pesan antar memungkinkan bisnis untuk tetap beroperasi selama pandemi COVID-19, meskipun menghadapi tantangan biaya logistik dan memastikan kualitas produk tetap terjaga selama pengiriman. Promosi online melalui media sosial, meskipun efektif, menghadapi tantangan kontinuitas konten, persaingan sengit, perubahan algoritma, dan kesulitan mengukur ROI. Implementasi protokol kesehatan juga menimbulkan kendala biaya tambahan, pemahaman dan kepatuhan pelanggan, pembatasan kapasitas, dan tingkat kesulitan yang berbeda tergantung pada ukuran bisnis.

Namun, melalui manajemen yang cermat, pelatihan karyawan yang baik, dan adaptasi yang tepat terhadap perubahan pasar dan regulasi, Svmmmer.co berhasil mengatasi sebagian besar kendala ini. Kesimpulannya, penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang tantangan yang dihadapi oleh bisnis kopi seperti Svmmmer.co dalam menghadapi persaingan industri, dan strategi-strategi yang dapat diterapkan untuk mengelola kendala-kendala tersebut dengan sukses.

Dengan demikian, temuan ini memberikan wawasan berharga tentang langkah-langkah yang diambil oleh Coffee Shop Svmmmer.co dalam menghadapi situasi yang belum pernah terjadi sebelumnya. Penggunaan strategi-strategi yang adaptif dan solusi inovatif menjadi landasan yang kuat bagi perusahaan untuk mengatasi tantangan dan mempertahankan eksistensinya di tengah pandemi COVID-19. Kesimpulan ini memberikan kontribusi berharga dalam memahami cara perusahaan-perusahaan beradaptasi dan bertahan dalam situasi bisnis yang penuh dengan ketidakpastian.

## DAFTAR PUSTAKA

John Field, *Modal Sosial*. Yogyakarta: Kreasi Wacana. 2010.

Moleong, Lexy J. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Mubarok, Nurul dan Laksanawati, Septi. (2018). Analisis Identifikasi Masalah Utama Koperasi di Kabupaten Banyuwangi dalam Mewujudkan Kesejahteraan Anggota. <file:///C:/Users/WIN%2010/Downloads/3039-Article%20Text-8266-2-10-20190318.pdf>. Diakses pada 30 April 2021.

Mudiarta, Ketut Gede (2011). Perspektif dan Peran Sosiologi Ekonomi dalam Pembangunan Ekonomi Masyarakat. <https://media.neliti.com/media/publications/62113-ID-perspektif-danperan-sosiologi-ekonomi-d.pdf>. Diakses pada 22 April 2021.

Sanapiah, Faisal. (1992). *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Press.

Sari, Novita dan Noor, Irwan. (2017). Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu (Studi pada Kantor Pelayanan dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kediri)

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

David, Fred R. 2009. *Strategic Management (Manajemen Strategis Konsep)*,

Didin Hafidudin dan Henri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2012), h. 29.

Ibrahim Jones dan Sewu Lindawaty, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, (Bandung:PT Refika Aditama, 2007), hal. 25.

## LAMPIRAN

Transkrip Wawancara Owner

P : perkenalkan saya Yongki, saya ingin mewawancarai kak sebagai narasumber dalam penelitian saya yang berjudul strategi dalam pengembangan coffee shop svmmmer.co. Boleh perkenalan dulu kak untuk nama dan posisi di coffee shop ini sebagai apa?

N : Baiklah nama saya adalah Aprinando, posisi saya disini sebagai pemilik Coffeshop svmmmer.co ini sendiri.

P : berapa lama sudah berdiri Coffee shop svmmmer.co ini?

N : Coffe shop ini berdiri sudah hamper 2.5 tahun dari 1 juni 2020

P : apa visi misi dari coffee shop svmmmer.co ini kak?

N : Visi kami yaitu menjadikan coffeeshop Svmmmer.co sebagai brend coffe lifestyle terdepan dipalangkaraya dan sekitarnya. Dan misi kami adalah yang pertama menyediakan coffe yang berkualitas, menyediakan tempat yang nyaman, memprioritasjan pelanggan, pelayanan yang unggul dan prima.

P : boleh diceritakan kak awal perjalanan kakak membangun coffee shop ini hingga saat ini bisa dikenal oleh banyak orang?

