

BAB II

GAMBARAN UMUM ICOS CAFE DAN RESPONDEN PENELITIAN

2.1 Sejarah dan Gambaran Umum ICOS Cafe

ICOS merupakan salah satu pelopor berdirinya cafe di daerah Tembalang Semarang, beralamat di Jalan Ngesrep Timur V / 58 B Tembalang Semarang, menyajikan berbagai varian makanan dan minuman yang lezat dengan harga yang bersahabat. Dengan fasilitas free wifi, parkir yang luas serta suasana ICOS Cafe yang *cozy* akan semakin membuat betah berlama-lama bersama keluarga, teman maupun pasangan untuk melepas penat setelah seharian bekerja atau kuliah.

ICOS berdiri tanggal 29 Maret 2009 dengan konsep klasik yang dapat menjangkau semua kalangan baik dari segi rasa, variasi dan tempat. Ide awal berdirinya ICOS Café adalah pendiri ICOS, Grace Gunawan. Grace sangat gemar minum kopi pada masa kuliahnya, lalu Grace tertarik untuk membuat *coffee shop* atau kafe sendiri di Semarang. Setelah mencari-cari tempat dan survey akhirnya memilih Tembalang untuk mendirikan usaha. Karena pada masa itu di Tembalang belum ada *coffee shop* dan dekat dengan kampus Universitas Diponegoro. Hal inilah yang menjadikan peluang bagi Grace untuk mendirikan kafe di Tembalang. Setelah ICOS Café berdiri, semakin marak *coffee shop* lain yang bermunculan di Tembalang. Nama ICOS adalah kepanjangan dari *Indonesian Coffee Shop* karena Grace ingin mendirikan *coffee shop* dengan citarasa serba Indonesia.

ICOS Cafe buka setiap hari dari pukul 13.00 WIB sampai pukul 01.00 WIB. ICOS Café memiliki daya tampung 58-60 pengunjung dengan fasilitas AC (air conditioner). Dapat digunakan untuk rapat, gathering, perayaan ulang tahun, dan juga acara-acara lainnya. Target sasaran ICOS Cafe adalah masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah, akan tetapi tidak menutup kemungkinan kalangan atas juga akan melakukan pembelian di ICOS Cafe. ICOS Cafe membidik segmen muda hingga tua, maka harga menu yang disajikan dengan harga yang bersahabat yaitu untuk harga minuman mulai dari Rp 9.000 hingga Rp 33.000 dan untuk makanan mulai dari harga Rp 13.000 sampai dengan harga Rp 32.000 ICOS Cafe menyuguhkan menu – menu makanan Indonesia hingga makanan Barat.

2.2 Visi dan Misi

Sebagai sebuah bisnis kuliner yang menginginkan sebuah kontinuitas pada bisnis yang dijalani, ICOS Café memiliki visi yang harus dicapai oleh kafe dan misi yang harus dilaksanakan agar tetap bisa bersaing dengan para kompetitornya dan menjadi kafe yang unggul dibidangnya. Berikut merupakan visi dan misi dari ICOS Café:

2.2.1 Visi ICOS Cafe

Dalam menjalankan sebuah bisnis, kafe tentu memiliki visi yang harus dicapai dalam waktu yang tidak dapat ditentukan. Visi merupakan destinasi dari

sebuah perusahaan, seluruh elemen yang ada di perusahaan sebisa mungkin diarahkan untuk menuju visi yang dimiliki agar tercapai.

ICOS Cafe merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang kuliner khususnya *coffee shop* yang berarti ICOS Cafe menjual berbagai jenis produk kopi dan makanan yang dinikmati oleh masyarakat pecinta kopi sehingga memiliki visi yang berbunyi “Menjadikan *Coffee Shop* terkemuka di Indonesia dengan kopi berkualitas asli Indonesia”, yang berarti ICOS Café bertujuan untuk menjadi kedai kopi pilihan masyarakat Indonesia yang mengedapankan kualitas kopi asli daerah-daerah di Indonesia sehingga tidak kalah saing dengan kopi negara lain.

