

3. DATA LAPANGAN

COFFEE HOUSE STARBUCKS

3.1. Data Non Fisik *Coffee House Starbucks*:

3.1.1. Sejarah Perkembangan Kafe Starbucks

Starbucks Corporation adalah sebuah jaringan kedai kopi dari Amerika Serikat yang bermarkas di Seattle, Washington. Starbucks adalah perusahaan kedai kopi terbesar di dunia dengan 15.012 kedai di 44 negara. Starbucks menjual kopi, minuman panas berbasis espresso, minuman dingin dan panas lainnya, makanan ringan, serta cangkir dan biji kopi. Melalui divisi *Starbucks Entertainment* dengan merek *Hear Music*, perusahaan ini juga memasarkan buku, musik, dan film.

Sejak pertama kali dibuka di Seattle, Starbucks tumbuh dengan sangat cepat. Pada tahun 1990-an, Starbucks banyak membuka kedai baru. Pertumbuhan ini terus berlanjut sampai tahun 2000-an. Pada akhir Maret 2008, Starbucks telah memiliki 16.226 kedai, 11.434 di antaranya berada di Amerika Serikat. Namun pada 1 Juli 2008, Starbucks mengumumkan bahwa mereka akan menutup 600 kedai dan memotong rencana pertumbuhannya di Amerika Serikat, dikarenakan melemahnya kondisi ekonomi. Pada 29 Juli 2008, Starbucks juga memberhentikan 1.000 pegawainya. Penutupan dan pemberhentian kerja ini merupakan akhir dari pertumbuhan pesat Starbucks yang dimulai pada tahun 1990-an.

Starbucks Coffee pertama kali dibuka pada 1971 di Seattle oleh Jerry Baldwin, Zev Siegel, dan Gordon Bowker. Howard Schultz bergabung dengan perusahaan ini pada 1982 dan terinspirasi oleh bar espresso di Italia, membuka jaringan *Il Giornale* pada 1985. Beberapa saat setelah pemilik aslinya membeli *Peet's Coffee and Tea*, Starbucks dijual pada Howard yang kemudian mengganti nama *Il Giornale* dengan nama Starbucks pada 1987.

Starbucks pertama di luar Seattle adalah di Vancouver dan Chicago pada 1987 sedangkan cabang pertama di luar Amerika Utara terletak di Tokyo, Jepang yang dibuka pada 1996. Duapuluh sembilan persen kedai Starbucks kini berada di

luar Amerika Serikat. Starbucks kini dapat ditemukan di Argentina, Australia, Austria, Bahama, Bahrain, Belgia, Brazil, Kanada, Chili, Cina, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Mesir, France, Jerman, Yunani, Indonesia, Irlandia, Jepang, Jordan, Kuwait, Lebanon, Malaysia, Meksiko, Belanda, Selandia Baru, Oman, Peru, Filipina, Qatar, Romania, Rusia, Saudi Arabia, Singapore, South Korea, Spain, Switzerland, Taiwan, Thailand, Turki, United Arab Emirates, dan Britania Raya. Dan kedai baru akan dibuka di Algeria, Bulgaria, Kolombia, Hungaria, Poland, dan Portugal (*"Wikipedia,"* par.1).

3.1.2. Kritik dan Kontroversi

Di berbagai tempat di Amerika Serikat sejumlah gerai Starbucks telah menjadi sasaran serangan sejumlah pihak yang berpendapat bahwa perusahaan ini menjadi bagian dari homogenisasi kebudayaan Amerika dan arus globalisasi yang melanda dunia. Bentuk serangan berbeda-beda, dari corat-coret di dinding, penuangan lem pada kunci pintu dan jendela gerai untuk mempersulit orang masuk atau mengotori jendelanya, hingga pemasangan surat pemberitahuan dengan kop surat palsu Starbucks yang isinya mengumumkan dengan penuh penyesalan tentang ditutupnya "ribuan gerai di seluruh dunia" (*"Wikipedia,"* par.1).