N : perjalanan dalam membangun coffeeshop ini cukup panjang karena saya harus melihat sejauh mana peluang dalam membangun bisnis ini. Setelah cukup lama saya survey dan melihat peluang untuk bisnis ini akhirnya saya memberanikan diri untuk membuka coffeshop svmmmer.co. pada saat itu juga trend coffe di palangkaya sedang naik jadi saya melihat peluang nya cukup besar. Relasi juga menjadi salah satu faktor kenapa svmmmer.co cukup banyak dikenal oleh banyak orang sehingga mampu bersaing dengan coffeshop yang ada dipalangkaraya.

P : produk apa sajakah yang dijual coffee shop svmmmer.co? dan produk apa yang paling diminati oleh konsumen?

N : kita cukup banyak menjual produk salah satunya coffe dan juga makanan. Coffe yang paling diminati konsumen yaitu signatur kami adalah Svmmmer Popped, dan makanan yang banyak diminati adalah ayam katsu.

P : bagaimana struktur dari coffee shop svmmmer.co?

N : struktur coffeshop svmmmer ini terdiri dari 7 orang yaitu saya sendiri sebagai pemilik Svmmmer.co, ada Yohana, Paulina, Syeka sebagai Barista, Misran, Andre dan Febri yang bekerja di dapur(Kitchen).

P : siapa target konsumen Svmmmer.co?

N : Target konsumen kita lebih ke kaum milenial atau anak muda yang dimana banyak dari mereka lebih senang berkumpul atau mengerjakan tugas dll diluar sambil meminum coffe, terlepas dari itu kita sangat menyambut dari semua kalangan umur namun tetap target konsumen kita adalah anak-anak muda atau remaja.

P : bagaimana cara kakak mempromosikan coffeeshop svmmmer.co agar banyak konsumen yang datang ke coffeeshop ini?

N : kita lebih sering mempromosikan svmmmer.co melalui social media salah satunya yaitu instagram, yang dimana kita sering memposting kegiatan, diskon, jam buka dan tutup supaya ketika konsumen kita ingin dating sebaiknya mereka check social media kita terlebih dahulu.

P : bagaimana cara menghadapi hambatan Svmmmer.co dalam memenuhi keinginan konsumen? Bagaimana cara mengatasinya?

N : kita akan mencoba lebih dekat dengan konsumen dengan memberikan setiap konsumen kertas kecil untuk menulis sendiri kritik dan memberi masukan supaya kita lebih tahu apa yang diinginkan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

P : bagaimana cara mengatasi persaingan antar coffee shop di sekitar Svmmmer.co?

N : untuk soal itu kami tidak terlalu memikirkannya karena coffeeshop dipalangkaraya cukup banyak dan beragam cara untuk menarik konsumen untuk datang. Jadi untuk mengatasi hal itu kami lebih fokus untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen seperti visi dan misi coffeeshop svmmmer.co karena pelayanan yang baik dan coffe yang berkualitas pasti akan menarik tersendiri dari konsumen.

P : bagaimana Svmmmer.co dalam menawarkan produk yang berbeda dari coffee shop lainnya?

N : cara kita menawarkan produk yaitu ketika kami ingin mengeluarkan produk baru dengan cara memberikan secara gratis kepada pengunjung yang ada untuk mencoba sebelum resmi kita jual secara resmi dan juga kami akan mempromosikannya melalui media sosial yaitu instagram untuk memberikan promo-promo yang menarik untuk membuat konsumen ingin datang.

P : bagaimana cara Svmmmer.co meningkatkan kualitas produk dan pelayanan pada coffee shop ini?

N : Ada beberapa hal yang kami lakukan supaya meningkatkan kualitas produk dan pelayanan kami yaitu yang pertama adalah memberikan fasilitas internet gratis agar konsumen lebih nyaman, kedua yaitu memanfaatkan in-store display yang dimana kita juga menjual rokok, atau furniture svmmmer.co, dan selanjutnya adalah mengembangkan menu atau menambah banyaknya opsi untuk konsumen memilih sesuai selera, menawarkan komunikasi yang baik dan memberikan diskon, kadang juga membuat event seperti pertandingan esport seperti mobile legend dan pubg mobile, karena hal tersebut dapat menarik perhatian pengunjung tentunya.

P : apakah disetiap season svmmmer.co mengeluarkan produk special untuk menarik perhatian konsumen?

N : iya tentunya, setelah berdiri 2.5 tahun ini kita sudah mengeluarkan beberapa produk baru yang dimana cukup banyak diminati oleh konsumen seperti Svmmmer blue ocean, caramel latte full cream dan dimakan juga seperti ayam katsu sambal matah dan seminyak rice bowl.

