

Fungsi Ruang Temu Coffee sebagai Pemenuhan Kebutuhan Pengunjung

Fajar Sodik

fajarsodik47@gmail.com

Departemen Antropologi, FISIP, Universitas Airlangga

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 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

Pendahuluan

Surabaya merupakan salah satu kota yang berpotensi untuk para pelaku bisnis dalam mengembangkan suatu bidang usaha. Usaha kedai kopi merupakan salah satu bisnis yang memiliki peluang besar di bidang FnB (*Food and Beverage*). Para pengguna kedai kopi akan memilih tempat kedai kopi untuk bersinggah sesuai dengan kebutuhan yang mereka perlukan. Para pelaku bisnis ini berusaha menerapkan konsep yang menarik serta melengkapi berbagai fasilitas untuk mendapatkan minat masyarakat datang berkunjung sebagai upaya memenuhi kebutuhannya. Sehingga hal ini membuat semakin ketat persaingan usaha kedai kopi di Kota Surabaya sebagai penyedia sebuah tempat pada ruang publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kota.

Merujuk dari penelitian sebelumnya (<https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-aun936d8f538bfull.pdf>) yang berjudul Fungsi *Coffee Shop* bagi Perempuan Penikmat Kopi (Studi

Deskriptif di *Coffee Shop* Hoomee Surabaya) Perkembangan bisnis FnB (*Food and Beverage*) yang semakin meningkat dengan bermunculannya kedai-kedai khususnya dalam bidang kopi yang memiliki sasaran kalangan masyarakat perkotaan. Beberapa kedai kopi di kota Surabaya kini semakin menyediakan fasilitas yang menunjang dan memiliki konsep yang unik maka dapat berdampak pada eksistensi pada kedai kopi tersebut. Tidak hanya itu, pelayanan (*customer service*) yang diberikan kepada pengunjung juga semakin ditingkatkan oleh kedai kopi itu sendiri untuk membuat pengunjung merasa nyaman dan ingin berkunjung kembali. Perkembangan kedai kopi di kota Surabaya juga memiliki pengaruh pada gaya hidup masyarakat urban. Dengan adanya konsep yang menarik dan berbeda dari kedai kopi yang lainnya maka akan ada sesuatu yang diperoleh pengunjung dan akan terjadi pemilihan bagi pengunjung untuk menentukan suatu kedai kopi yang akan dikunjungi yang sesuai dengan tujuannya (Santoso, 2017).

Kedai kopi Ruang Temu *Coffee* merupakan salah satu kedai kopi yang menerapkan konsep *specialty coffee shop* ini berdiri sejak tanggal 15 April 2017, terletak di Jalan Raya Tenggilis No. 114 H, Surabaya. Dan untuk selanjutnya peneliti menggunakan nama kedai kopi ini dengan sebutan Ruang Temu *Coffee*. Tidak sedikit pengunjung yang datang ke Ruang Temu *Coffee* ini untuk melakukan aktivitasnya sambil menikmati kopi yang disajikan. Berlokasi yang strategis, mempunyai fasilitas yang cukup lengkap dan mempunyai pemasaran yang menarik menjadikan Ruang Temu *Coffee* selalu ramai pengunjung. Kualitas produk dan pelayanan (*customer service*), serta *hospitality* selalu diperhatikan oleh pegawai Ruang Temu *Coffee*. Dalam dunia industri *hospitality* merupakan segala bentuk pelayanan industri yang berhubungan dengan “keramah-tamahan” dan hiburan untuk para pengunjung. Seperti yang sudah diuraikan, keberadaan kedai kopi yang berkonsep *specialty coffee shop* hadir menawarkan berbagai hal untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat kota pada ruang publik, maka dari itu peneliti memilih Ruang Temu *Coffee* sebagai tempat yang relevan untuk dilakukan penelitian yang berjudul Fungsi Ruang Temu *Coffee* sebagai Pemenuhan Kebutuhan Pengunjung (Studi Deskriptif di Kedai Kopi Ruang Temu *Coffee*, Surabaya).

