

BAB IV

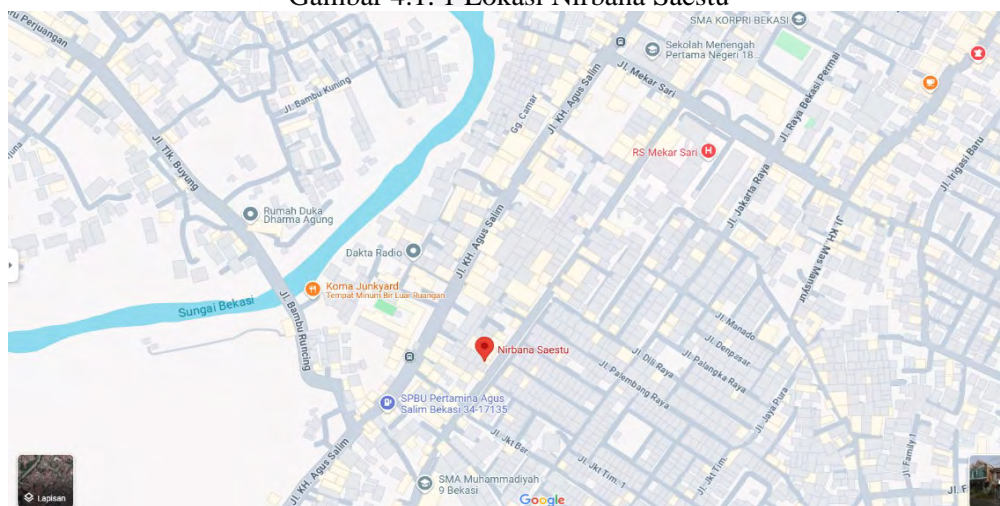
PEMBAHASAN

Bab ini memuat penyajian data penelitian di lapangan, serta analisis data tersebut. Data yang disajikan akan dimuat pada sub bab; Profil kedai kopi Nirbana Saestu. Sementara analisisnya akan dimuat pada sub bab Hospitality di Nirbana Saestu.

4.1 Profil kedai kopi Nirbana Saestu

Nirbana Saestu merupakan sebuah kedai kopi yang berlokasi di Jl. Kimangun Sarkoro No. 62, RT.001/RW.007, Kel. Bekasi Jaya, Kec. Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat 17112. Lokasi berdirinya kedai kopi Nirbana Saestu ini terletak di pinggir jalan kecil, yang menjadi jalan alternatif yang menghubungkan 2 jalan besar yakni; Jl. KH. Agus salim, dan Jl. Mekarsari.

Gambar 4.1. 1 Lokasi Nirbana Saestu



Sumber: Google Map 2024

Lokasi tersebut berdekatan dengan Rumah Sakit Mekarsari serta, dikelilingi oleh sejumlah sekolah seperti; SDN Bekasi Jaya V, SDN VIII & XIV, SMPN 3 Kota Bekasi, SMPN 1 Kota Bekasi, SMPN 18 Kota Bekasi, dan SMA Muhammadiyah Bekasi. Atas keberadaan banyaknya sekolah di lingkungan Nirbana Saestu, menjadikan ruas jalan Kimangun Sarkoro ini begitu padat pada waktu pagi dan sore hari saja, sedangkan pada siang dan malam hari, aktivitas di lingkungan Nirbana Saestu cukup lengang. Karena sepiunya pengunjung di pagi dan siang hari, Nirbana Saestu memfokuskan jam operasional di sore hingga malam hari. Hal ini juga dilihat dari karakteristik pengunjung yang datang setelah pulang kerja, ataupun nongkrong bersama teman-temannya. Untuk jam operasional kedai Nirbana Saestu sendiri berlangsung sejak pukul 15:00WIB – 00:30WIB.

Pada awal mula berdirinya, Nirbana Saestu hanyalah sebuah rumah sangrai biji kopi (*Roastery*). Diinisiasi oleh Raditya, Risjad, Fachry, dan Umam pada November 2019, mereka menyediakan jasa sangrai untuk berbagai kalangan, baik untuk sektor usaha kedai kopi, maupun perorangan (konsumsi pribadi). Secara perlahan, pada Januari 2020 mereka merencanakan untuk mulai menjual produk olahan kopi lainnya, yakni kopi seduh manual dan kopi susu. Selama Bulan Januari hingga April 2020, proses renovasi kedai mulai berjalan, bersamaan dengan pembelanjaan perlengkapan kedai. Hingga pada tanggal 15 April 2020, Kedai Kopi Nirbana Saestu resmi dibuka untuk melayani penjualan baik minuman, maupun sangrai biji kopi.

