

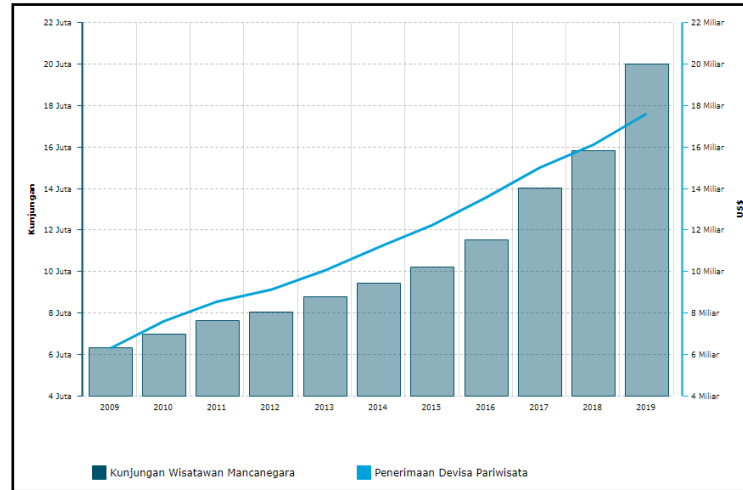
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai negara yang kaya akan keanekaragaman objek pariwisata, baik di darat maupun di laut. Obyek wisata dengan daya tarik yang cukup tinggi dianggap mampu sebagai andalan potensial dan jasa perdagangan negara. Pariwisata di Indonesia sudah menjadi bagian dari budaya masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan, yaitu seperti perlindungan ekosistem dan tercapainya hak masyarakat dengan penjaminan standar pelayanan, keamanan, kenyamanan dan keselamatan secara universal. Dalam arti yang luas, pariwisata dapat di definisikan sebagai perjalanan darat satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan, maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial budaya, alam, dan ilmu (Yoeti, 1987:109). Sebagai salah satu negara yang menggantungkan sumber pendapatannya pada industri pariwisata, Indonesia harus strategis dalam mengembangkannya. Beberapa organisasi pemerintah, non pemerintah mampu memperluas promosi suatu wilayah sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan penyediaan jasa kepada masyarakat non lokal. Keanekaragaman panorama alam yang tersebar di seluruh nusantara, serta perbedaan etnis budaya merupakan salah satu faktor keunikan dan daya tarik suatu objek wisata bagi wisatawan mancanegara maupun domestik.

Grafik 1.1
Penerimaan Devisa Pariwisata dan Kunjungan Wisatawan
Mancanegara (2009-2019)



Sumber : www.databoks.co.id

Berdasarkan dari data Penerimaan Devisa Pariwisata dan Kunjungan Wisatawan Mancanegara (2009-2019) yang penulis dapat dari *website* Databoks.co.id, pemerintah sedang menargetkan penerimaan devisa dari sektor pariwisata tahun 2019 sebesar Rp 250 triliun. Jumlah tersebut meningkat 9,3% dari realisasi tahun lalu sebesar Rp 16,1 miliar. Sementara kedatangan wisatawan mancanegara tahun ini ditargetkan sebanyak 20 juta kunjungan atau meningkat 25,7% dari realisasi tahun lalu sebanyak 15,8 juta kunjungan. Dengan mempercepat penyelesaian beberapa proyek infrastruktur yang mendukung sektor pariwisata, mendorong pengembangan atraksi wisata, memperkuat pariwisata nasional agar wisatawan lebih lama tinggal, serta menyusun standar prosedur manajemen krisis kepariwisataan yang dilakukan oleh pemerintahan Indonesia, diharapkan sektor wisata di

Indonesia mampu mencapai bahkan melebihi target kunjungan wisatawan pada tahun lalu. Karena sektor ini merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi Indonesia, sehingga pemerintah perlu memberikan perhatian lebih kepada industri wisata dalam penjualan produk wisata dan penyediaan jasa kepada wisatawan lokal dan non lokal.

Seiring dengan perkembangan industri pariwisata di Indonesia pada saat ini, salah satunya ialah akomodasi merupakan suatu komponen pariwisata yang berpengaruh sangat besar keberadaannya. Pengertian dari akomodasi adalah segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang ketika sedang berwisata bisa berupa tempat menginap, dilengkapi dengan jasa pelayanan penyediaan makan dan minum. Menurut Yayuk Sri P. (1999) dalam bukunya, hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makan dan minuman. Sektor pariwisata ini tidak hanya dikonsumsi oleh wisatawan lokal, namun wisatawan asing pun ikut turut andil dalam memberikan dampak positif terhadap perkembangan industri pariwisata dan perhotelan di Indonesia. Wisatawan asing datang ke Indonesia memiliki banyak tujuan, bukan hanya untuk berlibur namun kebanyakan mereka membutuhkan waktu lebih untuk menikmati suasana di Indonesia.