Artikel ini membahas tentang bagaimana pengelolaan ruang dan pelayanan di Ruang Temu *Coffee* agar dapat berfungsi untuk memenuhi kebutuhan pengunjung, dan kebutuhan pengunjung apa saja yang terpenuhi melalui pengelolaan ruang dan pelayanan di Ruang Temu *Coffee*.

Dalam teorinya Malinowski berasumsi bahwa suatu serangkaian kegiatan / aktifitas manusia yang dilakukan dalam unsur kebudayaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan naluri manusia, sebagai contoh sebuah kelompok sosial awalnya adalah kebutuhan naluri manusia yang suka berkumpul dan berinteraksi dalam upaya tercapainya kebutuhan bersama, kemudian dalam perkumpulan tersebut

kegiatan / aktivitas yang terjadi berkembang dalam bentuk yang lebih solid dan akrab. Pada dasarnya Malinowski beranggapan bahwa kebutuhan manusia itu sama dan kebudayaan merupakan instrument untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia yang meliputi dari kebutuhan biologis, kebutuhan instrumental, dan kebutuhan integratif (Syam, 2007).

Kebutuhan biologis manusia bisa disebut juga sebagai kebutuhan primer. Kebutuhan biologis atau primer manusia meliputi *nutrition* (gizi), *reproduction* (berkembang biak), *body comforts* (kenyamanan jasmani), *safety* (keselamatan dan ketahanan), *relaxation* (rekreasi), *movement* (pergerakan), dan *growth* (tumbuh kembang). Menurut Malinowski memandang kebutuhan biologis manusia dapat menuntut bentuk tindakan pemenuhannya. Tindakan bentuk pemenuhan kebutuhannya menjadi terorganisir secara kolektif dan terpadu secara struktur sosial dan simbolis budaya mereka (Turner dan Maryanski, 2010).

Kebutuhan Instrumental atau Struktur Sosial yang muncul ketika manusia telah menjadi terorganisir dalam upaya memenuhi kebutuhan biologisnya, kemudian mereka menciptakan lembaga sosial. Lembaga sosial ini merupakan penggabungan unsur-unsur yang dimiliki bersama. Unsur-unsur yang terdapat dalam lembaga ini yaitu personil, anggaran dasar, norma, aktivitas, peranti material, dan fungsinya (Turner dan Maryanski, 2010).

Kebutuhan Integratif atau Simbolik yaitu ketika manusia secara kolektif berusaha memenuhi kebutuhan biologis dan intrumentalnya, mereka juga menciptakan sistem lambang. Pada dasarnya, Malinowski menekankan bahwa penciptaan dan penggunaan lambang itu mengakibatkan timbulnya keharusan-keharusan baru. Selama aktivitas mereka sehari-hari, mereka menghasilkan sistem gagasan yang mereka pakai untuk mengabsahkan, mengatur dan menuntun perilaku mereka (Turner dan Maryanski, 2010).

Place Attachment

Altman dan Low (1992) dalam (Grace, 2015) mendeskripsikan bahwa *place attachment* adalah ikatan emosional yang mendalam atau hubungan interaksi positif yang terjadi pada sebuah tempat dan waktu yang berulang. *Place attachment* dianggap mampu menawarkan prediktabilitas dalam kegiatan / aktivitas sehari-hari pada suatu tempat untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar manusia. Dalam hal ini, *place attachment* juga memberikan peluang untuk berhubungan dengan orang lain atau masyarakat secara nyata. Kemudian jalinan komponen pengalaman hidup menjadi bagian dari kualitas emosional dan tidak terlepas darinya. Pengalaman yang berkaitan langsung dengan kehidupan manusia terhadap suatu tempat merupakan hal yang unik. Konsep *place attachment* yang dikembangkan oleh Low dan Altman dalam (Grace, 2015) mengatakan bahwa suatu ikatan pada tempat diciptakan dari kualitas emosional yang dialaminya. Lingkungan tempat