2.2.2 Misi ICOS Café

Setelah memiliki visi maka perusahaan menentukan pula apa yang menjadi misi dari ICOS Café dalam menjalankan bisnisnya agar kafe selalu bergerak di jalur yang mengarah pada tercapainya sebuah visi dari kafe. Maka untuk selalu berada dalam jalur yang mengarah ke visi ICOS Cafe memiliki misi yang harus dicapai, yaitu: “Memberikan produk dan pelayanan terbaik untuk pecinta kopi Indonesia”.

Seperti yang telah disebutkan bahwa ICOS Cafe ingin menjadi *Coffee Shop* terkemuka di Indonesia dengan kopi berkualitas asli Indonesia, ICOS Café melakukan beberapa usaha usaha seperti yang digambarkan pada misi kafe yaitu dengan menyediakan produk unggul dan memberikan pelayanan terbaik demi memuaskan keinginan konsumen. ICOS Cafe juga sudah memperkirakan

usahanya tersebut untuk selalu ada sampai dimasa yang akan datang, sehingga untuk selalu eksis di dunia *coffee shop*.

2.3 Lokasi Kafé

Menurut Swastha (2002:24) ”Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan”. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi yang strategis, dalam artian mudah dijangkau, sering dilalui, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi ke tujuan, dekat dengan perkotaan atau daerah perkuliahan. ICOS Café berlokasi di Jalan Ngesrep Timur V No. 58 B, Kelurahan Sumurboto, Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang. ICOS Cafe berada di pinggir jalan raya. Hal ini mempermudah pengguna jalan yang melintas untuk mengetahui bahwa terdapat ICOS Cafe di daerah tersebut. Lokasi ICOS Café juga merupakan jalan utama menuju Universitas Diponegoro yang merupakan daerah perkuliahan.

2.4 Logo Perusahaan

Memiliki sebuah logo merupakan sebuah kewajiban bagi perusahaan yang bergerak dibidang kuliner dimana memiliki banyak pesaing dalam perkembangan usahanya. Perusahaan yang memiliki banyak pesaing harus memiliki logo untuk menjadi pembeda dari yang lainnya, sehingga citra dari perusahaan tidak dapat tertukar dengan citra perusahaan lainnya. Maka berikut merupakan logo ICOS Cafe :

Gambar 2. 1
Logo ICOS Café



Logo ICOS Cafe memiliki huruf i kecil dengan gambar cangkir kopi yang menandakan *coffee shop*. Dan untuk asap diatas cangkir menandakan kopi siap diseduh untuk langsung dinikmati. Hal ini berarti ICOS Café siap menyajikan kopi berkualitas untuk penikmat kopi.

2.5 Struktur Organisasi ICOS Café

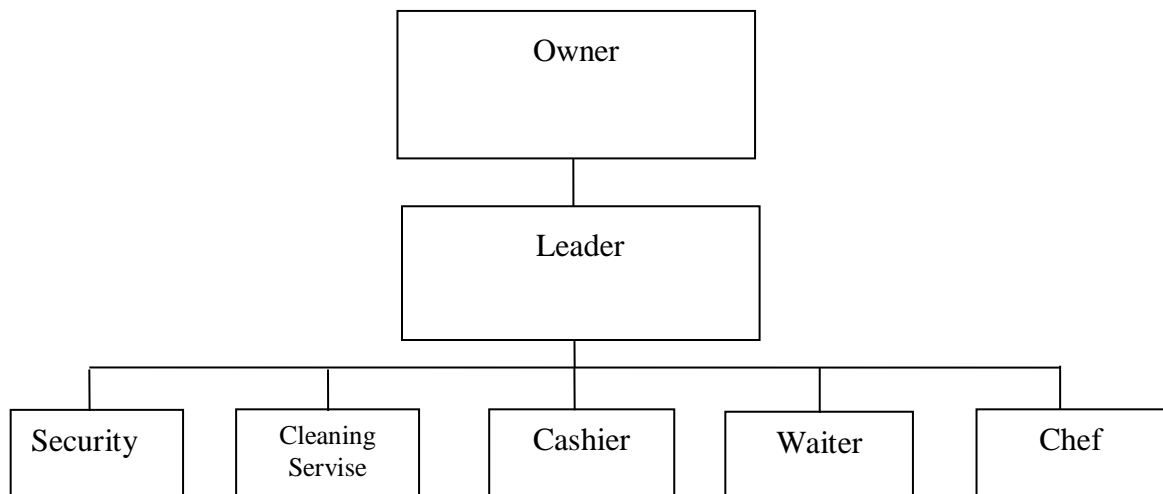
Struktur organisasi adalah kerangka antar hubungan satuan-satuan organisasi yang di dalamnya terdapat pejabat, tugas, serta wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh (Sutarto, 2006:41). Jadi fungsi utama dari struktur organisasi adalah sebagai kejelasan pembagian tugas, wewenang dan kedudukan karyawan di dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Begitu pula yang terjadi di ICOS Cafe, untuk mencapai visi dan misinya ICOS Cafe juga memerlukan struktur organisasi. ICOS Cafe mengusung struktur organisasi lini dimana pelimpahan wewenang dalam organisasi ini berlangsung secara vertikal dari seorang atasan pimpinan hingga pimpinan dibawahnya. Untuk