Gambar 4.1. 2 Proses renovasi bangunan



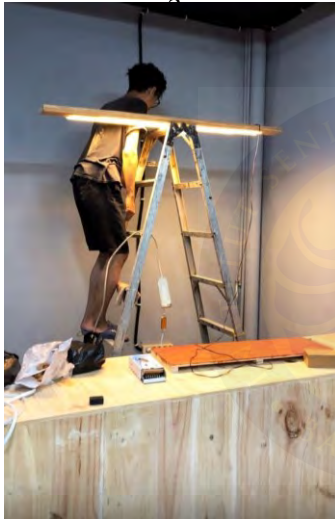
Sumber: Raditya 2020

Gambar 4.1. 3 Proses renovasi bangunan



Sumber: Raditya 2020

Gambar 4.1. 4 Proses renovasi bangunan



Sumber: Raditya 2020

Gambar 4.1. 5 Proses renovasi bangunan



Sumber: Raditya 2020

Bangunan kedai kopi Nirbana Saestu sendiri, merupakan bangunan permanen berbentuk kios yang menyatu dengan rumah sang pemilik. Kedai di lantai 1, sedangkan rumah di lantai 2.

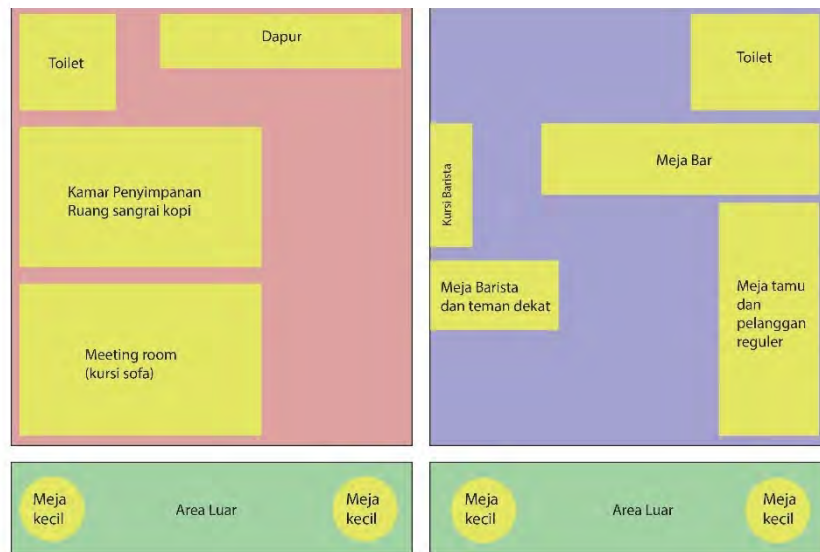
Gambar 4.1. 6 Tampak depan Nirbana Saestu



Sumber: M. Aqil Daffa 2024

Karena bentuk bangunannya yang merupakan sebuah kios, area duduk pelanggan tidaklah dinamis. Pada dasarnya, bangunan Nirbana Saestu dibagi menjadi 2 bagian, yakni area utama, dan area kedua. Area utama merupakan akses masuk sekaligus wajah dari Kedai Kopi Nirbana Saestu. Di area utama sendiri, terdapat 3 buah meja besar dan 1 meja kecil yang berhadapan langsung dengan area Bar. Meja-meja tersebutlah yang menjadi tempat favorit para pengunjung atau konsumen untuk duduk. sedangkan para Barista, bersiaga di kursi yang terletak paling dekat dengan Bar. Namun, Barista Nirbana Saestu lebih sering menggunakan Meja besar yang tidak ditata berbaris dengan meja lain (meja Barista) ketika pelanggan yang datang tidak terlalu ramai. Meja tersebut juga menjadi meja di mana sang pemilik kedai biasa tempati. Ditandai dengan adanya kursi sofa yang berbeda dengan kursi lain yang ada di area tersebut (lihat gambar 4.1.7).

Gambar 4.1. 7 Denah bangunan Nirbana Saestu



Sumber: M. Aqil Daffa 2024

Pada area kedua, terdapat tempat khusus yang dapat digunakan untuk *meeting*. Area tersebut berisikan satu meja oval besar, dengan 1 sofa panjang, dan satu sofa kecil. Pada area kedua itu, terdapat sebuah kamar yang difungsikan sebagai gudang, sekaligus tempat untuk sangrai biji kopi. Sementara dapur sendiri terletak di bagian paling belakang area kedua tersebut. Sementara di area luar, merupakan area yang paling jarang ditempati oleh pelanggan maupun konsumen. Selain karena alasan kenyamanan, keberadaan area tersebut juga dirasa kurang ideal karena berada tepat dipinggir jalan. Bisangnya kendaraan, serta risiko terkena air hujan, merupakan faktor yang sebisa mungkin dapat dihindari oleh para pengunjung kedai.