yang menjadi aktivitasnya memiliki bentuk ikatan yang dapat memenuhi kebutuhan dasar manusia. Pemanfaatan pada tempat yang berulang terjadi karena memiliki perasaan senang dan nyaman sehingga menciptakan kualitas emosional pada tempat tersebut. Kata "*Place*" terkait dengan pengaruh yang dihasilkan oleh tempat, dan kata "*Attachment*" terkait dengan pengelolaan tempat yang dapat meningkatkan kualitas emosional. Dari kualitas emosional yang tercipta menghasilkan *place attachment* (Grace, 2015).

Metode

Dalam penelitian yang berjudul Fungsi Ruang Temu *Coffee* sebagai Pemenuhan Kebutuhan Pengunjung ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang mendalam dengan tujuan untuk mengetahui suatu perilaku dalam situasi yang sebenarnya tanpa adanya rekayasa (Morissan, 2012: 22). Berkaitannya dengan data yang akan dikumpulkan, maka penelitian

kualitatif ini terdapat berbagai macam jenis penelitian dan yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Dalam penelitian deskriptif ini, peneliti melakukan penelitian menggunakan teknik observasi penuh (*observation full-participant*) dan wawancara mendalam (*indepth interview*) yaitu informan yang diteliti dikunjungi, dilihat, dan berpartisipasi penuh dalam kegiatannya dalam situasi yang alami. Tujuan penelitian deskriptif yang menggunakan teknik observasi partisipasi penuh dan wawancara mendalam yaitu untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan fokus permasalahan penelitian. Dan dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan metode studi pustaka untuk mencari informasi terhadap berbagai literatur. Oleh karena itu peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk dilakukan penelitian ini yang berjudul Fungsi Ruang Temu *Coffee* sebagai Pemenuhan Kebutuhan Pengunjung.

Hasil dan Pembahasan

Pengelolaan Ruang dan Pelayanan Ruang Temu *Coffee*

Pada pembahasan pengelolaan dan pelayanan di Ruang Temu *Coffee* yang menjadi tempat penelitian ini dideskripsikan berdasarkan wujud kebudayaan menurut Koentjaraningrat. Terdapat 3 wujud kebudayaan menurut Koentjaraningrat yaitu yang pertama Sistem Ide atau Gagasan, Sistem Sosial, dan Kebudayaan Fisik. Aktivitas yang terjadi dalam Ruang Temu *Coffee* merupakan satu kesatuan masyarakat sebagai pengunjung yang mempunyai prasarana untuk memungkinkan terjadinya interaksi di dalamnya. Seperti yang dijelaskan oleh Koentjaraningrat bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tentu saja tidak terlepas dari kebudayaan. (Koentjaraningrat, 1986).

Konsep *specialty coffee shop* merupakan Sistem Ide atau Gagasan utama yang diterapkan oleh Ruang Temu *Coffee* yang merupakan salah satu kedai kopi di Surabaya yang

memperkenalkan dan mengembangkan *specialty coffee shop*. Dengan hal ini Ruang Temu *Coffee* memperkenalkan gagasannya yaitu “*Specialty Coffee Experience*” yang dimaksudkan adalah Ruang Temu *Coffee* berusaha memberikan sebuah pengalaman baru kepada pengunjung ketika berkunjung ke kedai kopi ini. Pengalaman baru ini bisa didapatkan dari semua hal mulai dari kopi berkualitas yang berasal dari berbagai macam daerah, suasana ruangan yang nyaman, fasilitas yang memadai untuk beraktivitas, serta pelayanan (*customer service*) terbaik yang mungkin saja tidak dapat ditemukan di kedai kopi lain. Dengan hal ini Ruang Temu *Coffee* juga mengutarakan gagasannya ke dalam Visi dan Misi nya yaitu :