3.1.3. Logo Perusahaan



Gambar 3.1. Logo Perusahaan

Sumber: *Wikipedia* (2009)

Ide akan *brand Starbucks Coffee* ini berasal dari sebuah karya sastra. Salah satu pemiliknya terdahulu sangat menyukai karya sastra Moby Dick dan didalam karya sastra itu terdapat seorang relasi kelas satu yang bernama Starbuck. Dalam karya desain itulah nama Starbuck diperoleh karena dapat membangkitkan romantika tentang lautan bebas dan tradisi berlayar di lautan dari para pedagang kopi yang terdahulu, sehingga mulai saat itu Starbucks dijadikan sebuah *brand*. Sedangkan gambar yang terdapat pada logo didapatkan dari ukiran kayu tua Norse pada abad 16 yaitu dua ikan duyung berekor, atau wanita penggoda. Gambar itu diambil karena ingin menggambarkan bahwa aroma biji kopi dapat begitu menggoda seperti layaknya wanita (Schultz 31). Sedangkan lingkaran berwarna hijau menggambarkan kemewahan, kesuburan, kelangsungan hidup.

3.1.4. Konsep Warna Starbucks

Starbuck menggunakan konsep warna dari beberapa tahap pemanggangan biji kopi, yang memiliki tingkatan warna yang berbeda (Wawancara Pribadi, 18 April 2009), yaitu:



Gambar 3.2. Konsep Warna Starbucks
Sumber: *The World's Best Coffee* (2008)

3.1.5. Konsep Retail Starbucks

Konsep retail Starbucks adalah *Sustainable Design*:

- Penggunaan lampu hemat energi (*efficient lighting*).
- Memanfaatkan cahaya alami (*natural daylight*).
- Menggunakan material ramah lingkungan, seperti kayu (*sustainable wood products*).
- Mengurangi penggunaan material-material berbahaya, yang mengandung racun.

Sumber: “*Beyond the Cup*” 56

3.1.6. Coffee House Starbucks Mengikuti Warna Pergantian Musim

Coffee House Starbucks biasanya melakukan pergantian warna pada barang-barang *merchandise*, seperti boneka, gelas, minuman, baju barista yang mengikuti seperti warna pergantian musim, yaitu:

- *Winter* (bulan November-Februari).

Warna yang diaplikasikan pada *merchandise* adalah warna merah.

- *Spring* (bulan Februari-Maret).

Warna yang diaplikasikan pada *merchandise* adalah warna hijau.

- *Summer* (bulan Maret-Agustus).

Warna yang diaplikasikan pada *merchandise* adalah warna kuning, oranye, biru.

- *Autumn* (bulan Agustus-Oktober).

Warna yang diaplikasikan pada *merchandise* adalah warna coklat.

Sumber: Wawancara Pribadi, 18 April 2009

3.1.7. Visi Coffee House Starbucks

Manajemen Starbucks berupaya untuk menjadikan Starbucks sebagai spesialis kopi terkemuka di seluruh dunia. Maka orang yang datang berduyun-duyun ke Starbucks untuk mendapatkan *Starbucks Experience* secara total, yaitu orang-orang yang datang ke Kafe Starbucks yang nyaman karena merasa dihargai secara pribadi dan karena di tempat itu sebuah hubungan penuh makna dibangun. Semua yang dilakukan Starbucks dimaksudkan untuk menyugahi pelanggan

dengan pengalaman yang positif dan menyenangkan sambil membeli minuman atau makanan ringan yang berkualitas.