Gambar 4.1. 8 Area 1



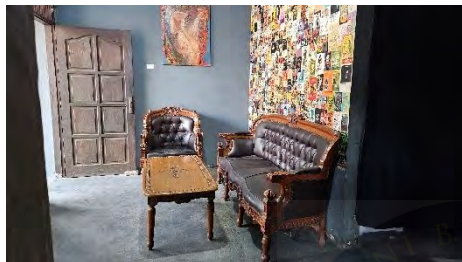
Sumber: M. Aqil Daffa 2024

Gambar 4.1. 9 Area 1 keseluruhan



Sumber: M. Aqil Daffa 2024

Gambar 4.1. 10 Area 2 sofa



Sumber: M. Aqil Daffa 2024

Gambar 4.1. 11 Area luar



Sumber: M. Aqil Daffa 2024

Meskipun Nirbana Saestu merupakan Kedai kopi yang memiliki jasa sangrai kopi, namun tidak berarti penjualannya hanya berfokus pada menu kopi saja. Nirbana Saestu sendiri merupakan kedai kopi yang menawarkan banyak varian menu. Mulai dari Americano, Caffe latte, Kopi susu gula aren, dan Kopi seduh manual yang cukup umum di tawarkan oleh mayoritas kedai kopi. Terdapat juga *signature coffee menu* (menu kreasi orisinal) seperti; Pandhan wangi (kopi susu pandan), Kodangsu (kopi gedang susu), dan Kosucaram (kopi susu caramel). Selain menu kopi, Nirbana juga memiliki menu minuman non kopi seperti, Gedang mangga, Merah delima, Selendang biru, dan Klepon. Terakhir, Nirbana Saestu juga menawarkan menu makanan ringan seperti; cireng, otak-otak, donat kentang dan kentang goreng.

4.1.1 Barista Nirbana Saestu

Barista yang saat ini bekerja di Nirbana Saestu terdiri dari 5 orang, yakni Fachry, Wawe, Mauriska, Dinda, dan Algar. Keempat dari Barista ini berusia 25 tahun, menyisakan Dinda yang menjadi Barista dengan usia termuda di antara mereka yakni 22 tahun. Fachry dan Wawe, merupakan Barista terlama yang bekerja di Nirbana Saestu, meskipun Fachry merupakan salah satu pemilik dari kedai kopi ini, namun ia juga merangkap pekerjaan sebagai Barista dan Head Bar (kepala Barista), khususnya ketika terdapat Barista yang tidak dapat mengisi jadwal pada hari tertentu. Diikuti oleh Wawe yang sudah bekerja selama 3 tahun. Wawe merupakan Barista yang akan paling sering dijumpai di kedai. Hal ini dikarenakan ia adalah Barista reguler yang memiliki jadwal cukup padat yaitu 5 hari dalam 1 minggu. Jadwalnya terdiri dari 3 hari opening (pembukaan), dan 2 hari closing (penutupan). Jadwal opening sendiri merujuk pada Barista yang membuka kedai dari siang atau pukul 15:00 – 23:00. Sedangkan jadwal closing merujuk pada Barista yang masuk pada jam 17:00 - 00:30.

Fachry dan Wawe adalah sosok sentral yang bekerja di Kedai Nirbana Saestu, mereka merupakan Barista yang memiliki kemampuan dan pengetahuan dibidang kopi yang cukup dalam dibandingkan Barista Nirbana Saestu lainnya. Bahkan mereka juga merupakan orang yang diandalkan Nirbana Saestu untuk melakukan sangrai biji kopi bersama sang pemilik, yaitu Raditya.

Selanjutnya ada Dinda, Mauriska, dan Algar yang merupakan Barista paruh waktu yang memiliki 2 hari jadwal kerja. Dinda dan Mauriska, memiliki jadwal kerja closing yakni pukul 17:00 – 00:30. Dinda dan Mauriska hanya mendapatkan Jadwal di akhir pekan karena mereka memiliki pekerjaan lain di hari normal (Senin-Jumat). Dinda merupakan mahasiswa, sedangkan Mauriska bekerja sebagai admin salah satu toko online. Sedangkan Algar yang merupakan anggota Barista terbaru dari Nirbana Saestu, memiliki jadwal kerja yang cukup fleksibel. Utamanya, Algar mendapatkan jadwal kerja opening dari pukul 15:00 – 23:00. Namun ia juga dapat mengisi jadwal closing, apabila sewaktu-waktu dibutuhkan.