P : bagaimana cara svmmer.co melakukan pengembangan dalam menjalankan bisnis café ini?

N : kami biasanya melakukan evaluasi setiap 2 minggu sekali, dimana hal ini cukup penting dilakukan mengingat kami ingin selalu berkembang agar mampu terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen kami, dan di bantu dengan kritik saran dari para pelanggan agar kami juga bisa mengetahui apa yang harus diperbaiki.

P : adakah kendala dalam memulai coffee shop ini secara internal/eksternal? Bisa diceritakan kak?

N : dalam bisnis pasti ada kendala dalam memulainya yaitu seperti membuka coffee shop svmmer.co ini yang dimana kita awalnya memiliki kendala pada tempat kita membuka tempat usaha karena harus survey tempat dahulu dan menghitung pengeluaran untuk satu tahun penyewaan tempat.

P : adakah kendala dalam mengembangkan coffee shop ini secara internal/eksternal? Bisa diceritakan kak?

N : sebenarnya tidak ada kendala sama sekali mengenai mengembangkan coffee shop svmmer.co ini, namun ada beberapa hal yang membuat kita mungkin sedikit mengalami kendala yaitu ketika *Beans* kita kehabisan stok dan harus menunggu beberapa waktu karena kita mendapatkan biji kopi langsung dari luar daerah seperti bali, aceh dan jawa tengah.

P : apa solusi untuk menghadapi berbagai kendala tersebut?

N : Solusi nya yaitu ketika kita memilih tempat yang strategis dan harga yang sesuai dengan kantong maka kita akan mengambil untk jangka panjang yang dimana hal ini mungkin cukup sangat menguntungkan. Untuk kendala biji kopi yang mungkin butuh waktu apabila kehabisan stok maka solusinya adalah kita menambah variasi menu selain aneka menu coffee kita juga menyadikan menu noncoffee.

P : apakah dengan banyaknya bisnis coffee shop mempengaruhi Svmmer.co?



N : bisa dikatakan seperti itu, karena semakin banyaknya coffee shop di Palangkaraya membuat konsumen akan lebih menyebar dan pengunjung semakin berkurang. Namun hal tersebut akan lebih memacu kita untuk lebih baik lagi untuk mengembangkan pelayanan dan kualitas agar lebih mampu bersaing dengan coffee shop lainnya.

P : apakah hubungan yang baik antara Svmmer.co dan konsumen sangat penting bagi coffee shop ini?

N : iya, karena tanpa konsumen kita bukanlah apa-apa. Jadi kita sangat mengutamakan kenyamanan dan kualitas coffee bagi konsumen di svmmer.co.

P : bagaimana cara Svmmer.co membangun hubungan yang baik kepada konsumen?

N : dengan menyambut pelanggan dengan ramah, memberikan promo, dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

P : apakah pendapatan yang sudah didapatkan selama ini sudah menutupi kebutuhan dari Svmmer.co?

N : dalam bisnis coffee shop ini cukup menguntungkan apalagi di Kota Palangkaraya sedang ramainya coffeshop yang dimana cukup pesat pembangunan hampir setiap bulan pasti ada coffee shop baru. Keuntungan sudah cukup karena di 3 bulan awal modal usaha pembangunan sudah kembali, kini hanya melanjutkan usaha untuk mendapatkan hasil yang cukup.

P : apakah harga yang diberikan sudah sesuai dengan kualitas produk yang dijual?

N : kita sudah menyesuaikan harga dan kualitas produk yang kita jual dan sudah mengkalkulasikan laba yang kita dapatkan dari penjualan coffee shop kita.

P : pada saat ini kita baru saja melalui pasa pandemic yang bisa dikatakan sangat gelap karena sulitnya izin membuka usaha karena takut terinfeksi virus dan segala macam, dan bagaimana svmmer.co mampu bertahan ditengah pandemi tersebut?



N : pada saat pandemic tersebut kita juga terpaksa harus tutup untuk sementara hingga diberikan izin untuk buka kembali hingga pembatasan jam kerja yang cukup membuat saya berfikir untuk tutup saja hingga keadaan membaik. Namun setelah berdiskusi dengan rekan-rekan kerja lebih baik dibuka saja daripada tidak sama sekali meskipun pelanggan lebih sedikit dibandingkan hari normal.