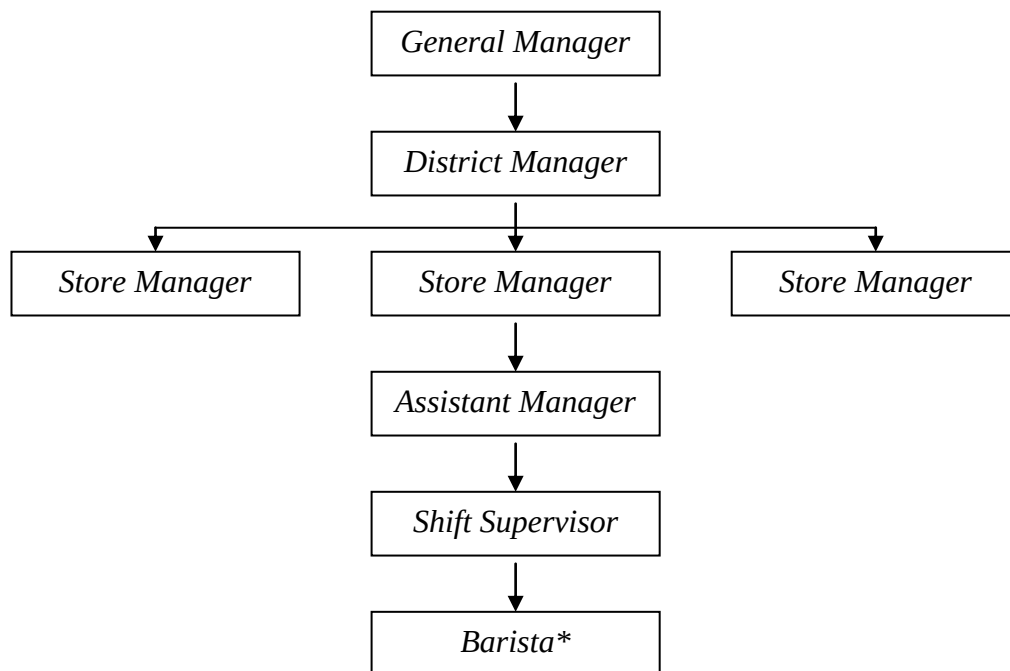
Oleh karena itu, penataan Kafe Starbucks harus tampak menarik, Kafe Starbucks harus menjadi tempat dimana seseorang akan merasa nyaman saat bersantai sendirian atau bersama teman/ rekan kerja. Tempat ini sering dianggap oleh mitra Starbucks sebagai “tempat ketiga”, jadi Kafe Starbucks harus memiliki kehangatan unik yang membedakannya dari dua tempat pertama dalam kehidupan sebagian besar orang, yaitu kantor dan rumah (Michelli 13-14).

3.1.8. Misi *Coffee House* Starbucks

- Menjadikan Starbucks pelaku utama bisnis kopi terbaik di dunia, dan sementara itu menjaga kuat prinsip-prinsipnya selama berkembang.
- Menggunakan enam prinsip untuk mengukur kelayakan keputusan, yaitu:
 - Menciptakan lingkungan kerja yang sangat baik, dan menghargai orang lain dengan hormat dan sopan.
 - Mengadopsi perbedaan sebagai komponen dasar dalam melakukan bisnis kami.
 - Memberlakukan standar tertinggi dalam hal pembelian, pemanggangan dan kesegaran pengiriman kopi kami.
 - Menciptakan konsumen yang puas setiap saat.
 - Memberikan kontribusi yang positif terhadap masyarakat dan lingkungan kami.
 - Mengenali hal-hal yang membawa adalah dasar kami untuk sukses di masa yang akan datang.

Sumber: *Starbucks Coffee Company* (2008)