Pekerjaan utama sebagai Barista di kedai kopi Nirbana Saestu adalah meracik kopi, dan menyajikannya ke pelanggan. namun di sisi lain, mereka juga harus menjaga kebersihan kedai mulai dari kebersihan area, hingga kebersihan perlengkapan. Kegiatan seperti menyapu dan mengepel lantai, merupakan hal yang dilakukan pada saat opening dan closing. Sedangkan membersihkan perlengkapan seperti gelas dan cangkir, dilakukan pada waktu-waktu tertentu di sela aktivitas. Namun, umumnya kegiatan ini dilakukan ketika stok gelas bersih yang tersedia sudah habis. Selain itu, Barista juga harus membuat stok bahan baku seperti, creamer, espresso, gula cair, ketika persediaan sudah mulai menipis. Pekerjaan tersebut, utamanya dilakukan oleh Barista yang memiliki jadwal opening kedai.

Selain tugas utama yang sudah disebutkan sebelumnya, Barista Nirbana Saestu juga perlu melayani pelanggan atau konsumen ketika mereka memerlukan bantuan. Seperti pada saat proses pemesanan minuman oleh pelanggan. Saat pelanggan melakukan pesanan, Barista akan menyapa pelanggan dengan kata “halo kak, mau minum apa hari ini, kopi atau non kopi”. Barista harus secara aktif menanyakan minuman seperti apa yang diinginkan oleh pelanggan, apabila pelanggan tersebut menginginkan produk non kopi, maka rasa apa yang diinginkan oleh pelanggan. Juga ketika pelanggan tersebut ingin memesan produk kopi, maka kopi apa yang diinginkan oleh pelanggan, apakah Kopi seduh manual, atau kopi classic seperti Americano dan Caffe latte. Sikap tersebut merupakan sikap yang harus dilakukan oleh Barista dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Selain melakukan tugas-tugas tersebut, para Barista Nirbana Saestu juga terbiasa berkomunikasi dengan pelanggan di waktu senggang. Baik ketika pelanggan tersebut yang mengajak Barista untuk mengobrol, maupun sebaliknya. Dikarenakan pelanggan tersebut sudah cukup sering berkunjung ke kedai, maka sering kali pelanggan tersebut yang memulai obrolan. Berbeda dengan konsumen atau pembeli biasa yang baru pertama kali berkunjung ke kedai, biasanya Barista yang memulai obrolan dengan konsumen tersebut.

Raditya selaku pemilik Nirbana Saestu melalui wawancara mengatakan, bahwa ia melatih para Baristanya untuk membiasakan

mereka berkomunikasi dengan para pelanggan. Pembiasaan ini dimulai dari dirinya sendiri yang mengajak pelanggan untuk mengobrol, yang kemudian diikuti oleh semua Baristanya. Hal itu dia lakukan karena ia menganggap bahwa para pelanggan merupakan tamu yang wajib disambut, dan diperlakukan dengan baik dan ramah, seperti halnya tamu yang berkunjung ke rumah. Baik itu konsumen yang baru pertama kali datang, maupun pelanggan yang sudah sering berada di kedai Nirbana Saestu.

Hal ini kemudian menjadi sebuah peraturan tak tertulis yang sering dilakukan oleh para Barista Nirbana Saestu secara otomatis. Wawe, dan Mauriska pun mengatakan bahwa, tanpa sadar mereka dapat secara sendirinya bergabung dengan obrolan yang tengah dibicarakan oleh pelanggan. Mereka pun mengaku bahwa selama mengobrol dengan para pelanggan, mereka mencoba menempatkan dirinya sebagai teman ketika melakukan obrolan. Fachry mengatakan, bahwa pelayanan seperti menempatkan diri sebagai teman dan mengajak pelanggan untuk berkomunikasi, merupakan karakter pelayanan yang mungkin hanya terdapat di Nirbana Saestu. Hal ini dikarenakan karena pelayanan ini berangkat dari kebiasaan sang pemilik (Raditya), yang suka mengajak para pelanggannya untuk mengobrol santai dengannya. Sehingga ketika kebiasaan itu dilakukan oleh semua Baristanya, hal ini menjadi sebuah identitas dari Nirbana Saestu.

Gambar 4.1.1. 1 Barista duduk bersama pelanggan



Sumber: M.Aqil Daffa2024

Selain bersikap ramah, dan dapat menjadi teman mengobrol, Raditya mengatakan bahwa ia juga selalu menyediakan air putih secara gratis kepada para pelanggannya sebagai bentuk servis tambahan. Tidak peduli berapa jumlah pesanan yang sudah dilakukan oleh pelanggan tersebut. Ia mengatakan bahwa hal ini dia lakukan demi menjaga dan menarik pelanggan untuk tetap datang. Berbeda dengan kedai kopi kebanyakan yang hanya memberikan air putih secara gratis, apabila suatu pembeli itu telah melakukan banyak pesanan dalam satu kali transaksi. Bahkan, ia mengaku bahwa beberapa kali ia memberikan Es teh lemon, atau Es Americano secara gratis kepada pelanggan setianya. Ia biasa melakukan hal itu setelah seorang pelanggan sudah mengobrol dengannya, untuk waktu yang lama dalam satu kali kunjungan, dan untuk para pelanggan yang datang membawakan makanan untuk dibagikan kepada para Barista.