Industri perhotelan sekarang ini juga mengalami peningkatan pada bidangnya, yaitu dengan beragamnya kebutuhan sekunder masyarakat, hotel tidak hanya dijadikan tempat tinggal sementara namun hotel juga sering

dijadikan objek wisata karena fasilitasnya yang lengkap dan mewah. Karena sebuah hotel harus mampu menyediakan tempat menginap yang terstruktur dalam kamar, beserta dengan semua isinya, termasuk setidaknya tempat tidur yang cocok untuk digunakan beristirahat, dan pelayanan bagi wisatawan. Adapun hal tersebut mencakupi penyediaan ruangan, penyediaan tempat tidur, menjadi layanan utama akomodasi, dan terdapat aplikasi biaya untuk layanan. Standarisasi suatu hotel diwakilkan dengan jumlah peringkat bintang hotel tersebut, dengan begitu masyarakat mampu memilah sendiri kriteria hotel yang diinginkan. Industri perhotelan di Jawa Timur merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan bagi para investor baru yang ingin membangun usaha. Karena jika manajemen bisa membangun hotel pada tata letak yang strategis di suatu wilayah, maka kemungkinan besar hotel tersebut akan ramai terus. Hampir seluruh kota di Indonesia memiliki hotel yang berbintang maupun hotel melati. Fasilitas yang ditawarkan pun bermacam-macam tergantung bintang dan kebijakan hotel itu sendiri. Fasilitas yang ditawarkan mulai dari berbagai macam tipe kamar dengan mesin pendingin ruangan, sofa, meja, televisi, dan juga kamar mandi yang dilengkapi toilet, *shower*, maupun *bath up*. Adapula fasilitas umum yang kebanyakan hotel tawarkan kepada wisatawan demi meningkatkan nilai jual hotel diantaranya *sport center*, kolam renang, salon, *ballroom*, *laundry*, *wifi*, dan lain-lain.

Restoran dan kafe merupakan salah satu fasilitas hotel yang menjadi pendapatan hotel terbesar kedua setelah kamar, tidak sedikit tamu yang

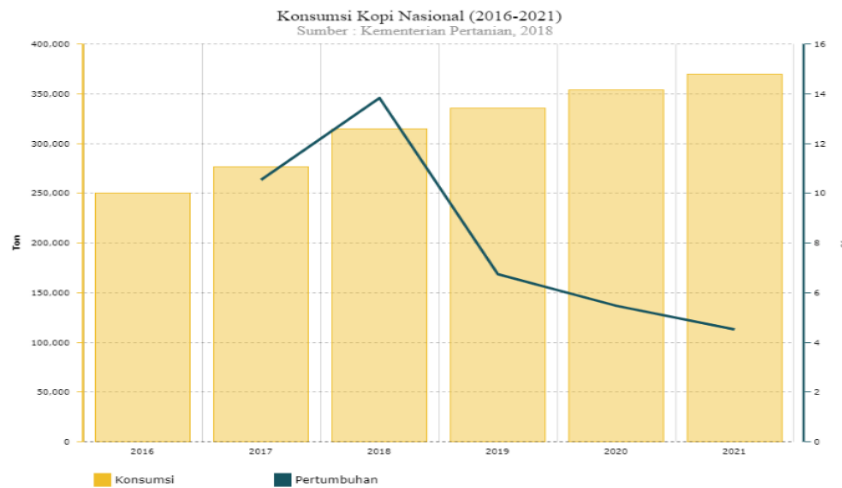
datang ke hotel karena ketertarikannya terhadap produk yang ditawarkan. Restoran dan kafe juga merupakan tempat komersial yang menjual produknya dengan mengutamakan pelayanan sebagai penunjang kepuasan tamu. Restoran dan kafe tidak hanya ada di dalam hotel, namun ada juga yang berdiri sendiri. Dengan seiring perkembangannya dunia bisnis di Indonesia, restoran dan kafe menjadi salah satu pilihan masyarakat untuk dijadikan tempat hiburan atau sekedar untuk melepas penat dan beban setelah bekerja. Tidak hanya itu, banyak juga pelajar dan mahasiswa yang menjadikannya sebagai tempat berdiskusi, bersosialisasi dan mengerjakan tugas.

Menurut Marsum (2005), kafe adalah tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi, selain itu juga merupakan suatu tipe dari restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk di dalam dan di luar restoran. Kebanyakan kafe tidak menyajikan makanan berat namun lebih berfokus pada menu makanan ringan seperti kue, roti, sup, dan minuman. Adapun produk yang digemari oleh pelanggan dari berbagai rentangan umur, salah satunya adalah kopi. Saat ini kafe menjadi *trend* bisnis yang cukup ramai dibicarakan di Indonesia, terutama di kota-kota besar seperti kota Surabaya. Surabaya merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta sebagai ibukota Indonesia, kota ini merupakan kota metropolis yang menjadi pusat perdagangan, bisnis, industri, dan pendidikan. Kota Surabaya juga merupakan kota yang berpotensi untuk mengembangkan suatu bisnis usaha, terutama usaha yang

berjalan di bidang *Food and Beverage*. Para pelaku bisnis di Surabaya bersaing untuk membuat konsep tempat supaya terlihat menarik minat masyarakat untuk berkunjung dan tidak jarang pula tempat-tempat yang melengkapi fasilitasnya supaya bisa dimanfaatkan masyarakat untuk segala keperluan masing-masing.

Grafik 1.2

Prediksi Konsumsi Kopi Indonesia Tahun 2021



Sumber : www.databoks.katadata.co.id

Berdasarkan dari grafik Prediksi Konsumsi Kopi Indonesia Tahun 2021 yang penulis dapat dari website databoks.co.id, Kementerian Pertanian 2018 mencatat bahwa pada 2016 mencapai sekitar 250 ribu ton dan tumbuh 10,54% menjadi 276 ribu ton. Konsumsi kopi Indonesia sepanjang periode 2016-2021 diprediksi tumbuh rata-rata 8,22%/tahun. Dan pada 2021, pasokan kopi diprediksi mencapai 795 ribu ton dengan konsumsi 370 ribu ton, sehingga terjadi surplus 425 ribu ton. Maka dapat disimpulkan bahwa disetiap tahunnya, konsumsi kopi di Indonesia selalu meningkat.