3.1.9. Struktur Organisasi Starbucks Indonesia



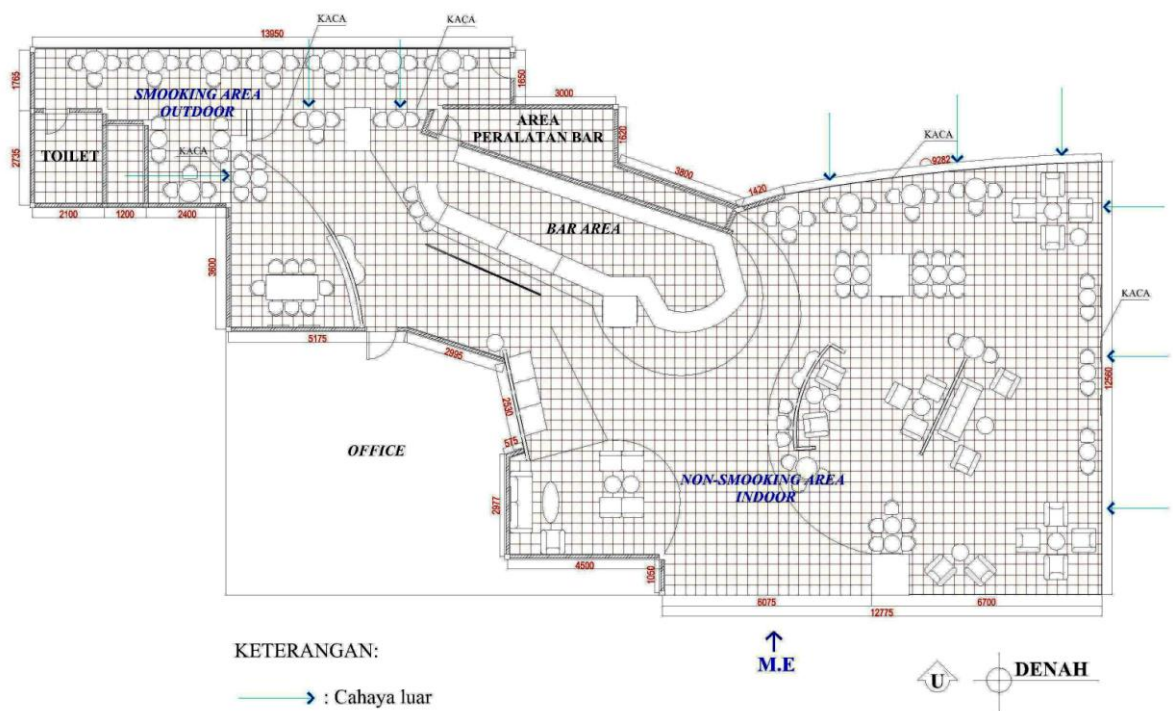
Gambar 3.3. Struktur Organisasi *Starbucks* Indonesia.

Sumber: PT. Sari Coffee Indonesia

3.2. Data Fisik *Coffee House Starbucks*:

3.2.1. *Coffee House Starbucks* di Plasa Tunjungan 4 (SOGO), lantai UG.

Pemilihan lokasi objek penelitian, yaitu *Coffee House Starbucks* di Plasa Tunjungan 4 (SOGO), lantai UG yang beralamat di jalan Embong Malang no. 8-12, Surabaya. Pemilihan lokasi disebabkan karena Plasa Tunjungan merupakan sebuah pusat perbelanjaan terbesar di Surabaya, sekaligus plasa yang paling populer di masyarakat kota Surabaya, dimana Plasa Tunjungan 4 adalah bagian terbaru, yang mempunyai SOGO sebagai *anchor tenant* nya.



Gambar 3.4. Denah *Coffee House Starbucks*, Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

3.2.2. Batasan Ruang :

- Bar: untuk meracik minuman
- Cafe: area untuk pengunjung yang dibagi 2, yaitu: *smoking area* (*outdoor*) dan *non-smoking area* (*indoor*).

3.2.2.1. *Smoking area (Outdoor):*

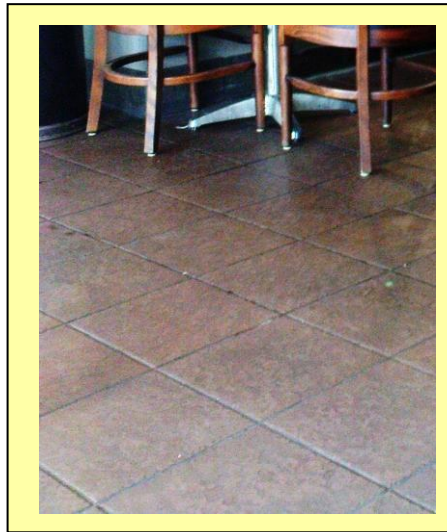


Gambar 3.5. Foto *Coffee House Starbucks Smoking area (Outdoor)*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Lantai:

Keramik 30x30 cm, berwarna coklat merah keabuan.



Gambar 3.6. Detail Lantai *Coffee House Starbucks Outdoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Dinding:

Menggunakan material kaca dan bata plesteran dengan finishing cat berwarna abu medium dengan *liss* bawah berwarna abu tua dan *liss* coklat terang dan cat kuning muda *glossy* pada bagian pintu keluar.