Pada akhir wawancara Raditya mengatakan bahwa, tindakannya yang suka berinteraksi dengan para pelanggan, tidak hanya mengakibatkan terjadinya sebuah hubungan antara Barista dan pelanggan saja, tetapi juga pada pelanggan satu, dan lainnya yang sebelumnya tidak saling mengenal. Hal ini disebabkan karena para pelanggan kerap duduk bersamaan ketika sedang berkomunikasi dengan Raditya. Sehingga pada akhirnya, pelanggan tidak hanya melakukan interaksi kepada Raditya, tetapi juga dengan pelanggan lainnya.

4.1.2 Pelanggan Nirbana Saestu

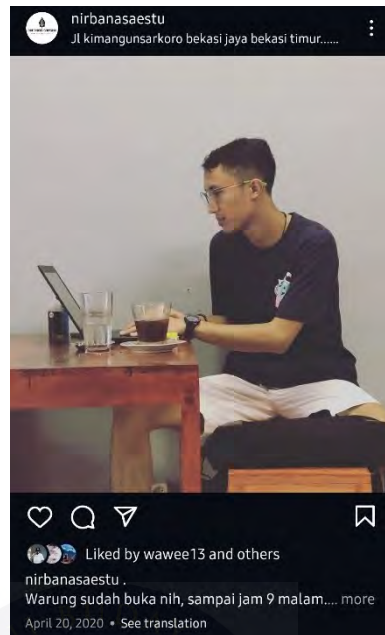
Meskipun terletak di antara sekolah-sekolah baik SMA, SMP, dan SD, pelanggan Nirbana Saestu merupakan individu yang berusia 23 tahun atau lebih. Pelanggan Nirbana Saestu di dominasi oleh kalangan Mahasiswa, dan juga pekerja. Sedangkan kalangan pelajar dari SMA, cukup jarang ditemui di Nirbana Saestu. Kehadirannya hanya dapat dijumpai satu atau dua kali dalam seminggu, dengan individu yang berbeda. Dikarenakan intensitas yang kurang, kalangan pelajar yang masih mengemban pendidikan di SMA kedudukannya hanyalah sebagai konsumen biasa.

Mayoritas pelanggan di kedai kopi Nirbana Saestu, adalah mereka yang sebelumnya sudah kenal dekat dengan pemilik kedai, ataupun dengan para Barista yang bekerja. Pelanggan-pelanggan tersebut biasanya sudah tidak lagi datang dengan tujuan untuk membeli kopi, atau

hanya sekedar mengisi waktu luang dengan nongkrong di kedai kopi. Namun, mereka memiliki niat untuk bersilaturahmi dan mengobrol dengan sang pemilik atau juga dengan para Barista. Meskipun, tidak jarang mereka juga berkunjung untuk mengerjakan sejumlah pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan di kantor, dengan ditemani secangkir kopi. Beberapa di antaranya adalah Dhoni, dan Dimas yang juga menjadi salah satu informan dalam penelitian ini.

Dhoni merupakan seorang pelanggan setia yang sudah berkunjung sejak Nirbana Saestu baru berdiri (2020). Pada saat itu, ia mengunjungi Nirbana Saestu untuk nongkrong bersama dengan teman-temannya. Pada saat itu hampir setiap minggu ia berkunjung ke Nirbana Saestu, sehingga terbangun kedekatan antara ia dan pemilik serta Barista Nirbana Saestu. Karena selain ia mengobrol dengan temannya, ia juga mengaku bahwa sering juga mengobrol dengan para Barista dan Raditya. Berbagai topik pembicaraan ia lakukan, mulai dari masalah pekerjaan, hingga kehidupan, ataupun sekedar membicarakan hal yang terjadi di sosial media. Hingga kini, Dhoni tetap menjadi pelanggan Nirbana Saestu, namun ia lebih sering berkunjung dengan menghabiskan waktunya untuk menuntaskan pekerjaan kantor daripada sekedar nongkrong saja.

