

ABSTRAK

Ruang Temu *Coffee* merupakan sebuah kedai kopi yang berlokasi di Jalan Raya Tenggilis No 114 H, Surabaya. Dalam pengelolaannya Ruang Temu *Coffee* menerapkan konsep “kedai kopi spesial” yang merupakan perkembangan kedai kopi yang terjadi sampai saat ini khususnya di daerah perkotaan. Kedai kopi ini menjadi tempat pada ruang publik yang menawarkan sajian kopi yang berkualitas, menyediakan fasilitas yang memadai, serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk menunjang kebutuhan para pengunjung. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif untuk mengetahui suatu perilaku dalam situasi yang sebenarnya tanpa rekayasa secara mendalam. Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari 2019 hingga bulan Mei 2019. Penelitian ini menggunakan teori Fungsionalisme oleh Malinowski untuk menganalisis bagaimana pengelolaan Ruang Temu *Coffee* sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pengunjung. Dalam teorinya, Malinowski berasumsi bahwa suatu serangkaian kegiatan manusia yang dilakukan bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya yang meliputi kebutuhan biologis, kebutuhan instrumental, dan kebutuhan integratif. Hasil dari penelitian ini adalah fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung merupakan bentuk dari pemenuhan kebutuhan biologis yang dapat membantu aktivitas pengunjung, kemudian konsep “kedai kopi spesial” yang diterapkan merupakan bentuk struktur sosial dan norma yang berlaku sebagai terpenuhinya kebutuhan instrumental, dan keterikatan tempat yang terjadi merupakan bentuk dari sistem lambang sebagai terpenuhinya kebutuhan integratif.

Kata Kunci : Kedai Kopi Spesial, Pelayanan, Fungsionalisme

ABSTRACT

Ruang Temu Coffee is a coffee shop located on Jalan Raya Tenggilis No. 114 H, Surabaya. In its management Ruang Temu Coffee applies the concepts of a “Specialty Coffee Shop” which is a coffee shop development that is happening now, especially in urban areas. The coffee shop is a place for public spaces offering quality coffee, providing adequate facilities, and providing the best customer service to support the needs of visitors. The research method used is qualitative to know a behavior in a real situation without deep engineering. This research was conducted from January 2019 to May 2019. In the study using the theory of functionalism by Malinowski to analyze how the management of Ruang Temu Coffee is an effort to meet needs of visitors. In his theory, Malinowski assumed that a series of human activities carried out aimed to fulfill at meeting their needs which included biological needs, instrumental needs, and integrative needs. The results of study are the facilities and customer service provided by visitors are a form of fulfilling biological needs that can help visitors activities, then the concept of a “Specialty Coffee Shop” that is applied is a form of social structure and norms that apply fulfillment of instrumental needs, and place attachment that occurs is form the symbol system as the fulfillment of integrative needs.

Keyword : *Specialty Coffee Shop, Customer Service, Functionalism*