Kopi adalah minuman hasil seduhan biji kopi yang telah disangrai hingga seluruh kandungan airnya habis lalu dihaluskan sampai menjadi bubuk. Sebelum dihidangkan menjadi secangkir minuman, kopi melalui banyak proses. Ketika sudah matang, buah kopi dipanen dan disortir terlebih dahulu supaya antara kualitas biji kopi yang bagus tidak tercampur dengan biji kopi yang kualitasnya kurang bagus. Proses selanjutnya yaitu dikeringkan di bawah terik matahari terlebih dahulu untuk mengurangi kadar air dari biji kopi itu sendiri, lalu disangrai dengan tingkatan suhu yang berbeda-beda. Setelah itu kopi digiling atau dihaluskan sehingga akhirnya menjadi bubuk kopi yang siap untuk diseduh.

Pohon kopi secara umum dikenal memiliki 2 varietas, yaitu kopi robusta dan kopi arabika. Kopi robusta ialah biji kopi memiliki rasa yang lebih pahit, dan memiliki kandungan kafein yang lebih banyak. Pohon kopi robusta dapat ditanam pada ketinggian 800mdpl dengan rentangan suhu antara 18°C-24°C. Berbeda dengan kopi arabika, ia memiliki rasa yang lebih kompleks dan kandungan kafein yang lebih rendah. Pohon arabika hanya bisa tumbuh pada ketinggian 1000-2000mdpl saja, dengan rentangan suhu 14°C-24°C. Pada umumnya, kopi arabika memiliki aroma dan rasa yang mirip seperti buah-buahan seperti buah *peach*, jeruk, stroberi dan kadang adapula yang memiliki aroma bunga-bunga. Sehingga tidak heran apabila harganya lebih mahal dibandingkan dengan biji kopi robusta.

Tabel 1.1

Distribusi PDB Triwulanan Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (Persen), 2014-2019.

PDB Lapangan Usaha (Seri 2010)	2018						2019		
	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Tahunan	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	
	A. Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	3.15	13.25	13.63	13.52	10.88	12.81	12.65	13.57
1. Pertanian, Peternakan, Perburuan dan Jasa Pertanian	9.91	9.95	10.40	10.32	7.58	9.55	9.35	10.32	10.14
a. Tanaman Pangan	3.23	3.78	3.36	3.17	1.88	3.03	3.33	3.29	2.91
b. Tanaman Hortikultura	1.45	1.38	1.63	1.60	1.29	1.47	1.36	1.66	1.67
c. Tanaman Perkebunan	3.47	3.01	3.62	3.78	2.76	3.30	2.83	3.54	3.73
d. Peternakan	1.57	1.58	1.60	1.57	1.49	1.56	1.64	1.65	1.63
e. Jasa Pertanian dan Perburuan	0.19	0.20	0.19	0.20	0.16	0.19	0.19	0.19	0.20
2. Kehutanan dan Penebangan Kayu	0.67	0.64	0.67	0.66	0.66	0.66	0.59	0.66	0.69
3. Perikanan	2.57	2.66	2.56	2.55	2.64	2.60	2.70	2.59	2.62

Sumber : www.bps.go.id

Indonesia merupakan salah satu negara produsen dan eksportir kopi terbesar di dunia. Apabila melihat kontribusinya pada sektor pertanian yang menyumbang 13,4% dari PBD (Produksi Domestik Bruto), tidak heran jika Indonesia menjadi salah satu penghasil kopi terbesar di dunia setelah Brazil, Vietnam dan Kolombia. Dan menurut tabel Publikasi Statistik Produksi Kopi BPS (Badan Pusat Statistik) diatas, tercatat bahwa sekitar 3,73% kontribusi sektor pertanian tersebut juga termasuk kontribusi dari subsektor perkebunan kopi.

Menurut Blogger Kopi Gading Cempaka, pada postingannya tahun 2019. Sejarah kopi di Indonesia dikenal pertama kali pada tahun 1969. Pada saat itu Indonesia dijajah oleh Belanda, dibawah kekuasaan *VOC (vereenigde oostindische compagnie)*. Pohon kopi yang bibitnya dibawa dari Malabar, India, ditanaman oleh *VOC* pertama kali di Jawa. Mereka membudidayakan tanaman kopi di daerah Batavia, akan tetapi upaya pertama mereka gagal

karena bencana alam banjir dan gempa bumi. Pada tahun 1706, Belanda mendatangkan stek pohon kopi malabar untuk ditanam, lalu mengirimkan sampel kopi yang dihasilkan ke Belanda untuk diteliti di Kebun Raya Amsterdam. Hasilnya kopi tersebut memiliki kualitas yang sangat baik, akan tetapi pada tahun 1878 seluruh perkebunan kopi di Sumatera, Timor, Sulawesi, dan Bali terserang penyakit karat daun sehingga menyebabkan kerugian besar. Namun Belanda berusaha menanggulangnya dengan mencoba mendatangkan biji kopi robusta dan percobaannya kali ini berhasil dan perkebunan-perkebunan kopi robusta di dataran rendah mampu bertahan sampai saat ini. Pasca kemerdekaan Indonesia yaitu pada tahun 1945, seluruh perkebunan kopi milik Belanda yang ada di Indonesia di nasionalisasi. Sehingga sejak itu, Belanda tidak lagi menjadi pemasok kopi dunia.