Gambar 3.7. Detail dinding *Coffee House Starbucks Outdoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Bagian yang menghadap ke jalan dibatasi dengan teralis dengan *finishing* cat berwarna hijau tua, dan *handle* dari material kayu yang berwarna coklat tua.



Gambar 3.8. Detail Teralis *Coffee House Starbucks Outdoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Plafon:

Bahan *gypsum* (finishing: cat berwarna hijau tua *doff*).



Gambar 3.9. Detail Plafon *Coffee House Starbucks Outdoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- *Lighting:*

Menggunakan lampu TL dengan warna cahaya kekuningan yang digunakan sebagai *general lighting* dan *local lighting*.



Gambar 3.10. Detail Lampu *Coffee House Starbucks Outdoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- *Furniture:*

- Meja yang berwarna hitam dengan *finishing* semi *glossy* dan 2 buah meja dari bahan *stainless steel*.
- Kursi dari bahan kayu, warna coklat tua dengan *finishing* semi *glossy*.



Gambar 3.11. Detail *Furniture Coffee House Starbucks Outdoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- *Sirkulasi:*

Sirkulasi pada bagian *Smoking area (Outdoor)* memiliki ruang gerak yang cukup dan menunjukkan kesan kekeluargaan.

3.2.2.2. *Non-smoking area (Indoor):*



Gambar 3.12. Foto *Coffee House Starbucks Non-smoking area (Indoor)*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Lantai:

Menggunakan material karpet yang berwarna coklat merah keabuan medium, keramik 30x30 cm berwarna hijau muda keabuan dan coklat kemerahan medium.



Gambar 3.13. Detail Lantai *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Dinding:

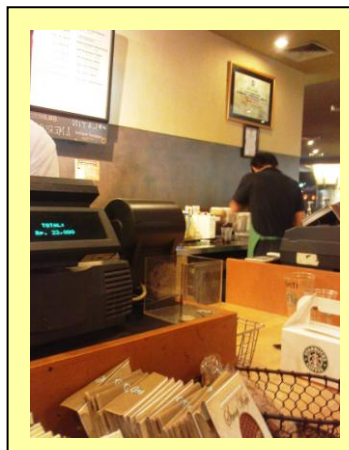
Menggunakan material kaca, bata plesteran dengan finishing cat *doff* berwarna merah marun dan abu medium, yang menggunakan *liss* pada bagian bawah yang dicat berwarna abu tua, kemudian pada bagian tengah dinding menggunakan *liss* dari bahan multiplek coklat terang.



Gambar 3.14. Detail Dinding *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

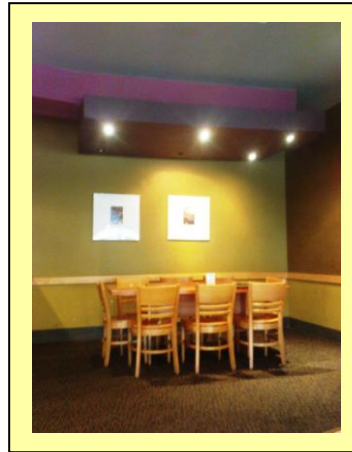
Menggunakan cat kuning terang dan abu tua pada dinding area bar.



Gambar 3.15. Detail Dinding Area Bar
Coffee House Starbucks Indoor, Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

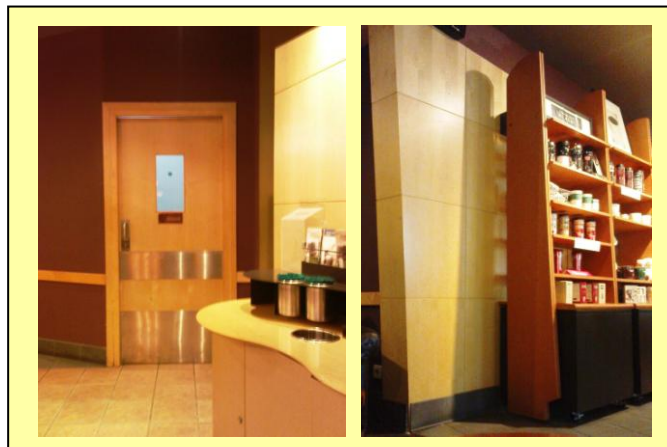
Dinding pada area *meeting* yang dicat hijau keabuan *medium* yang menggunakan *liss* pada bagian bawah yang dicat berwarna abu tua, kemudian pada bagian tengah dinding menggunakan *liss* dari bahan multiplek coklat terang dan *wallpaper* coklat tua.



