

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*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Fungsi Ruang Temu *Coffee* sebagai Pemenuhan Kebutuhan Pengunjung ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Ibu Sriyani sebagai ibu saya yang menjadi motivasi utama saya dalam menyelesaikan pendidikan ini.
2. Alm. Heru Supardi sebagai ayah saya yang berpesan untuk mencapai pendidikan yang setinggi mungkin serta pesan menjadi orang yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain.
3. Wahyu Hidayat sebagai kakak kandung saya yang memberikan dukungan penuh selama saya menjalani pendidikan.
4. Bapak Drs. Bambang Budiono M.S, M.Sosio., selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia membimbing penulisan skripsi ini yang banyak salahnya serta berkenan memberikan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi oleh penulis.
5. Seluruh Bapak / Ibu dosen dan tenaga kerja Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pengetahuan dan pelayanan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan dan seterusnya.

6. Febrian Ramadhan Arifin selaku pemilik kedai kopi Ruang Temu *Coffee* yang telah banyak membantu dalam kehidupan saya dan mengizinkan tempatnya untuk dilakukan penelitian skripsi ini.
7. Segenap keluarga besar Angkringan Kampoeng, Teoria *Coffee* dan Ruang Temu *Coffee* sebagai tempat saya mencari rezeki untuk memenuhi kebutuhan hidup saya.
8. Taufan, Iqbal, Mas Feb, Gilang, dan Aldi sebagai sahabat-sahabat saya dan rekan kerja di Surabaya yang selalu ada dalam keadaan apapun.
9. Teman-teman Barista yang bekerja di beberapa kedai kopi Surabaya
10. Dan yang terakhir untuk teman baik saya seperti Jeni, Shaniya, Hanum, Randhika, Arum, Amor, Khansa dan juga seluruh teman-teman Antropologi 2015 yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu sebagai teman-teman baik saya dengan melewati berbagai macam pengalaman yang mengajarkan saya tentang kehidupan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Antropologi.

Surabaya, 3 Juli 2019

Penulis,

(FAJAR SODIQ)

DAFTAR ISI

Cover	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	7
I.4.1 Manfaat Akademis	7
I.4.3 Manfaat Praktis	7
I.5 Kerangka Teori	7
I.5.1 Teori Fungsionalisme Malinowski	8
I.5.2 Ruang Publik (<i>Public Space</i>)	11
I.5.3 <i>Place Attachment</i>	13
I.6 Metode Penelitian	15
I.6.1 Jenis Penelitian	16
I.6.2 Sasaran Penelitian	17
I.6.3 Objek Penelitian	17
I.6.4 Teknik Pemilihan Informan	18
I.6.5 Teknik Pengumpulan Data	20
I.6.5.1 Wawancara	21

I.6.5.2 Observasi	22
I.6.5.3 Dokumentasi	23
I.6.6 Lokasi Penelitian	23
I.6.7 Teknik Analisis Data	23
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	25
II.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	25
II.1.1 Kota Surabaya	25
II.1.1.1 Tujuh Unsur Kebudayaan Masyarakat “Arek”	26
II.1.2 Kecamatan Tenggilis Mejoyo	29
II.2 Gambaran Umum Kedai Kopi (<i>Coffee Shop</i>)	30
II.3 Gambaran Umum Ruang Temu <i>Coffee</i>	35
BAB III FUNGSI RUANG TEMU <i>COFFEE</i> SEBAGAI PEMENUHAN KEBUTUHAN PENGUNJUNG	40
III.1 Pengelolaan Ruang dan Pelayanan Ruang Temu <i>Coffee</i>	40
III.2 Kebutuhan Pengunjung yang Terpenuhi melalui Pengelolaan Ruang dan Pelayanan Ruang Temu <i>Coffee</i>	54
III.2.1 Fasilitas dan Pelayanan sebagai Pemenuhan Kebutuhan Biologis	56
III.2.2 <i>Specialty Coffee Shop</i> sebagai Pemenuhan Kebutuhan Instrumental	61
III.3.3 <i>Place Attachment</i> sebagai Pemenuhan Kebutuhan Integratif	66
BAB IV KESIMPULAN	71
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78