Visi

Menjadi salah satu destinasi kedai kopi di Kota Surabaya yang memperkenalkan dan mengembangkan konsep *Specialty Coffee Shop*

Misi

1. Menyajikan kopi yang berkualitas *specialty* dari *coffee roaster* lokal maupun luar negeri.
2. Mengadakan acara (*event*) tertentu dengan tujuan berbagi wawasan dan pengetahuan kopi kepada pengunjung.
3. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung dengan ramah.
4. Menyediakan fasilitas yang memadai sebagai penunjang kedai kopi.



Gambar 1
(Sumber : Data Primer)
Logo Ruang Temu *Coffee*

Logo yang merupakan bagian dari sistem ide atau gagasan dari Ruang Temu *Coffee* dan mengandung makna simbolik tersendiri. Logo ini dimaksudkan sebagai ulir atau serat kayu yang terdapat dalam batang

pohon yang besar. Makna yang terkandung dari logo ini adalah jika sebuah batang pohon yang besar akan terlihat biasa saja, namun setelah dipotong maka akan menemukan ulir kayu ini yang indah. Filosofi yang diambil dari logo tersebut ialah pengunjung akan menemukan keindahan dan pengalaman yang baru setelah mencoba berkunjung dan menikmati hidangan yang disajikan di Ruang Temu *Coffee*.

Konsep ruang yang dibangun di Ruang Temu *Coffee* menggunakan desain interior dengan konsep *industrialis*. Dekorasi dengan desain interior ini membawa makna terbuka serta nyaman dalam berkegiatan dan diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja. Dengan tampilannya yang sederhana dan tidak terlalu mewah namun tetap membuat makna simbolik pada kedai kopi ini.

Wujud kebudayaan kedua yaitu Sistem Sosial yang merupakan segala aktivitas atau interaksi yang terjadi di dalam Ruang Temu *Coffee*. Sistem

sosial yang terdapat di Ruang Temu *Coffee* ini mencakup struktur organisasi yang terlibat langsung dalam aktivitas yang terjadi di Ruang Temu *Coffee*. Dalam struktur organisasi Ruang Temu *Coffee* tentunya setiap anggota mempunyai peranannya masing-masing dalam upaya pemenuhan kebutuhan pengunjung. Dengan hal ini, Pemilik dan Barista merupakan peranan yang utama yang terlibat langsung dalam interaksi kepada pengunjung. Kemudian, pelayanan yang diterapkan kepada pengunjung merupakan suatu bentuk aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pengunjung yang diharapkan. Sikap dan perilaku yang diberikan merupakan faktor penting dalam hal kepuasan dan kenyamanan yang didapatkan pengunjung. Dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung, pemilik dan Barista Ruang Temu *Coffee* berusaha memberikan pelayanan yang menunjukkan sikap dan perilaku yang “ramah” yang disebut dengan istilah *hospitality*. Selain itu, dengan pengaturan tempat (*setting area*) yang

sudah dirancang oleh pemilik Ruang Temu *Coffee* dan fasilitas yang disediakan diharapkan terjadi interaksi yang lebih luas seperti yang dijelaskan oleh pemilik Ruang Temu *Coffee*.

Kemudian wujud kebudayaan yang ketiga yaitu kebudayaan fisik yang terdapat di Ruang Temu *Coffee* meliputi properti dan bahan yang digunakan pada pengaturan tempat (*Setting Area*) di Ruang Temu *Coffee* berdasarkan konsep ruang yang diterapkan serta fungsinya. Pada bangunan Ruang Temu *Coffee* ini mengekspos material bangunan yang kasar dengan menggunakan beton dan semen pada dinding dan lantai karena memiliki karakter yang khas. Properti yang digunakan bersifat fleksibel yang mudah untuk dipindahkan dengan menyesuaikan tujuan dan fungsinya. Tipe desain interior *industrialis* ini memakai warna yang gelap seperti abu-abu, hitam dan coklat. Meja dan kursi disusun dengan sederhana yang membuat nyaman untuk bekerja atau sekedar bersantai. Bahan yang digunakan untuk properti Ruang Temu