P : apakah selama pandemi covid 19 omset berubah atau sama saja?

N : Apabila kita melihat omset yang kita dapatkan setelah pandemi tentu saja berubah drastis turun karena pandemic ini mengakibatkan pengunjung lebih sedikit, jam kerja dikurangi, pengiriman biji kopi yang relative lebih lambat.

P : Berapa omset yang didapatkan dalam satu bulan sebelum dan setelah covid-19?

N : omset yang kami dapatkan sebelum pandemi covid cukup menjajikan yaitu bisa mencapai 3-5 juta perhari namun setelah pandemi ada omset mulai menurun hingga 1.5-2.5 juta perhari.

P : Dengan omset yang turun sangat drastis tersebut apakah masih bisa menutupi semua gaji karyawan dan keperluan coffeeshop?

N : Masih cukup karena kita sangat terpaksa mengurangi karyawan sementara sambil menunggu keadaan membaik. Setelah keadaan membaik kita akan menambah karyawan kembali, karena jika terlalu banyak karyawan dan pengunjung yang sedikit akan membuat keuangan membekak.

P : Baik kak saya rasa pertanyaan saya sudah selesai. Terima kasih atas waktu dan informasi yang telah diberikan.

N : Baik sama-sama.

#### Daftar Wawancara Barista

P : perkenalkan saya Yongki, saya ingin mewawancarai kak sebagai narasumber dalam penelitian saya yang berjudul strategi dalam pengembangan coffee shop svmmer.co. Boleh perkenalan dulu kak untuk nama dan posisi di coffee shop ini sebagai apa?

N : Baik, Perkenalkan nama saya Syeka, posisi saya di svmmer.co ini adalah sebagai barista dan juga kasir.

P : berapa lama kakak sudah bekerja di svmmer.co ini?

N : kira-kira sekitar 2 tahun lamanya setelah setengah tahun coffeeshop ini buka.

P : biasanya barista hanya mampu bertahan hanya 6 bulan sampai 1 tahun, apa alasan yang membuat kakak betah bekerja dicoffeeshop ini ?

N : ee ada banyak faktor ya, salah satunya nyaman bekerja yang dimana kita disini saling bertukar pikiran, saling melengkapi, saling membantu dan juga lingkungan yang baik dan ramah yang membuat saya merasa nyaman lama bekerja disini.

P : kakak biasanya bekerja berapa jam dalam satu hari?

N : saya bekerja dalam satu hari biasanya menghabiskan waktu sekitar 8-9 dalam satu hari, karena saya bekerja fulltime, kalau dulu waktu masih part time lama saya bekerja hanya sekita 5 sampai 6 jam saja.

P : dalam satu bulan kakak bisa mendapatkan berapa hari libur?

N : biasanya jika ingin libur itu tergantung kepada kita sendiri karena apabila mengambil libur sama dengan sedikit memangkas gaji. Namun saya pribadi dalam satu bulan biasanya mengambil 3 hari libur yaitu satu hari tiap minggu untuk mengambil waktu istirahat saja karena bekerja fulltime dicoffeeshop cukup melelahkan apabila tidak mengambil libur dalam satu minggu.

P : apa kah kak syeka pernah mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan selama bekerja dicoffeeshop ini ?

N : eee setiap pekerjaan itu selalu ada hal yang membuat tidak nyaman namun tidak selalu itupun hanya kadang kala. Saya rasa pengalaman yang kurang menyenangkan selama saya bekerja dicoffeeshop ini adalah hal eksternalnya seperti ketika pulang bekerja terlalu larut malam dan saya juga berkendara sendiri menggunakan motor kadang ada saja orang iseng yang mengikuti hingga menggandengi motor saya sehingga membuat saya kurang nyaman akan hal itu.

P : bagaimana cara kakak mengatasi hal tersebut ?

N : cara saya mengatasi hal tersebut adalah tidak menggubris dan mencari jalur ramai dan terang sehingga saya merasa nyaman ketika ditempat yang tidak sepi, dengan begitu orang-orang iseng itu akan pergi dengan sendirinya.

P : Nah kembali ke internal, apakah kakak pernah mengalami hal kurang nyaman ketika di svmmer.co?

N : Mungkin ada beberapa hal yang membuat saya tidak nyaman ketika bekerja di svmmer.co yaitu konsumen yang bisa dikatakan agak genit seperti meminta social media hingga whatsapp. Hal tersebut saya rasa dan terlalu berlebihan karena bagi saya whatsapp adalah hal privasi untuk sahabat, rekan kerja dan keluarga saja. Namun bagi saya apabila konsumen mengajak saya berbincang atau mengobrol pasti saya layani dengan baik, namun apabila meminta sesuatu yang menurut saya privasi pasti saya akan menolaknya secara halus.