Meskipun bukan komoditas asli dari Indonesia, semenjak itu kopi menjadi sajian yang melekat dengan tradisi dan budaya bagi masyarakat di berbagai daerah Indonesia. Di pulau Jawa, kopi tidak hanya menjadi hidangan panas yang diminum untuk menghangatkan tubuh atau mengusir rasa kantuk. Akan tetapi dalam suatu tradisi adat, kopi dijadikan sebuah sesajen. Sesajen merupakan sebuah hidangan berupa kopi, teh, air bunga dan beberapa jenis makanan yang di persembahkan kepada nenek moyang kita dan biasanya ditaruh di sudut ruangan pada acara pernikahan, pengajian, dan perayaan-perayaan lainnya. Tujuannya ialah supaya acara yang diselenggarakan dapat berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan. Sedangkan di Aceh, terdapat kopi bernama kopi sanger yang berasal dari kata 'sama-sama ngerti'. Kopi sanger

berawal dari sekelompok mahasiswa pada tahun 1996 yang ingin minum kopi susu, namun keadaan finansial mereka sedang buruk. Lalu mahasiswa melakukan tawar-menawar dengan penjual kopi atau yang biasa orang Aceh sebut joki yaitu peracik/penarik kopi, mereka meminta kepada joki untuk diberi susu dan gula sedikit saja supaya harganya bisa diturunkan dari harga kopi susu biasa. Sehingga dari situ asal usul kopi sanger yang kepanjangannya berasal dari kegiatan tawar-menawar tersebut dijuluki “sama-sama mengerti” oleh para mahasiswa.

Seiring perkembangan zaman yang sudah modern ini, kegiatan minum kopi tidak lagi terkesan sebagai suatu ritual atau hidangan yang dinikmati pada acara tertentu saja. Namun di beberapa kota besar seperti kota Surabaya, kopi menjadi media komunikasi dan ajang dalam bersosialisasi. Tidak jarang pula kopi dijadikan sebagai gaya hidup seseorang, terutama masyarakat yang tinggal di kota Surabaya.

Bebys Coffee adalah salah satu kafe baru yang didirikan pada awal bulan Oktober tahun 2018 namun namanya sudah sangat familiar di kalangan mahasiswa, terutama untuk mahasiswa Universitas Airlangga. Bebys Coffee terletak di Jalan Srikana Timur nomor 44, Kecamatan Gubeng, Surabaya. Bebys Coffee merupakan salah satu kafe yang produk andalannya adalah berbagai varian kopi, bagi pelanggan yang bukan penikmat kopi, terdapat juga menu-menu kopi dengan campuran susu dan perisa lain sehingga rasanya lebih manis dari rasa kopi pada umumnya. Di Jalan Srikana, Bebys Coffee bukanlah satu satunya kafe disana, melainkan setidaknya terdapat 3

kafe yang menjual produk serupa. Adanya persamaan produk yang ditawarkan ini tidak menjadikan Bebys Coffee sebagai kafe yang sebanding dengan kafe lainnya, karena Bebys Coffee selalu mengutamakan kualitas produk dan kenyamanan pelanggan. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa suasana persaingan bisnis dengan kafe di sekitarnya tetap ada, maka dengan ini Bebys Coffee perlu mempertahankan dan meningkatkan eksistensinya sebagai kafe yang menarik bagi pelanggannya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pengolahan variasi produk kopi yang ada di Bebys Coffee?
2. Bagaimana proses penyajian variasi produk kopi yang ada di Bebys Coffee?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui proses pengolahan variasi produk kopi yang ada di menu Bebys Coffee sehingga menjadi daya tarik pelanggan.
2. Untuk mengetahui proses penyajian variasi produk kopi yang ada di menu Bebys Coffee sehingga menjadi daya tarik pelanggan.

1.3.2 Manfaat

1. Bagi Penulis

- a. Untuk mengetahui proses pengolahan produk kopi yang ada di menu Bebys Coffee.
- b. Untuk mengetahui proses penyajian produk kopi yang ada di menu Bebys Coffee.
- c. Untuk pembelajaran bagi penulis untuk menambah ilmu dan mendapatkan pengalaman.
- d. Untuk pembelajaran bagi penulis agar selajeli dan detail dalam meneliti.

2. Bagi Sasaran/Subjek Penelitian

- a. Menjadi bahan evaluasi untuk dipertimbangkan sebagai masukan yang berguna bagi Bebys Coffee untuk meningkatkan kualitas produk.
- b. Membantu promosi menu yang ada di Bebys Coffee.