Coffee menggunakan bahan yang sebagian besar terbuat dari kayu dan besi karena menyesuaikan dengan konsep desain *industrialis*. Secara keseluruhan penggunaan properti dan bahan dalam pengaturan tempat meja dan kursi yang disediakan di Ruang Temu *Coffee* diatur dengan sedemikian rupa untuk memudahkan mobilitas Barista dalam menjalankan pekerjaannya dan juga mempertimbangkan kenyamanan pada pengunjung

Kebutuhan Pengunjung yang Terpenuhi Melalui Pengelolaan Ruang dan Pelayanan Ruang Temu *Coffee*

1. Fasilitas dan Pelayanan sebagai Pemenuhan Kebutuhan Biologis

Peranan fungsional dalam fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Ruang Temu *Coffee* dapat membantu atau mendukung tindakan pengunjung dalam memenuhi kebutuhan biologis. Kebutuhan pokok manusia yang dapat terpenuhi dalam Ruang Temu *Coffee* diantaranya,

Health (Kesehatan) melalui sajian kopi yang bermanfaat bagi kesehatan, *Movement* (Pergerakan) melalui fasilitas yang disediakan untuk mendukung aktivitas pengunjung dan *Body Comforts* (Kenyamanan) melalui pelayanan yang diberikan. Bagi sebagian pengunjung mengkonsumsi kopi merupakan suatu aktivitas sebagai pemenuhan kebutuhan secara fisik yang berpengaruh dalam menjaga kesehatan. Berdasarkan fungsinya, fasilitas yang disediakan Ruang Temu *Coffee* ini dipergunakan oleh pengunjung sebagai tempat pada ruang publik untuk beraktivitas peralihan setelah aktivitas utama kesehariannya. Ruang Temu *Coffee* difungsikan sebagai tempat singgah yang dibutuhkan masyarakat kota untuk bersantai sambil mengkonsumsi kopi setelah bekerja seharian. Sebagai tempat yang menjadi aktivitas peralihan pengunjung, Ruang Temu *Coffee* mengatur ruangan yang didesain dengan nyaman serta fasilitas yang menunjang dan juga memberikan pelayanan (*customer service*) terbaik terhadap pengunjung. Dalam hal ini

Ruang Temu *Coffee* dapat dikatakan sebagai tempat yang mendukung tindakan dalam memenuhi kebutuhan pokok akan biologis yaitu pengunjung dapat melakukan aktivitasnya sesuai dengan kebutuhan.

2. *Specialty Coffee Shop* sebagai Pemenuhan Kebutuhan Intrumental

Perkembangan kedai kopi di Surabaya juga dapat mempengaruhi gaya hidup dan perubahan sosial yang terjadi pada masyarakat kota. Perubahan sosial terjadi karena pengadopsian ide-ide pembaruan atau yang sedang dikembangkan lalu berpengaruh terhadap struktur dan fungsi sistem sosial terhadap yang bersangkutan (Effendy, 2003). Terdapat tiga proses perubahan sosial yang dapat mempengaruhi ide atau gagasan gaya hidup pada masyarakat:

1. *Invensi*, yaitu ide atau gagasan baru atau yang sedang dikembangkan. Dalam hal ini Ruang Temu *Coffee* merupakan salah satu kedai kopi yang menggunakan dan mengembangkan konsep

specialty coffee shop di Surabaya.