P : menurut pendapat kakak sebagai barista disini apa minuman best seller dicoffeshop svmmer.co ini?

N : menurut saya semua menu disini sama saja dan laku semua namun ada satu menu yang rasa sangat diminati yaitu svmmer pooped yang dimana coffee tersebut adalah signatur dari coffeshop kita. Jadi apabila ada pelanggan yang menanyakan signatur coffee kita pasti kita akan menyarankan svmmer pooped kepada pelanggan.

P : Apabila sedang tidak ada kostumer atau sedang sepi apa yang biasanya kakak lakukan untuk mengisi waktu luang apabila tidak ada pekerjaan yang dilakukan?

N : jika sedang sepi pengunjung biasanya hal yang saya lakukan yaitu seperti mengobrol dengan partner kerja membicarakan bergagi hal dan saling berbagi pengalaman dan lain-lain atau juga yang saya lakukan seperti kalibrasi yaitu mencoba hal-hal baru tentang racikan coffee untuk menu yang akan datang seperti itu. Tetapi customer yang datang tidak selalu menentu juga kak, kalo weekdays biasanya ya mungkin sekitar 10 s/d 15 orang itu sudah termasuk dari pagi sampai malam hari, tapi pas weekend ya lumayan rame sih kak bisa 30an customer karena mungkin malam minggu mereka mau bersantai juga

P : nah kan tidak semua kalangan konsumen yang datang adalah penikmat coffee, salah satu best seller noncoffee di svmmer.co itu apa kak?

N : iya bahkan menurut saya lebih banyak konsumen yang mengosumsi noncoffe itu sendiri daripada coffee seperti espresso dan sebagainya. Beberapa noncoffee yang digemari konsumen adalah brown sugar jelly dan juga Mocktail

ocean blue. Karena biasanya apabila ada konsumen yang tidak bisa mengosumsi coffee maka kami akan menyarankan noncoffee seperti brown sugar jelly dan Ocean blue.

P : menurut kakak apa dampak yang dirasakan sebelum pandemi covid-19?

N : dampak yang saya rasakan sebelum pandemi ada banyak hal ya seperti coffeeshop yang selalu ramai dihari biasa maupun weekend , dimana bar sangat sibuk dan tidak jarang para konsumen complain akan hal tersebut dan terpaksa kita harus meminta maaf atas keterlambatan kita melayani karena banyak nya orderan yang masuk, belum lagi pesanan online seperti grab dan gojek yang membuat kita terbagi pekerja dan hanya 2 barista setiap 1 shift bekerja sehingga tidak jarang bos juga turun andil dalam melakukan pekerjaan kita.

P : Nah menurut kakak sebaliknya, apa dampak yang dirasakan setelah pandemi covid-19 ?

N : Dampak yang saya rasakan setelah pandemi ini cukup beragam seperti pengunjung yang berkurang karena semakin banyak pesaing yang sama membuka coffeeshop baru, tidak sesibuk seperti sebelum pandemi, ramai tidak selalu tiap hari dan hanya weekend atau akhir pekan saja. Dampak tersebut membuat omset juga menurut akibat menurun nya pengunjung yang datang, begitu juga dengan upah yang kami dapat berkurang karena jumlah pengunjung yang tidak mencapai target perbulannya.

P : bagaimana menurut kakak svmmmer.co untuk mengatasi hal tersebut ?

N : Kita membuat terobosan baru seperti mengadakan promo seperti by 1 get 1, membuat event dan sebagai nya untuk menarik perhatian pengunjung untuk datang ke coffeeshop. Hal tersebut kita rasa mampu membuat daya tarik yang cukup menarik bagi para konsumen yang dimana lebih senang apabila ada promo yang diberikan.

P : setelah pandemi ini apakah dampak pendapatan yang kakak terima dicoffeeshop berpengaruh?

N : tentu berpengaruh karena pengeluaran kita untuk merawat dan kebutuhan coffeeshop lumayan tinggi jadi kita juga mengalami sedikit pengurangan pendapatan/gajih. Hal ini diakibatkan karena sepinya pengujung dan sponsorpun mulai manarik diri karena dampak pandemi corona-19 ini.