Gambar 3.16. Detail Dinding Area *Meeting*
Coffee House Starbucks Indoor, Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Partisi dinding dari bahan multiplek yang dilapisi *veneer* berwarna coklat sangat terang dengan finishing semi *glossy*.



Gambar 3.17. Detail Partisi Dinding
Coffee House Starbucks Indoor, Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Plafon:

Menggunakan beton yang difinishing cat abu medium dan *drop ceiling* menggunakan *gypsum* (*finishing*: cat *doff* berwarna coklat keabuan terang).



Gambar 3.18. Detail Plafon Area Duduk 1
Coffee House Starbucks Indoor, Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pada area duduk juga menggunakan *drop ceiling* yang dicat berwarna oranye muda dan abu medium



Gambar 3.19. Detail Plafon Area Duduk 2
Coffee House Starbucks Indoor, Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Drop ceiling juga menggunakan bahan dari multiplek yang dilapisi veneer berwarna coklat sangat terang.



Gambar 3.20. Detail Plafon Area Duduk 3
Coffee House Starbucks Indoor, Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

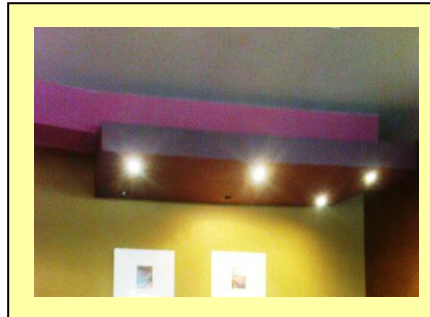
Pada area bar *drop ceiling* menggunakan bahan multiplek yang dilapisi veneer berwarna coklat kemerahan medium, cat berwarna abu tua, dan hijau muda keabuan.



Gambar 3.21. Detail Plafon Area Bar
Coffee House Starbucks Indoor, Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Area *meeting* menggunakan *drop ceiling* menggunakan bahan *gypsum* yang dicat berwarna merah marun.



Gambar 3.22. Detail Plafon *Area Meeting*
Coffee House Starbucks Indoor, Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- *Lighting* :

Menggunakan jenis lampu TL sebagai *local lighting* pada area bar, jenis lampu TL dan halogen sebagai *general lighting* pada area kafe, lampu sorot pada area bar dan display, serta halogen reflektor yang mengarah pada lukisan. Lampu-lampu tersebut memiliki cahaya kekuningan.



Gambar 3.23. Detail Lampu *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- *Furniture:*

- Lukisan abstrak dengan kombinasi warna coklat dan bingkai berwarna putih, pada bagian atasnya disorot dengan cahaya kekuningan, barang-barang *merchandise*, seperti boneka, gelas, minuman dan baju barista yang mengikuti seperti warna pergantian musim.



Gambar 3.24. Detail Lukisan *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Meja yang berwarna coklat kemerahan medium dengan *finishing* semi *glossy*.



Gambar 3.25. Detail Meja *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

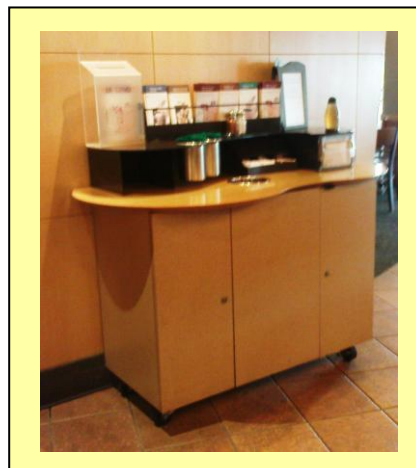
Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Meja bar dan rak display yang berwarna coklat kemerahan medium dengan *finishing* semi *glossy*, dengan aksen berwarna hitam.