membantu kelancaran dalam mengelola organisasi tersebut seorang pimpinan mendapat bantuan dari para pelaksana. Pada struktur organisasi ini Hubungan antara atasan dengan bawahan secara langsung.

Bagan struktur pengelola ICOS Cafe dapat dilihat pada Gambar 2.2 di bawah ini:

Gambar 2. 2
Struktur Organisasi ICOS Café



Sumber : ICOS Café 2018

Berikut merupakan uraian dari masing-masing jabatan :

a) *Owner* atau Pemilik

Pemilik adalah orang yang mempunyai kafe sekaligus mendirikan kafe. Tugas pemilik meliputi:

- 1) Membuat strategi dan mengawasi jalannya kafe serta kerja para karyawan
- 2) Berwenang sebagai pengendali, menentukan standar prestasi, dan mengukur prestasi karyawan yang telah dicapai lalu melakukan evaluasi
- 3) Berwenang menerima pertanggung jawaban dari masing-masing bagian.

- 4) Bertanggung jawab atas semua kelangsungan usaha

b) *Leader*

Leader adalah orang yang memberdayakan seluruh kinerja toko secara optimal dalam menghasilkan target kafe. *Leader* berhak mengerahkan bawahannya. *Leader* harus dapat memberikan motivasi kepada bawahannya agar mereka mempunyai semangat kerja yang optimal sehingga pekerjaan bisa diselesaikan dengan cepat dan tuntas. *Leader* bertanggung jawab kepada owner, sehingga *leader* harus dapat mengontrol bawahannya untuk bekerja dengan baik dan professional. Tugas - tugas yang di emban *Leader* meliputi:

- 1) Menyampaikan target penjualan terhadap anggota
- 2) Menyampaikan strategi penjualan
- 3) Membuat laporan penjualan anggota
- 4) Menyampaikan seluruh kebijakan penjualan kepada seluruh anggota

c) *Cashier* atau **Kasir**

Kasir dalam suatu perusahaan bertujuan untuk mempertahankan layanan terhadap pelanggan, membantu perusahaan dalam melakukan proses penjualan secara cepat, akurat, efisien, dan mengelola arus kas serta menerima uang tunai maupun kredit. Kasir adalah staf keuangan yang memiliki tugas yang tidak kalah beratnya dengan accounting. Kasir bertanggung jawab kepada *leader*. Tugas kasir meliputi :

- 1) Bertugas melayani konsumen dalam proses pembayaran baik dengan uang tunai maupun kartu debit/kredit

- 2) Melakukan perhitungan total penjualna per hari
- 3) Membuat laporan penerimaan kas tiap hari secara berkala

d) *Waitrees* atau Pramusaji

Waitress adalah seorang pelayan atau pramusaji yang mengoprasionalakan pekerjaan se-efesien mungkin, untuk mempersingkat waktu agar bisa mengerjakan pekerjaan lainnya. Pramusaji bertanggung jawab kepada *leader*, maka pramusaji harus memberi kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Tugas pelayan meliputi:

- 1) Menerima pesanan makanan dan minuman yang diinginkan konsumen
- 2) Memberitahukan kepada koki mengenai pesanan yang diinginkan oleh konsumen
- 3) Mengantarkan pesanan yang telah siap kepada konsumen
- 4) Membersihkan meja setelah konsumen selesai
- 5) Membantu konsumen yang memerlukan informasi dan bantuan

e) *Chef* atau Koki

Koki atau juru masak adalah orang yang menyiapkan makanan untuk disantap. Koki langsung bertanggung jawab kepada leader. Hal mengenai rasa dan penyajian makanan dan minuman merupakan tanggung jawab koki. Sehingga koki harus selalu menyajikan makanan dan minuman yang enak dan berkualitas. Tugas koki meliputi:

- 1) Koordinator tehdap seluruh kualitas dan kuantitas makanan yang disajikan

- 2) Mengawasi dan mengkoordinir makna yang dimasak dan disajikan
- 3) Memberikan kreasi dan menu baru terhadap makanan dan minuman yang disajikan

f) *Cleaning Servise*

Cleaning Servise adalah orang yang memberikan pelayanan kebersihan, kerapihan dan higienisasi dari sebuah kafe baik indoor ataupun outdoor sehingga tercipta suasana yang *comfortable* dalam menunjang aktifitas kafe sehari-hari. *Cleaning servise* bertanggung jawab kepada *leader*, maka kebersihan ruangan kafe harus tetap terjaga. Tugas *Cleaning Servise* meliputi:

- 1) Mengkoordinasi dan mengawasi terhadap penataan, perawatan, kebersihan seluruh ruangan serta fasilitas usaha dan sebagainya
- 2) Bertanggung jawab terhadap kebersihan area usaha

g) *Security* atau *Satpam*

Satuan Pengamanan (*Satpam*) adalah orang yang melakukan segala usaha dan kegiatan untuk melindungi dan mengamankan lingkungan kerjanya dari setiap gangguan keamanan dan ketertiban serta pelanggaran hukum (umumnya preventif). *Satpam* bertanggung jawab kepada *leader*, sehingga semua keamanan harus selalu dikontrol. Tugas *satpam* meliputi:

- 1) Mengatur dan mengawasi jalannya operasi pengamanan secara fisik maupun non fisik
- 2) Mencegah kebisingan dan hal – hal yang membuat terganggunya para konsumen

- 3) Menjaga dan mengawasi seluruh keamanan cafe dan lingkungannya

2.6 Fasilitas yang Diberikan Kepada Konsumen

Kafe semakin berkembang, tidak hanya menjual produk makanan dan minuman, tetapi kafe berlomba-lomba memberikan fasilitas yang lengkap dan terbaik kepada pengunjung, sehingga menarik minat konsumen untuk datang ke kafe. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan kafe yang satu dengan pesaing yang lainnya. Agar dapat memberikan kemudahan, rasa, aman, dan nyaman serta pelayanan yang optimal kepada konsumen, ICOS Café menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

1. Tempat parkir (dengan petugas parkir)
2. Mushola untuk beribadah bagi kaum Muslim
3. Suasana kafe yang nyaman dengan konsep klasik, serta pelayanan yang baik
4. Musik, sebagai hiburan dan penambah rasa nyaman
5. Toilet bersih dan nyaman
6. Wi-fi
7. Dapat digunakan untuk rapat, gathering, perayaan ulang tahun, dan acara lain-lain.