3. Bagi Pembaca/Khalayak Umum

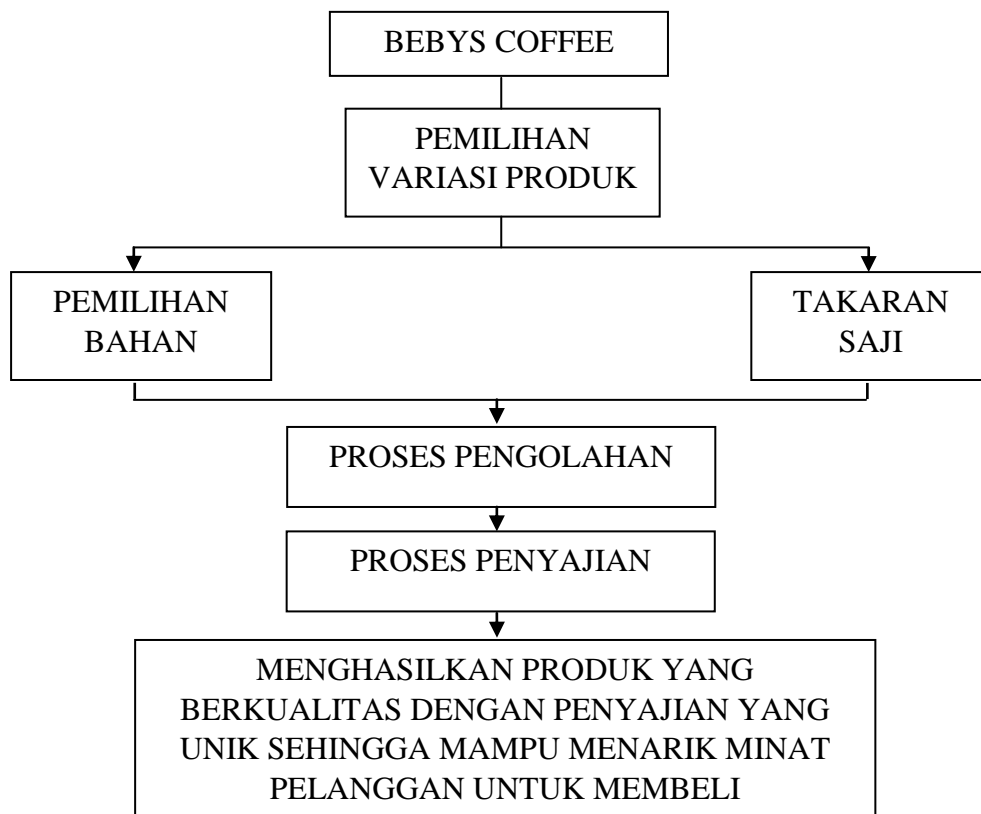
- a. Bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan.
- b. Memberikan informasi tentang variasi produk kopi di Bebys Coffee sebagai daya tarik pelanggan.
- c. Memberikan informasi kepada pembaca tentang kendala yang dialami dalam proses pengolahan dan penyajian produk kopi yang ada di menu Bebys Coffee.

4. Bagi D3 Kepariwisata/Bina Wisata

- a. Untuk menambah wawasan bagi mahasiswa Program Studi D3 Kepariwisata/Bina Wisata.
- b. Untuk menambah bendaharaan buku bagi mahasiswa Program Studi D3 Kepariwisata/Bina Wisata.

1.4 Kerangka Pikiran

Untuk lebih memahami isi dari tugas akhir ini peneliti mencoba membuat sebuah kerangka pemikiran dengan menghubungkan uraian-uraian yang bersifat teoritis tentang tema yang sudah ditentukan. Kerangka pemikiran berisi tentang penjelasan masing-masing konsep pemikiran yang dimiliki sehingga dapat membantu penulis dalam mengolah data dan juga membantu pembaca dalam memahami isi dari tugas akhir ini melalui kerangka pemikiran berikut :



Pengertian kafe yang penulis baca dari *website* wikipedia, Kafe berasal dari bahasa Prancis yaitu *café*, yang artinya adalah minuman kopi. Jika dibandingkan dengan istilah warung yang terkesan sederhana, kafe tetap memiliki definisi yang berbeda. Akan tetapi di Indonesia, kafe merupakan suatu tempat yang tergolong sederhana, tetapi juga termasuk tempat yang cukup menarik untuk makan makanan ringan. Tetapi kemudian seiring berkembangnya jaman, kafe tidak hanya menjual minuman kopi saja. Kafe juga menjual banyak variasi minuman lainnya supaya masyarakat yang bukan penikmat kopi tetap bisa menikmati produk yang ditawarkan, termasuk yang beralkohol rendah.

Menurut Cecep Dani Sucipto (2015:103), pengolahan makanan adalah serangkaian kegiatan dalam menangani makanan yang dimulai sejak pengadaan bahan makanan sampai penyajian makanan, dalam lima unsur yaitu tempat, orang, peralatan, makanan, metode proses pengolahan makanan. Untuk mempertahankan eksistensi di dunia bisnis kopi yang sedang ramai ini Bebys Coffee sangat memperhatikan proses pengolahan setiap produknya.

Kafe merupakan salah satu *trend* bisnis yang berjalan di bidang *Food and Beverage*, dan termasuk bisnis yang sedang berkembang di kota-kota besar seperti kota Surabaya. Pada saat ini masyarakat yang datang ke kafe tidak hanya untuk menikmati kopi, melainkan banyak aktifitas-aktifitas dan keperluan yang bisa lebih santai apabila dilakukan di kafe. Bebys Coffee

adalah salah satu kafe yang menyediakan fasilitas-fasilitas untuk mendukung keperluan pelanggannya yang beragam itu, fasilitas yang disediakan antara lain seperti stop kontak untuk menyambungkan listrik bagi pelanggan yang sedang mengerjakan tugas di alat elektroniknya, adapula jaringan internet yang bisa diakses pelanggan untuk mendukung kegiatan sosial di media maya. Tidak hanya dari segi fasilitas yang lengkap, proses pengolahan dan penyajian produk kopi yang dimiliki Bebys Coffee tergolong sangat unik. Mereka memiliki berbagai variasi produk dengan detail-detail bahan yang cukup diperhatikan, sehingga menjadi penunjang daya tarik pelanggan untuk berkunjung dan mencoba berbagai variasi produk Bebys Coffee.