Gambar 3.26. Detail Meja *Bar* dan Rak Display *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).
Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Meja display tempat brosur dan sedotan dari bahan multiplek yang dilapisi *veneer* berwarna coklat sangat terang.



Gambar 3.27. Detail Meja Display *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).
Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Kursi pada area kafe bermacam-macam, yaitu sofa yang berwarna coklat tua dari bahan kulit.



Gambar 3.28. Detail Sofa 1 *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

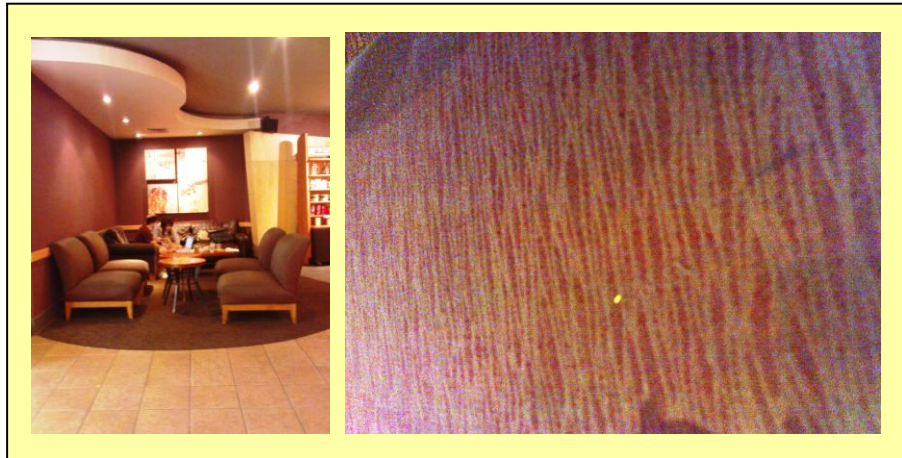
- Sofa berwarna merah dan hijau gelap keabuan dari bahan bludru.



Gambar 3.29. Detail Sofa 2 *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Sofa berwarna merah marun dengan motif abu yang tekstur permukaannya kasar.



Gambar 3.30. Detail Sofa 3 *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

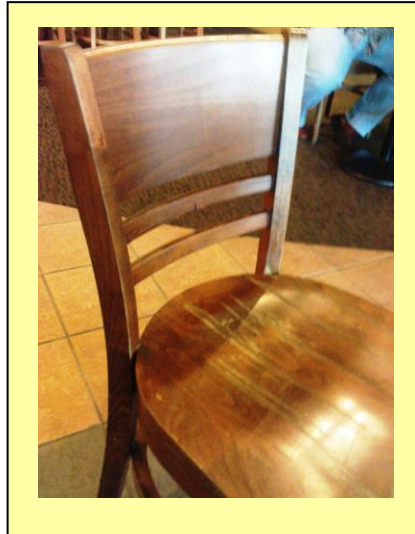
- Kursi dari material kayu, warna coklat terang dengan *finishing* semi glossy.



Gambar 3.31. Detail Kursi Standar 1 *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Kursi yang berwarna coklat tua pada bagian pojok dekat area *meeting*.



Gambar 3.32. Detail Kursi Standar 2 *Coffee House Starbucks Indoor*,
Plasa Tunjungan 4 (SOGO).

Sumber: Dokumentasi Pribadi

- Sirkulasi:

Sirkulasi pada *Non-smoking area (Indoor)* memiliki ruang gerak yang cukup dan menunjukkan kesan kekeluargaan.

3.2.3. Pengunjung *Coffee House Starbucks*:

- Hari Kerja:

- Siang hari (jam kerja) $\pm 1/4 - 1/2$ dari kapasitas tempat.
- Malam hari (pulang kerja) $\pm 1/2 - 3/4$ dari kapasitas tempat.

Pengunjung yang datang biasanya eksekutif, remaja dan dewasa.

- Hari Libur (*weekend*):

- $3/4$ – penuh.

Pengunjung yang datang beraneka ragam dari remaja, dewasa sampai orang tua. Pada awal bulan biasanya pengunjung yang datang lebih banyak dari pada akhir bulan.