2.7 Menu

ICOS Café merupakan bisnis dibidang kuliner maka menu merupakan faktor penting untuk menjual produk makanan dan minuman. Fungsi menu untuk

mempermudah konsumen memilih produk mananan dan minuman apa saja yang ingin dinikmati di ICOS Café. Menu adalah sebuah daftar makanan yang telah dilengkapi dengan harga masing-masing, yang disediakan dan ditampilkan untuk menarik pelanggan. ICOS Cafe menyediakan berbagai macam tawaran menu mulai dari Indonesia hingga menu bergaya barat. Produk unggulan yang dijual ICOS Cafe ialah aneka kopi seperti *black coffee*, *Fantasy coffee*, *freeze*. *Black coffee* adalah kopi asli Indonesia yang berasal dari daera-daerah yang ada di Indonesia seperti Kalosi Toraja, Robusta, Arabika, Mandhaling, Java, Timor, dan lain-lain. *Fantasy coffee* adalah kopi yang bergaya barat seperti *Cappucino*, *Cafe Latte*, *Caramel Cappucino*, *Café Mocca*, *Hazelnut Latte*, *Coffee Cream Shake*. *Freezee* adalah kopi yang di *blend* dengan es yang sangat disukai anak muda, seperti *Greentea Coffee frz*, *Choco Coffee frz*, *Mocha Coffee frz*, *Vanila Coffee frz*, *Cookies n Cream frz*, *Pink Frappucino*. Untuk pelanggan yang tidak suka kopi, ICOS Café juga menyajikan minuman selain kopi, seperti jus, the, coklat dan *soft drink*. Untuk makanan ada makanan ringan hingga makanan berat. Makanan ringan ada *salad*, *snack*, *pancake*. Untuk makanan berat ada nasi goreng, nasi ayam krispi, *burger*, dan *sandwich*. Menu yang ada di ICOS bisa dinikmati untuk seluruh kalangan masyarakat sesuai dengan selera masing-masing.

2.8 Identitas Responden

Data mengenai identitas responden dimaksudkan untuk mengetahui data-data yang berkaitan erat dengan responden (objek) yang diteliti. Responden yang diambil dalam penyusunan skripsi ini adalah pelanggan ICOS Café. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang berasal dari latar belakang yang berbeda-beda baik dari usia, tingkat pendidikan, maupun jumlah pengeluaran responden. Data tersebut kemudian dapat digunakan sebagai arahan dalam menganalisis data berikutnya. Data mengenai identitas responden yang penulis sajikan dalam penelitian ini meliputi data tentang jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan penghasilan responden.

2.8.1 Jenis Kelamin Responden

Produk makanan dan minuman yang disajikan oleh ICOS Café beragam jenisnya, ICOS Café membuat profuk tidak dikhususkan untuk masyarakat tertentu, tetapi untuk masyarakat umum. Dikarenakan konsumen yang berkunjung merupakan masyarakat umum, maka pengunjung di ICOS Cafe terdapat laki-laki terdapat pula perempuan. Jenis kelamin pada responden yang telah diteliti dapat ditunjukkan pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2. 1

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	31	31%
Perempuan	69	69%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah,2018

Berdasarkan tabel 2.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 69% sedangkan 31% lainnya adalah laki-laki. Perbedaan jenis kelamin responden tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan di ICOS Cafe, karena kegiatan pembelian di sebuah cafe atau resto merupakan kegiatan yang dapat dilakukan oleh laki-laki maupun perempuan.

2.8.2 Usia Responden

ICOS Café merupakan bisnis kuliner yang diperuntukan oleh masyarakat umum. Sehingga dengan target pasar adalah masyarakat umum, usia dari pelanggan ICOS Cafe juga beragam. Usia atau umur merupakan kecenderungan seseorang dalam berpikir dan membentuk kedewasaan. Umur juga mempengaruhi seseorang untuk melakukan pembelian, termasuk berkunjung ke sebuah cafe. Karena dalam kelompok umur yang berbeda terdapat pertimbangan mengenai pengambilan keputusan berkunjung ke sebuah cafe yang berbeda – beda. Untuk mengetahui masing – masing responden, maka dalam penelitian ini terdapat pengelompokan umur responden. Berikut penyajian tabel kategori umur responden :

Tabel 2. 2
Kelompok Umur Responden

No	Kelompok Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	<20	7	7%
2	20-25	53	53%
3	>25	40	40%
	Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kelompok usia 20-25 tahun sebanyak 53%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pelanggan ICOS Café merupakan seorang mahasiswa. Sebagian lagi kelompok usia 25 tahun keatas sebanyak 40% merupakan para pekerja dan orangtua yang sudah mempunyai penghasilan sendiri. Dan 7% lagi adalah kelompok usia dibawah 20 tahun yang merupakan pelajar SMA atau SMP.