Manual brew merupakan salah satu produk kopi yang ditawarkan oleh Bebys Coffee. *Manual brew* adalah teknik menyeduh kopi yang dilakukan secara manual, teknik ini lebih banyak diminati oleh penikmat kopi karena memiliki cita rasa yang lebih bebas untuk dibentuk. Dari website Otten Coffee yang penulis baca, teknik penyeduhan kopi *manual brew* terus berkembang seiring dengan hadirnya beberapa alat seduh kopi manual, diantaranya ialah :

1. *French Press*

French Press adalah teknik menyeduh dengan alat yang berbentuk gelas khusus yang terdapat alat penekan dibagian penutupnya, cara menyeduhnya ialah dengan menekan bagian tersebut secara perlahan sampai ampas kopi tertekan ke dasar gelas.(Otten Coffee, 2018)

2. *V60*

V60 adalah teknik menyeduh dengan alat yang berbentuk V atau kerucut dengan kemiringan 60° , untuk menyeduh pada teknik ini barista memerlukan alat bantuan lain seperti *kettle* dan *filter*. Cara menyeduhnya ialah menaruh alat tersebut diatas cangkir, lalu taruh kopi di atas alat *V60* yang sudah dilapisi *filter* terlebih dahulu. Terakhir menuangkan air panas dari *kettle* secara perlahan dan dengan gerakan memutar, tujuannya supaya ekstraksi kopi dapat teraduk sempurna. (Otten Coffee, 2014)

3. *Aeropress*

Aeropress adalah salah satu teknik menyeduh kopi secara manual yang memanfaatkan tekanan udara untuk menghasilkan seduhan kopi. Teknik ini menggunakan alat yang terdiri dari tiga bagian yaitu *plunger*, *chamber*, dan *filter cap*. Dengan menaruh *filter paper* pada *filter cap*, lalu pasang *filter cap* pada *chamber*. Setelah itu masukkan gilingan kopi dan air panas pada *chamber*, kemudian pasang *plunger*. Terakhir ialah taruh gelas di bawah *filter cap* dan tekan *plunger* secara perlahan sampai seduhan kopi habis turun pada gelas. (Otten Coffee, 2018)

4. *Rok Presso*

Rok Presso adalah teknik menyeduh kopi yang diambil dari nama mesin itu sendiri, yaitu *Rok Presso*. Teknik ini menghasilkan seduhan kopi yang biasa disebut '*espresso*' dengan cara menekan air panas melewati gilingan kopi yang sangat halus dengan tekanan sebesar 9 bar dalam waktu sekitar 30 detik. (Otten Coffee, 2019)

5. *Cold Brew*

Cold Brew dibuat menggunakan faktor lamanya durasi atau waktu, dengan memakai metode "perendaman" selama minimal 8 jam. Untuk menyeduh (*brewing*), yang digunakan umumnya adalah air biasa dengan suhu ruang atau dengan air dingin. (Otten Coffee, 2016)

6. *Vietnam Drip*

Vietnam Drip merupakan nama alat menyeduh kopi yang berasal dari Vietnam. Pada saat itu Vietnam merupakan salah satu negara penghasil kopi terbesar di dunia, oleh karena itu masyarakat disana membuat alat seduh khusus sendiri yang dinamakan *Vietnam Drip* yaitu teknik yang menghasilkan seduhan kopi dengan cara ekstrasi kopi melalui tetesan. Alat ini terdiri beberapa bagian, yaitu *dripper* berbentuk gelas terbuat dari metal yang berfungsi menampung kopi dan air panas, *plunger* berfungsi sebagai alat yang membantu menekan air seduhan turun, dan di bagian paling atas terdapat tutup terbuat dari metal yang menahan uap dari air panas supaya tetap tertahan di dalam sehingga menjaga aroma hasil seduhannya. (Otten Coffee, 2015)

Adapula Bebys Coffe menambahkan beberapa menu kopi susu yang bervariasi supaya pelanggan yang tidak terlalu suka kopi yang polos dengan rasa yang pahit, tetap dapat menikmati produk kopi yang ada di menu Bebys Coffee.

1.5 Metodologi Penelitian

Penelitian pada dasarnya untuk menunjukkan kebenaran dan pemecahan masalah atas apa yang diteliti untuk mencapai tujuan tersebut, dilakukan suatu metode yang tepat dan relevan untuk tujuan yang diteliti. Pengertian Metode Penelitian menurut Sugiyono (2014:2) adalah: “Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono (2009:15) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil serta hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian.

Dipilihnya pendekatan kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada alasan bahwa permasalahan yang dikaji di dalam penelitian ini yaitu bagaimana proses pengolahan dan penyajian produk kopi yang ada di menu Beby's Coffee sehingga menjadi daya tarik pelanggan. Disamping itu, pendekatan kualitatif lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi dan situasi yang berubah-ubah selama penelitian berlangsung (Moleong 2007:10).