P : Berbincang tentang sponsor, apa saja sponsor yang saat ini atau pernah bekerjasama dengan coffeeshop svmmmer.co?

N : semenjak saya bekerja disini masih hanya satu yang tetap mempercayakan produk mereka kepada kami yaitu Rokok Sempoerna yang dimana sudah menjalin kerja sama sejak lama dan sampai sekarang masih terjalin walaupun sponsor tersebut sempat menarik diri karena pandemi covid-19.

P : apa dampak yang dirasakan dari sponsor yang bekerja sama tersebut ?

N : saya rasa banyak dampak positif dari hasil kerja sama tersebut seperti kita mendapatkan persenan yang lumayan untuk pemasukan dan juga ada beberapa barang yang diberikan untuk ditaruh di coffeeshop.

P : jika dari dampak negatifnya bagaimana kak?

N : jika dari dampak negatifnya ya kita tahu semualah dampak dari rokok yang tidak sehat dan kurangnya peminat dari keluarga yang datang karena coffeeshop kita area bebas merokok ya walaupun ada ruangan bebas asap rokok namun ada kalanya juga pengunjung yang tidak merokok juga ingin bersantai di teras depan coffeeshop.

P : seperti yang kakak katakan tadi ada beberapa barang yang diberikan oleh sponsor, boleh tahu barang apakah itu ?

N : barang yang diberikan ada beberapa yaitu seperti asbak rokok, asbak dan baksampah dengan merk sponsor tersebut, gantungan kunci dan tempat menaruh rokok yang kita jual untuk sponsor.

P : menurut kakak apakah menjadi barista sambil menjual merchandise seperti gantungan kunci dan rokok tidak mengganggu atau menambah pekerjaan ?

N : bagi saya pribadi tidak masalah selama masih dalam lingkungan kerja, karena hal tersebut sudah menjadi kewajiban karena sponsor kan juga termasuk dalam kontrak dan hal tersebut juga termasuk dalam pekerjaan saya jadi tidak masalah dan tidak merasa terganggu akan hal tersebut.

P : baiklah kak saya rasa pertanyaan saya sudah cukup, terima kasih atas waktunya mau di wawancara kak syeka.

N : Iya Yongki sama-sama.

#### Daftar Wawancara Staff Kitchen

P : perkenalkan saya Yongki, saya ingin mewawancarai kak sebagai narasumber dalam penelitian saya yang berjudul strategi dalam

pengembangan coffee shop svmmmer.co. Boleh perkenalan dulu kak untuk nama dan posisi di coffee shop ini sebagai apa?

N : Baik, Perkenalkan nama saya Acong, posisi saya di svmmmer.co ini adalah sebagai dapur atau juru masak di svmmmer.co

P : kakak sudah berapa lama bekerja di svmmmer.co?

N : saya bekerja disini masih baru mungkin sekitar 6 bulan lebih saya sudah bekerja disini.

P : Apakah Kak Acong senang atau menikmati bekerja di Svmmmer.co?

N : Tentu saja saya senang dan menikmati bekerja disini, karena bekerja disini saya rasa orang-orangnya sudah seperti saudara sendiri karena semua orang peduli dan saling terbuka jadi tidak ada hal yang perlu ditahan atau diungkapkan karena apabila ada sesuatu kendala dan sebagainya maka kita akan saling membicarakan dan saling berbagi untuk kedepannya lebih baik.

P : menurut kakak apakah sulit bekerja di dapur dengan menu yang cukup banyak? Dan apakah tidak rumit memasak dengan menu yang bisa dibbilang cukup rumit?

N : eee untuk saya pribadi tidak sulit bekerja di dapur karena memang basic saya senang memasak dan sudah terbiasa melakukannya jadi hal tersebut bukan menjadi halangan untuk saya. Memang makanan dimenu svmmmer.co cukup susah untuk dimasak namun kami sudah melakukan persiapan seperti belajar memasak sebelum masakan ada di daftar menu.

P : masakan apa menurut kakak paling sulit diolah?

N : rawon cukup bagi saya. Bukan sulit sih lebih ke rempah-rempah dan bahannya yang banyak membuat saya lebih banyak focus agar resep tidak berlebihan dan kekurangan jadi seperti itu makanya rawon salah satu masakan yang sulit bagi saya, namun setelah sekian lama hal tersebut bukan hal yang sulit karena sudah terbiasa memasaknya.