Gambar 4.1.2. 1 Pelanggan Nirbana Saestu Dhoni



Sumber: M. Aqil Daffa 2024

Sementara itu, Dimas yang merupakan seorang pelanggan yang sudah berkunjung ke Nirbana Saestu sejak awal 2023. Ia mengatakan bahwa ia berkunjung ke Nirbana Saestu karena kopinya yang enak, dan lokasinya yang tidak terlalu jauh dari rumah. Selain itu ia juga memberikan kesan bahwa Nirbana Saestu merupakan tempat yang nyaman seperti di rumah. Ia menyinggung bahwa para Barista Nirbana Saestu merupakan seseorang yang asyik buat diajak mengobrol, dan tidak sombong. Tidak seperti Barista di kedai lain yang biasanya sedikit cuek dan jarang mengajaknya untuk mengobrol. Selain itu ia juga mengatakan bahwa Barista Nirbana Saestu seperti Wawe dan Fachry merupakan Barista yang paling mengenali karakteristiknya. Mereka paham bahwa, ketika ia sedang membuka laptopnya, maka ia sudah tidak bisa diganggu.

Selain itu mereka berdua juga sudah mengetahui menu yang sering dipesan oleh Dimas.

Meskipun didominasi oleh pelanggan yang sudah kenal dengan pemilik, dan Barista Nirbana Saestu, terdapat juga pelanggan yang sebelumnya hanyalah seorang konsumen biasa. Pelanggan ini merupakan orang yang sebelumnya sama sekali tidak mengenal pemilik, dan Barista Nirbana Saestu. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan bersama sang pemilik kedai, pelanggan dengan kategori ini adalah individu yang menyukai produk dari Nirbana Saestu, serta individu yang menjadi akrab dengan sang pemilik dan Barista, setelah adanya komunikasi di antara mereka.

Alex merupakan salah satu pelanggan yang juga menjadi informan dalam penelitian ini mengaku, kunjungannya pertama kali ke Nirbana Saestu diawali oleh keinginannya untuk sekedar nongkrong di kedai kopi. Di kunjungannya yang pertama itu, ia merasakan produk kopi yang enak, dan pelayanan dari Barista yang ramah. Alex berkata bahwa, ia sering berkunjung karena dia menganggap Barista dan pemilik kedai, merupakan seseorang yang dapat diajak mengobrol dengan santai. Selain itu, sang pemilik juga bersedia menjawab berbagai pertanyaan mengenai dunia kopi, yang selama ini menjadi rasa penasaran yang dimiliki oleh Alex. Selain itu, sang pemilik juga memperbolehkan ia untuk belajar menyeduh kopi di Nirbana Saestu.

Alex mengatakan bahwa ia sangat senang ketika dapat mengobrol dengan para Barista di Nirbana Saestu. Terkadang, ia berkunjung dengan memiliki tujuan untuk mencari teman mengobrol, karena itu ia kerap kali datang di awal-awal jam operasional kedai demi mendapatkan suasana yang lebih sepi dan tenang. Ia mengaku obrolan yang ia lakukan dengan Nirbana Saestu biasanya diawali dengan membahas tentang kopi, yang kemudian berlanjut ke pembahasan yang lebih pribadi, seperti percintaan, kehidupan keluarga, dan lainnya.

Pelanggan Nirbana Saestu memiliki sebuah kebiasaan untuk melakukan tos dengan para Barista yang sedang bekerja, sesaat setelah Barista menyambut kedatangannya dengan salam. Setelah itu, barulah pelanggan mengisi tempat duduk yang tersedia. Biasanya pelanggan akan memilih untuk duduk bersama Barista dan pemilik kedai, di meja besar yang terpisah dengan meja besar yang disusun atau meja teman dekat (lihat Gambar 4.1.7). Setelah pelanggan tersebut duduk, barulah proses pemesanan minuman dilakukan. Berbeda dari konsumen biasa yang melakukan pemesanan di depan kasir, pelanggan Nirbana Saestu memilih untuk langsung menyebutkan pesannya kepada Barista dari tempat duduk saja. Hal ini terjadi karena para pelanggan sudah memiliki menu favoritnya. Karena proses pemesanan ini dilakukan tidak di depan kasir, maka proses pembayaran pesanan juga tidak dilakukan di awal seperti konsumen biasa, melainkan di akhir ketika pelanggan tersebut akan pergi dari kedai kopi Nirbana Saestu.

4.2 Hospitality di Nirbana Saestu

Berdasarkan penyajian data di atas, kini penulis akan melakukan analisis terkait Interaksi sosial sebagai sebuah bentuk pelayanan Hospitality yang ada di kedai kopi Nirbana Saestu menggunakan sejumlah karakteristik Hospitality yang dikemukakan oleh Hermawan yakni; 1). Intangibility, 2). Immovability, 3) Simultaneity, dan 4). Heterogeneity.