1.5.1 Batasan Konsep

Agar permasalahan yang terkandung dalam tugas akhir ini dapat lebih dipahami, adapun peneliti memberikan batasan-batasan konsep tentang istilah yang digunakan dalam analisa ini ialah sebagai berikut :

- Variasi Produk

Menurut Kotler (2009:15), variasi produk adalah sebagai bauran produk yang disebut juga dengan pilihan produk adalah kumpulan semua produk dan barang yang ditawarkan dan dijual oleh penjual tertentu.

Sedangkan Menurut Mikell P. Groover (2010:6) mengatakan bahwa variasi produk dapat diartikan sebagai produk yang memiliki desain atau jenis berbeda dan diproduksi oleh 15 perusahaan. Variasi produk merupakan yang membedakan produk antara perusahaan dikategori produk yang sama.

- Pengolahan

Menurut Hari Minantyo (2011:145), mengolah adalah suatu proses menangani bahan makanan dari mentah (dasar) menjadi bahan makanan siap saji yang dalam prosesnya bisa terjadi penerapan suhu maupun tidak yang bertujuan untuk membuat bahan makanan lebih mudah dicerna dalam tubuh kita, membuat makanan aman untuk dimakan, meningkatkan rasa pada makanan tersebut, dan melengkapi atau menyeimbangkan kandungan gizi jika dicampur dengan bahan makanan lain.

Sedangkan menurut Cecep Dani Sucipto (2015:103), pengolahan makanan adalah serangkaian kegiatan dalam menangani makanan yang dimulai sejak pengadaan bahan makanan sampai penyajian makanan, dalam lima unsur yaitu tempat, orang, peralatan, makanan, metode proses pengolahan makanan.

- Penyajian

Prinsip penyajian menurut Kumpulan Modul Kursus Higiene Sanitasi Makanan dan Minuman (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2012) terdiri dari :

- a. Prinsip pemisahan wadah artinya setiap jenis makanan ditempatkan dalam wadah terpisah masing-masing dan

diusahakan tertutup, terutama wadah yang berada tidak satu level dengan wadah makanan yang lainnya. Tujuannya agar makanan tidak terkontaminasi silang, bila satu tercemar yang lainnya dapat diamankan, memperpanjang masa saji makanan sesuai dengan tingkat kerawanan makanan.

- b. Prinsip kadar air artinya makanan yang mengandung kadar air tinggi (kuah, soto, saus) baru dicampur pada saat menjelang dihidangkan untuk mencegah makanan cepat rusak (basi).
- c. Prinsip edible part artinya setiap bahan yang disajikan dalam penyajian adalah merupakan bahan makanan yang layak dimakan. Pemakaian bahan yang membahayakan kesehatan harus dihindari seperti, stikker besi, tusuk gigi atau bunga plastik. Bahan yang tidak untuk dimakan harus segera dibersihkan dari tempat penyajian manakala acara makan dimulai. Tujuannya untuk mencegah kecelakaan atau gangguan akibat salah makan.
- d. Prinsip panas yaitu setiap penyajian makanan yang disajikan panas diusahakan tetap dalam keadaan panas, seperti: sop, gulai, soto dan sebagainya. Untuk mengatur suhu perlu diperhatikan suhu makanan

- sebelum ditempatkan dalam alat saji panas (food warmer) harus masih berada di atas 60°C.
- e. Prinsip bersih artinya setiap peralatan yang digunakan seperti wadah dan tutupnya, doos atau piring/gelas/mangkok harus bersih dan baik. Bersih artinya telah dicuci dengan cara hygiene, baik artinya utuh, tidak rusak atau cacat. Tujuannya untuk mencegah penularan penyakit dan memberikan penampilan yang estetik.
 - f. Prinsip handling artinya setiap penanganan makanan maupun alat makanan tidak kontak langsung dengan anggota tubuh terutama dengan bibir tujuannya untuk mencegah pencemaran dari tubuh dan memberikan penampilan yang baik dan sopan.
 - g. Prinsip tepat penyajian artinya pelaksanaan penyajian makanan harus tepat sesuai dengan pesanan.

Dan menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1098/Menkes/SK/VII/2003, persyaratan penyajian makanan adalah sebagai berikut :

1. Harus terhindar dari pencemaran.
2. Peralatan untuk penyajian harus terjaga kebersihannya.
3. Harus diwadahi dan dijamah dengan peralatan yang bersih.

4. Penyajian dilakukan dengan perilaku yang sehat dan pakaian yang bersih.
5. Penyajian makanan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - a. Di tempat yang bersih.
 - b. Meja ditutup dengan kain putih atau plastik
 - c. Asbak tempat abu rokok setiap saat dibersihkan
 - d. Peralatan makan dan minum yang telah dipakai paling lambat 5 menit sudah dicuci.

- Daya tarik

Daya tarik produk menurut Fandy Tjiptono (1997) adalah segala sesuatu yang ditawarkan produsen kepada konsumen dengan tujuan produknya dapat menjadi sorotan, diminta, dicari, dibeli, dan dikonsumsi oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen.

Dan menurut Powell (2000:90) juga mengungkapkan bahwa prinsip-prinsip daya tarik produk merupakan hasil dari mutu produk yang sangat baik atau dapat dikatakan juga bahwa mutu produk mempengaruhi posisi dari suatu produk. Jika mutu suatu produk buruk maka daya tarik suatu produk itu akan rendah, dan begitu juga sebaliknya jika mutu suatu produk itu baik maka daya tarik suatu produk itu akan tinggi.

- Pelanggan

Menurut Nasution (2004:102) pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan.