P : apakah kakak pernah mengalami hal yang kurang menyenangkan selama bekerja di svmmmer.co?

N : pernah dan itu sudah sering terjadi seperti kritikan atau ada kostumer yang merasa kurang nyaman dengan pelayanan kami.

P : seperti apa itu contoh pelayanan yang kurang nyaman menurut kak acong?



N : iya itu seperti kostumer menunggu terlalu lama. Menurut saya hal yang wajar apabila konsumen komplain kepada kami Karena memasak didapur dengan hanya 2 orang pekerja di satu shift dan pengunjung yang cukup ramai membuat kami juga kwalahan.

P : nah bagaimana cara kakak untuk mengatasi hal ini agar tidak terulang kembali?

N : ya kita akan evaluasi selalu agar pelayanan kita semakin bagus dan pengunjung juga akan merasa nyaman dengan pelayanan kita dan tidak lupa kita juga melayani dengan rasa yang enak dan berkualitas agar konsumen datang kembali lagi dengan pengalaman yang berbeda dari tempat lain seperti itu.

P : apabila sedang tidak ada pengunjung atau pesanan apa yang kakak lakukan?

N : biasanya apabila pengunjung sedang sepi saya hanya mendengarkan music atau bermain game supaya saya tidak merasa bosan ketika sedang bekerja karena tidak ada hal yang saya lakukan.

P : selain bekerja didapur apakah ada job lain di svmmer.co selain memasak?

N : sebenarnya ini bukan job lain namun sudah menjadi tugas semua karyawan di svmmer.co yaitu beres-beres coffeeshop seperti ketika closing kita membersihkan sampah, membersihkan toilet, menyiram tanaman, mengangkat meja dan lain-lain agar ketika opening besok coffeeshop sudah dalam keadaan yang fresh bersih dan terawat.

P : baiklah kak saya rasa wawancaranya sudah cukup, terima kasih atas waktu nya untuk diwawancara kak

N : iya baik, sama-sama.

#### Daftar Wawancara Pengunjung

P : perkenalkan saya Yongki, saya ingin mewawancarai kakak sebagai narasumber dalam penelitian saya yang berjudul strategi dalam pengembangan coffee shop svmmer.co. Boleh perkenalan dulu kak untuk nama dan posisi di coffee shop ini sebagai apa?

N : Baiklah perkenalkan nama saya vijay umur 23 tahun, saya disini hanya sebagai pengunjung coffeshop svmmer.co



P : Apakah Kak Vijay sering berkunjung ke svmmer.co?

N : saya cukup sering pergi kesini karena tempat yang strategis cukup dekat dengan tempat tinggal saya.

P : apa yang membuat kak vijay merasa nyaman dan sering berkunjung kesini?

N : Disini saya merasa nyaman karena pelayanan yang baik dan juga menu-menu yang ada disini semuanya enak dan berkualitas dengan harga yang cukup mampu bersaing saya rasa dengan coffeshop lain dan juga para karyawan disini sangat friendly yang membuat saya dayang sendiri pun juga merasa nyaman karena bisa sambil mengobrol dengan mereka apabila pengunjung sedang sepi.

P : dalam satu minggu kak vijay bisa datang kesini berapa kali?

N : yah tidak tentu sebenarnya, namun apabila ada waktunya saya datang bisa tiga sampai empat kali dalam satu minggu apabila tidak ada kesibukan. Karena apabila ingin main keluar dan teman-teman saya pun sering pergi kesini jadi tempat yang ditengah-tengah disini jadi hal itu yang sering membuat saya dan teman-teman sering kesini.

P : Apakah kakak penikmat coffee atau memang senang untuk mengobrol diluar dicoffeeshop?

N : Saya memang penikmat coffee dan kebetulan di svmmer.co ini adalah salah satu coffee yang saya rasa cocok dengan saya dan membuat sering kesini bahkan apabila tidak bisa kesini biasanya hanya take away atau memesan online saja.

P : Apa salah satu menu coffee yang kakak sukai di svmmer.co ini?

N : ada beragam menu dan hampir semua saya sukai, namun salah satu menu yang paling saya gemari adalah menu Svmmer Popped yang dimana coffee nya lebih kuat dengan rasa yang cukup khas bahwa ini adalah coffee signature nya svmmer.co.

P : baiklah setelah menu coffee yang digemari nah apakah ada juga menu makanan yang kakak sukai disini?