2. Difusi, yaitu proses ide atau gagasan dikomunikasikan kedalam sistem sosial. Jika perkembangan sebuah gagasan dapat diterima oleh masyarakat maka akan menjadi norma dan nilai yang dapat diwujudkan menjadi kebudayaan. Penerapan difusi sosial yang terdapat di Ruang Temu *Coffee* dapat diterima bagi semua kalangan sebagai kedai kopi yang berkonsep *specialty coffee shop*.
3. Konsekuensi, yaitu perubahan-perubahan yang terjadi dalam sistem sosial sebagai pengadopsian. Pada proses ini perubahan sosial yang terjadi Ruang Temu *Coffee* sebagai *specialty coffee shop* adalah dalam pelayanan yang diberikan Ruang Temu *Coffee* dengan memberikan fasilitas yang memadai sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pengunjung serta memberikan

edukasi terhadap pengunjung tentang wawasan dan pengetahuan tentang kopi.

Secara keseluruhan dengan adanya perubahan sosial yang terjadi karena terdapat pengadopsian inovasi yang sedang dikembangkan, maka berpengaruh terhadap struktur dan norma yang terjadi Ruang Temu *Coffee*. Jika dikaitkan dengan teori Fungsionalisme dari Malinowski, Ruang Temu *Coffee* merupakan suatu tempat pada ruang publik yang dapat memenuhi kebutuhan instrumental manusia seperti hukum dan pendidikan. Dalam hal ini, Ruang Temu *Coffee* yang menerapkan konsep *specialty coffee shop* memberikan pengetahuan dan wawasan tentang kopi mulai dari penanaman pohon kopi sampai pengolahan kopi menjadi minuman. Ruang Temu *Coffee* merupakan tempat yang dapat memenuhi kebutuhan instrumental pengunjung dengan memberikan edukasi akan wawasan dan pengetahuan tentang kopi. Dengan adanya proses edukasi yang diberikan

oleh Ruang Temu *Coffee* kepada pengunjung merupakan bentuk konsekuensi dari perubahan sosial yang terjadi. Ketika pengunjung telah terpenuhi kebutuhan biologisnya, maka pengunjung juga menciptakan “lembaga sosial” pada Ruang Temu *Coffee* yang menjadi salah satu kedai kopi yang *specialty coffee shop*. Tindakan seperti ini menjadi terorganisir secara kolektif dan terpadu secara simbolis.

Berdasarkan data yang didapatkan, struktur dan norma yang terjadi dalam Ruang Temu *Coffee* yang meliputi wawasan dan pengetahuan tentang pengolahan kopi dan juga keterlibatan pengunjung yang terjadi. Dalam hal ini, perubahan sosial dari inovasi konsep *specialty coffee shop* yang diterapkan oleh Ruang Temu *Coffee* merupakan bentuk lembaga yang tercipta secara kolektif yang memiliki aktivitas yang terorganisir serta memiliki struktur sosial dan norma yang dapat memenuhi kebutuhan instrumental pengunjung

3. *Place Attachment* sebagai Pemenuhan Kebutuhan Integratif

Pola konsumsi pengunjung secara rutin terjadi karena terpenuhinya kebutuhan biologis dan kebutuhan instrumentalnya. Ketika pengunjung secara kolektif bertindak untuk memenuhi kebutuhan biologis dan kebutuhan intrumentalnya secara tidak langsung pengunjung juga menciptakan sistem lambang. Sistem lambang yang tercipta karena aktivitas pengunjung yang terjadi secara berulang. Oleh karena itu, lambang yang tercipta untuk memadukan, merekatkan bersama lembaga kedalam suatu keutuhan. Penciptaan dan penggunaan lambang melibatkan langsung terhadap penggunaan ruang pada Ruang Temu *Coffee* bagi pengunjung yang mengikat emosionalnya. Keterikatan fungsional pada Ruang Temu *Coffee* mempengaruhi perasaan emosional pengunjung karena terpenuhinya kebutuhan yang mereka perlukan. Selain itu pemaknaan Ruang Temu *Coffee* dapat membentuk karakter fisik