4.2.1 Interaksi sosial di Nirbana Saestu

Dalam praktiknya, interaksi sosial di kedai kopi Nirbana Saestu ditandai dengan adanya komunikasi antara Barista dan pelanggannya. Umumnya hal ini dapat dilihat melalui aktivitas yang dilakukan pelanggan dan Barista ketika keduanya sedang senggang. Tentunya dalam interaksi sosial yang terjadi, Barista dan pelanggan sebelumnya sudah cukup sering bersinggungan antara satu dan lainnya, sehingga tercipta sebuah hubungan yang erat. Setidaknya, terdapat 2 faktor interaksi sosial yang terdapat di Nirbana Saestu yakni; Identifikasi, dan Simpati.

1). Identifikasi

Saat Barista mulai berkomunikasi dengan para pelanggan, mereka akan mengidentifikasikan diri mereka sebagai seorang teman. Hal ini terlihat dari bagaimana pembicaraan antara Barista dan pelanggan yang cukup asyik dan terbuka selayaknya teman tongkrongan (teman akrab). Oleh karena itu, komunikasi

yang kaku dan formal sama sekali tidak ditemukan pada saat keduanya saling mengobrol. Identifikasi ini tentunya tidak hanya dilakukan oleh Barista, melainkan juga dengan pelanggan. apabila pelanggan hanya mau menempatkan dirinya sebagai pelanggan yang harus dilayani, maka suatu interaksi tidak akan terjadi.

2). Simpati

Simpati menjadi faktor yang cukup dominan ketika Barista mengobrol dengan pelanggan. Rasa simpati yang terdapat dalam interaksi antara Barista dan pelanggan, sering kali terlihat saat keduanya membicarakan topik yang bersifat pribadi. Hal ini dapat dirasakan ketika pelanggan ataupun Barista bercerita tentang masalah yang tengah dihadapi, baik dari segi pekerjaan, keuangan, dan percintaan. Faktor simpati ini juga menjadikan kunci utama akan hubungan yang terjalin antara Barista dan pelanggan.

4.2.2 Karakteristik Hospitality di Nirbana Saestu

Setelah melakukan pemilahan data, setidaknya ditemukan 4 karakteristik Hospitality yang terdapat di kedai kopi Nirbana Saestu melalui interaksi antara Barista dan pelanggan sebagai bentuk pelayanan yakni;

1). Intangibility

Karakteristik Intangibility terdapat dari bagaimana perasaan para pelanggan setelah merasakan pelayanan dari para Barista. Melalui wawancara yang telah dilakukan, pelanggan merasakan kepuasan akan performa Barista yang menyambut mereka dengan ramah dan asyik. Karakteristik ini juga terdapat dari bagaimana perasaan yang dialami oleh para pelanggan ketika mengobrol dengan Barista. Pelanggan merasa nyaman, serta senang ketika dapat membahas berbagai macam obrolan, mulai dari yang serius, santai, dan sedih. Terlebih, pelanggan merasa senang ketika mereka merasa diperhatikan melalui Barista yang mengetahui menu favorit sang pelanggan.

2). Immovability

Karakteristik ini terdapat dari bagaimana pelayanan Barista, dan pemilik yang dapat membangun kedekatan kepada pelanggannya. Bentuk pelayanan yang menganggap pelanggan sebagai teman, yang direpresentasikan melalui interaksi secara santai dan asyik antar keduanya, hampir tidak bisa kita jumpai di kedai kopi lain. Hal ini tentunya menjadi karakteristik Hospitality paling kuat yang dimiliki oleh kedai kopi Nirvana Saestu dibandingkan kedai kopi lain, karena amat sangat sulit untuk ditiru. Sehingga pelayanan tersebut termasuk ke dalam karakteristik Immovability.

3). Simultaneity

Karakteristik ini juga terdapat pada pelayanan berupa interaksi yang bersifat simultan, atau secara langsung. Pelayanan yang dilakukan oleh Barista menitik beratkan pada interaksi kepada pelanggan, yang mana hal itu merupakan ciri khas dari kedai kopi Nirbana Saestu. Oleh karena itu proses produksi pelayanan oleh Barista, baru bisa dirasakan pada saat pelanggan berada di kedai dan melakukan komunikasi bersama. Pada saat pelanggan memutuskan untuk membawa pulang minuman yang dipesannya, maka proses pelayanan Simultaneity ini hanya terbatas pada saat pelanggan melakukan pesanan di kasir.

Proses pelayanan simultan dalam interaksi yang dimaksud adalah, ketika Barista mengirimkan pesan kepada pelanggan seperti menyapa atau memulai obrolan. Dalam hal ini maka Barista tengah melakukan produksi pelayanan. Sementara di sisi pelanggan yang menerima pesan tersebut maka, pelanggan itu menjadi pihak yang mengonsumsi pelayanan oleh Barista.