N : apabila makanan hampir semua makanan disini saya rasa semuanya enak dan berkualitas dengan harga yang mampu bersaing. Namun ada satu yang saya cukup sering mememesannya disini yaitu ayam katsu yang dimana menu ini lengkap dengan daging ayam dan sayuran dengan harga yang sesuai dengan kualitas yang dijual jadi ayam katsu termasuk menu favorit saya di svmmer.co.

P : kakak kan sudah sering kesini ke svmmer.co, yang kakak lihat ramai itu ketika hari apa dan sepi ketika kapan?

N : saya rasa disini ramai dan sepi nya tidak menentu ya bisa saja tiba-tiba ketika siang seperti ini datang rombongan pekerja yang datang rapat sambil makan siang disini kadang juga tidak ada sama sekali pengunjung. Namun ketika siang saya rasa cukup sepi yang karena mungkin cuaca yang panas dan orang-orang cukup malas keluar rumah, beda hal nya apabila di sore menjelang malam hari itu sudah mulai ramai pengunjung, apalagi apabila weekend di malam minggu coffeeshop svmmer.co sampai menambah tempat duduk saking ramainya pengunjung.

P : baiklah kak, nah menurut kakak apakah pelayanan di svmmer.co sudah cukup nyaman atau sudah sangat nyaman untuk kakak?

N : saya rasa pelayanan disini yang terbaik itulah salah satu alasan saya sering kesini, selain pelayanan yang baik juga banyak diskon yang diberikan seperti potongan harga minuman dan makanan yang ada disini.

P : baiklah kak sebelum saya menutup wawancara ini adakah kritik dan saran dari kakak sebagai pengunjung coffeeshop svmmer.co seperti harga yang tinggi atau terlalu lama makanan atau minuman datang?

N : Kritikkan saya sih ada di masakan dan minuman nya yang kadang terlalu lama datang, namun apabila pengunjung sedang ramai saya tidak masalahkan saya maklumi namun alasan lama adalah karena stock bahan yang habis atau ada yang kurang saran saya sebelum mengemas atau membuat terlebih dahulu persiapkan sebaik mungkin agar pengunjung tidak terlalu lama menunggu.

P : baiklah kak Vijay terima kasih banyak atas waktu nya kerana sudah mau diwawancara, Terima kasih, selamat siang.

N : Baik sama-sama, selamat siang.



Foto: Ruang Outdoor



Foto: Ruang Indoor



Foto: Meja Kasir dan Mesin Kopi



Foto: Parkiran Motor





Foto: Toilet

MENU		S V M M E R . C O	
<b>SIGNATURE COFFEE</b>		<b>MILK BASED</b>	
SVMMER	Rp. 18.000,-	BROWN SUGAR JELLY	Rp. 18.000,-
SVMMER OCEAN	Rp. 20.000,-	CHOCOLATE	Rp. 18.000,-
SVMMER POPPED	Rp. 20.000,-	MATCHA	Rp. 18.000,-
<b>ESPRESSO BASED</b>		MILK DINOS	Rp. 20.000,-
AMERICANO ARABICA	Rp. 20.000,-	MILK TEA GRASS JELLY	Rp. 20.000,-
ESPRESSO ARABICA	Rp. 15.000,-	PASSION COCONUT	Rp. 18.000,-
CAPPUCCINO ARABICA	Rp. 23.000,-	RED VELVET	Rp. 18.000,-
LATTE ARABICA	Rp. 25.000,-	TARO	Rp. 18.000,-
CARAMEL LATTEE	Rp. 20.000,-	GOOD LYCHEE	Rp. 20.000,-
HAZELNUT LATTEE	Rp. 20.000,-	<b>TEA</b>	
VANILLA LATTEE	Rp. 20.000,-	LEMON TEA	Rp. 18.000,-
SPANISH LATTEE	Rp. 23.000,-	LYCHEE TEA	Rp. 18.000,-
<b>MOCKTAIL</b>		ROSE TEA	Rp. 18.000,-
RED SELLA	Rp. 23.000,-	ICE TEA	Rp. 7.000,-
PASSION FRUIT	Rp. 20.000,-	<b>FRAPPE</b>	
TROPICAL PUNCH	Rp. 23.000,-	CARAMELO	Rp. 25.000,-
BLUE OCEAN	Rp. 20.000,-	CHOCO YUMMY	Rp. 25.000,-
		MATCHA SWEET	Rp. 25.000,-
		RED VELVET	Rp. 25.000,-

Foto: Daftar Menu



Foto: Daftar Menu