2.8.3 Pendidikan Terakhir Responden

Target pasar dari ICOS Café merupakan masyarakat umum, maka tingkat pendidikan dari konsumen di ICOS Cafe juga beragam. Berikut tingkat pendidikan terakhir responden ditunjukkan pada tabel 2.3 dibawah ini:

Tabel 2. 3
Pendidikan Terakhir Responden

NO	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SMA	48	48%
2.	Tamat Diploma/ Sarjana	34	34%
3.	Pasca Sarjana	18	18%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah,2018

Berdasarkan tabel 2.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden 48% memiliki pendidikan terakhir SMA, diikuti dengan 34% berpendidikan Tamat Diploma/Sarjana dan sebanyak 18% berpendidikan Pasca Sarjana. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen ICOS Café memiliki tingkat pendidikan yang beragam.

2.8.4 Pekerjaan Responden

ICOS Café mempunyai tingkat pendidikan responden yang berbeda-beda, dari SMA, Sarjana, dan Pasca Sarjana, begitu pula dengan pekerjaan responden ICOS Cafe juga berbeda-beda. Adapun jumlah responden berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat pada tabel 2.4 berikut:

Tabel 2. 4
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	42	42%
2	Karyawan Swasta	30	30%
3	Wiraswasta	8	8%
4	Pensiunan	1	1%
5	Lain-lain	18	18%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah,2018

Berdasarkan tabel 2.4 dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah Pelajar atau Mahasiswa sebanyak 42% dan Karyawan Swasta sebanyak 30%. Hal ini berhubungan dengan kelompok usia responden yang mayoritas terdapat pada rentang 20 – 25 tahun yang merupakan rentang usia mahasiswa dan mulai berkerja. Responden lainnya merupakan Wiraswasta 8%, Pensiunan 1%, dan pekerjaan lain-lain 18%.

2.8.5 Penghasilan atau Uang Saku Responden

ICOS Café memiliki konsumen dengan tingkat pekerjaan yang berbeda-beda, ada yang pelajar atau mahasiswa, karyawan swasta, wiraswasta, ada juga pensiunan, dan lain-lain, begitu pula dengan penghasilan responden ICOS Cafe juga berbeda-beda. Berikut penghasilan atau uang saku responden akan disajikan pada tabel 2.5. berikut:

Tabel 2. 5
Pendapatan atau Uang Saku Responden

NO	Pendapatan atau uang saku per bulan	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	< 1.000.000	18	18%
2.	1.000.000-2.000.000	32	32%
3.	2.000.000-3.000.000	23	23%
4.	> 3.000.000	27	27%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah,2018

Berdasarkan tabel 2.5 dapat diketahui bahwa tertinggi 32% responden yang memiliki pendapatan sebesar Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000, responden dengan penghasilan atau uang saku tersebut sebagian besar adalah kalangan usia muda, dimana dengan penghasilan atau uang saku tersebut mereka melakukan pembelian di ICOS Cafe dikarenakan pada usia mereka belum terdapat banyak kewajiban untuk melakukan pembelian yang lain. Serta 27% lainnya memiliki pendapatan lebih besar dari Rp 3.000.000 karena memiliki pekerjaan yang terbilang mapan seperti pegawai negeri dan wirausaha. Sedangkan 23 orang atau 23% adalah orang memiliki pendapatan Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 dimana kebanyakan dari mereka pegawai swasta. Adapun terendah 18 orang atau 18% adalah responden yang memiliki pendapatan atau uang saku perbulan kurang dari Rp 1.000.000. Hal ini dikarenakan responden tersebut adalah pelajar yang belum memiliki pendapatan.