Sedangkan menurut Gasperz dalam Laksana (2008:10) pengertian pelanggan ada tiga yaitu:

1. Pelanggan internal (Internal Customer) Merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi (Performance) pekerjaan atau perusahaan kita.
2. Pelanggan antara (Intermedieate Customer) Merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu.
3. Pelanggan Eksternal (Eksternal Customer) Merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebutsebut sebagai pelanggan nyata (Real Customer).

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Lokasi dimana penelitian ini diadakan yaitu di kafe Bebys Coffee yang terletak di Jalan Srikana nomor 44, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya. Bebys Coffee merupakan salah satu kafe yang cukup ramai dikunjungi oleh pelajar dan mahasiswa di Surabaya. Terlebih karna

lokasinya yang sangat strategis di tengah-tengah kota, dan tepat di belakang Kampus B Universitas Airlangga.

Adapun alasan utama peneliti memilih BebysCoffee sebagai lokasi penelitian yaitu, perkembangan kafe yang cukup pesat dengan memiliki potensi pelanggan yang cukup banyak dan Bebys Coffee merupakan kafe yang mampu bersaing dengan kafe lainnya yang berada di sekitar Kampus B Universitas Airlangga, sehingga bisa dipastikan bahwa kafe tersebut memiliki berbagai penawaran variasi produk yang diminati pelanggannya. Alasan penulis juga didukung dengan ketersediaan akses yang mudah untuk dikunjungi, ketersediaan fasilitas-fasilitas yang lengkap untuk berbagai keperluan kalangan mahasiswa, dan yang paling utama ialah produk dan penyajian yang digunakan BebysCoffee sangat menarik.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi dalam hal ini sampling dijaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber serta untuk menggali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang dibangun. Seorang informan harus masih terlibat secara penuh dan aktif pada lingkungan yang menjadi sasaran penelitian dan memiliki pandangan tentang peristiwa yang terjadi.

Berdasarkan hal-hal tersebut maka informan yang diambil peneliti adalah:

1. Pemilik Bebys Coffee

Adalah pimpinan Bebys Coffee yang turut berinvestasi terhadap usaha, dan memiliki tanggung jawab untuk mengendalikan segala keputusan yang akan diambil.

2. Head Bar Bebys Coffee

Adalah seseorang yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kelancaran selama operasional dan memberi motivasi serta semangat kerja kepada para barista.

3. Barista Bebys Coffee

Adalah karyawan yang berperan dalam membantu pemilik Bebys Coffee dalam menjalankan SOP nya sebagai orang yang memproses dan melayani pesanan setiap pelanggan.

4. Customer.

Orang yang mengunjungi kafe Bebys Coffee dan membeli produk dengan mempertimbangkan apakah produk kopi yang tersedia pada menu menarik minat untuk membeli atau tidak . Dalam penelitian ini penulis mengambil data dengan memberikan pertanyaan atau melakukan wawancara informal kepada customer yang datang ke kafe Bebys Coffee.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dan informasi, penulis menggunakan beberapa cara sebagai berikut:

A. Observasi

Observasi atau pengamatan dapat diklasifikasikan atas pengamatan melalui cara berperan serta dan yang tidak berperan serta. Pada pengamat tanpa peran serta, pengamat hanya melakukan satu fungsi yaitu mengamati, sedangkan pada pengamatan peran serta, pengamat melakukan dua peran sekaligus, yakni sebagai pengamat dan menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamatinya (Moleong : 2012: 176).

Pada dasarnya teknik observasi digunakan untuk melihat dan mengamati perubahan fenomena–fenomena social yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan perubahan atas penilaian tersebut, bagi pelaksana observasi untuk melihat obyek moment tertentu, sehingga mampu memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan. (Margono, 2007:159). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini khususnya meliputi kegiatan pengamatan variasi produk kopi yang ada di menu Bebys Coffee.

B. Wawancara

Wawancara digunakan penulis untuk meminta informasi kepada pihak perusahaan yang terkait. Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertentu. (Mulyana : 2004 : 180)

Jenis wawancara yang digunakan ialah wawancara baku terbuka, karena merupakan jenis wawancara yang memiliki pertanyaan yang tidak terbatas atau jawabannya tidak terikat. Sehingga penulis mendapatkan penjelasan serta pendapat dari terwawancara secara leluasa dan informasi yang diperoleh bersifat aktual karena salah tafsiran dapat diperbaiki pada saat wawancara dilakukan.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Menurut Kusmayadi dalam bukunya yang berjudul “Statistika Pariwisata Deskriptif” menjelaskan pengertian data diartikan sebagai sesuatu yang diketahui atau dianggap dan dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan yang dikaitkan dengan waktu dan tempat, serta dapat digunakan untuk mengambil keputusan oleh para pembuat keputusan. Data (jamak dari datum) merupakan sesuatu yang dianggap mengandung unsur ketidak pastian yang perlu dibuktikan kebenarannya.

Menurut Taylor, (1975: 79) mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis. Jika dikaji, pada dasarnya definisi pertama lebih menitikberatkan pengorganisasian data sedangkan yang ke dua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Dengan demikian definisi tersebut dapat disintesis bahwa analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data.

Selanjutnya menurut Janice McDrury (*collaborative Group Analysis of Data, 1999*) tahapan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut.

- 1) Membaca/mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data.
- 2) Mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari data.
- 3) Menuliskan 'model' yang ditemukan.
- 4) Koding yang telah dilakukan.