dan sosial yang menciptakan ketertarikan pengunjung terhadap Ruang Temu *Coffee*. Rasa kenyamanan yang dirasakan pengunjung mengikat emosional pada ruang tersebut. Dalam hal ini Ruang Temu *Coffee* dapat memenuhi kebutuhan integratif atau simbolik bagi pengunjung untuk mendapatkan aktivitas yang mereka butuhkan dengan rasa kepuasan dan kenyamanan. Menurut penjelasan pengunjung persepsinya terhadap Ruang Temu *Coffee* bagi dirinya berkesan seperti “Rumah Kedua”. Pengaturan konsep ruang pada Ruang Temu *Coffee* membuat suasana nyaman sehingga pengunjung memilih untuk menyempatkan dirinya untuk berkunjung ke Ruang Temu *Coffee* yang sudah menjadi kebiasaannya setiap hari. Selain itu, interaksi yang terjadi antara pengunjung dengan pegawai Ruang Temu *Coffee* juga menciptakan emosional positif yang mendukung aspek psikologisnya dalam memaknai sebuah tempat pada Ruang Temu *Coffee*.

Pada dasarnya kebutuhan integratif ini menekankan bahwa penciptaan dan penggunaan lambang itu untuk memenuhi kebutuhan integratif tersebut melalui pengaturan konsep pada ruang, dan fungsional fasilitas serta perasaan yang didapatkan pengunjung yang menciptakan makna sendiri terhadap suatu tempat. Dengan hal ini bahwa faktor terpenting dalam pembentukan *Place Attachment* (keterikatan pada tempat) secara fungsional maupun simbolik yang merupakan bentuk dari sistem lambang yang tercipta ketika kebutuhan biologis dan kebutuhan instrumentalnya terpenuhi.

Kesimpulan

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Malinowski dalam Carol dan Melvin (Ihromi, 1996: 60) bahwa nilai praktis yang terdapat dari teori Fungsionalisme ini terdapat kepentingan yang relatif dari berbagai aktivitas yang beraneka ragam. Kepentingan yang relatif ini ialah terkait berbagai aktivitas yang bergantung antara satu dengan lainnya,

yaitu antara pengunjung sebagai konsumen kedai kopi dengan pihak pemilik kedai kopi yang saling menguntungkan.

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. Tercapainya kebutuhan yang mereka butuhkan dapat diperoleh di Ruang Temu *Coffee* sesuai dengan harapan. Penelitian kualitatif yang dilakukan di Ruang Temu *Coffee* ini mendeskripsikan bagaimana pengelolaan dan pelayanan sebagai proses memaknai fungsi Ruang Temu *Coffee* melalui pandangan, sikap, perilaku, dan perasaan dari pengunjung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

dasarnya yaitu kebutuhan biologis, kebutuhan instrumental, dan kebutuhan integratif.

Daftar Pustaka

- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *“Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi”*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Setiati, Grace. Dkk. 2015. *“Gender dan Place Attachment pada Coffee Shop di Bandung”*. Institut Teknologi Bandung
- Koentjaraningrat. 1986. *“Pengantar Ilmu Antropologi”*. Jakarta: Aksara Biru
- Morissan. 2012. *“Metode Penelitian Survei”*. Jakarta: Kencana
- T.O Ihromi (ed). 1996. *“Pokok-pokok Antropologi Budaya”*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Turner, J.H dan Maryanski, A. 2010. *“Fungsionalisme”*.

- Yogyakarta: Pustaka
Pelajar
- Santoso, Ainun Nadrah. 2017. *“Fungsi Coffeeshop bagi Perempuan Penikmat Kopi (Studi Deskriptif di Coffeeshop Hoomee Surabaya)”*.
(<https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-aun936d8f538bfull.pdf>)
- Syam, Nur. 2007. *“Madzhab-Madzhab Antropologi”*. Yogyakarta: LKiS Group