4). Heterogeneity

Dalam interaksi yang dilakukan antara Barista dan pelanggan, akan selalu berbeda setiap harinya. Atau bahkan dengan Barista yang berbeda, maka pelayanan berupa interaksi itu juga berbeda. Hal ini disebabkan karena bentuk interaksi yang akan selalu

dinamis setiap kali interaksi ini dilakukan. Hal ini terjadi ketika Alex berinteraksi dengan Raditya selaku pemilik kedai, dan orang yang paling tua di kedai. Interaksi mereka akan berupa komunikasi yang lebih sopan, dengan topik pembicaraan yang menyangkut tentang kehidupan dan keluarga. Sementara komunikasi yang berbeda akan tercipta ketika Alex berinteraksi dengan Wawe, dan Fachry yang lebih muda daripada Raditya. Alex dapat lebih lepas dan merasa santai, serta dapat bercanda atau bergurau ketika melakukan komunikasi dengan Wawe dan Fachry.

4.3 Analisis Hospitality di Nirbana Saestu

Hospitality merupakan sebuah sikap ramah-tamah yang diberikan oleh Barista Nirbana Saestu kepada pelanggannya, yang didasari oleh kerendahan hati dalam tujuan memberikan kepuasan melalui pelayanan yang penuh kehangatan. Hal tersebut merupakan sebuah prinsip yang menjadi landasan Barista melakukan interaksi kepada pelanggannya. Barista dengan sikapnya yang menjadi teman pada saat berinteraksi kepada pelanggan, merupakan sebuah refleksi daripada sebuah Hospitality itu sendiri. Sehingga dapat dikatakan bahwa sebuah interaksi sosial yang terjadi antara Barista dan pelanggan di Nirbana Saestu, akan sangat bergantung dari niat seorang Barista dalam memberikan Hospitalitynya. Interaksi antara keduanya, tidak akan dapat terjadi apabila seseorang Barista tidak memiliki usaha memberikan Hospitality kepada pelanggannya.

Interaksi Barista kepada pelanggan sendiri sudah dapat dikatakan sebagai sebuah pelayanan Hospitality. Hal ini dapat disimpulkan ketika kita sudah mengetahui bahwa dalam interaksi sosial tersebut, terdapat beberapa karakteristik Hospitality. Intangibility sendiri merupakan sebuah karakteristik yang paling dominan pada praktik interaksi antara Barista dan pelanggan, di mana rasa puas, serta senang yang dialami oleh pelanggan menjadi sebuah indikator utama berhasilnya Hospitality yang diinisiasi oleh Barista. Diiringi karakter Simultaneity yang terjadi ketika proses Barista dan pelanggan saling berinteraksi. Di mana Barista memproduksi sebuah pelayanan berupa pengiriman pesan yang dikonsumsi secara langsung oleh pelanggannya melalui penerimaan pesan tersebut. Dalam karakter tersebut, Barista tetap membawa prinsip ramah-tamah, dan sifat yang asyik demi menghindari rasa tidak nyaman di sisi pelanggan. Sementara karakter Heterogeneity merupakan sebuah keberagaman Hospitality yang dilakukan oleh masing-masing Barista kepada pelanggan. Masing-masing Barista memiliki karakteristik, serta pendekatan yang berbeda ketika memberikan pelayanan Hospitality kepada para pelanggan. Keragaman tersebut, tidaklah berarti negatif, melainkan positif. Pelanggan akan merasakan keragaman pelayanan melalui interaksi yang diberikan oleh Barista. Seperti pengalaman mendapatkan interaksi yang serius dengan sang pemilik, dan interaksi yang asyik dengan para Barista. Meski demikian, misi yang diemban tetaplah sama, yakni memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan. Diikuti oleh karakteristik Immovability yang menandakan sebuah Hospitality tersebut tidak dapat kita jumpai di kedai kopi lainnya, karena interaksi kepada

Barista dan pelanggan tersebut, merupakan ciri khas pelayanan di Nirbana Saestu yang berasal dari karakteristik sang pemilik yang memiliki pandangan yang berbeda mengenai bagaimana melayani pelanggan.

Di sisi pelanggan Nirbana Saestu sendiri, sebuah interaksi yang diinisiasi oleh Barista, merupakan sebuah bentuk pelayanan yang melahirkan rasa puas. Pelanggan merasakan sebuah rasa senang pada saat dirinya berinteraksi dengan Barista saat berkunjung ke kedai. Hal ini tentu menjadi sebuah indikasi di mana seorang Barista sukses dalam menjalankan Hospitalitynya, yang menyebabkan pelanggan memiliki niat untuk terus berkunjung. Bahkan terkadang bagi para sebagian pelanggan, mereka datang ke Nirbana Saestu bukan dengan niat untuk menikmati secangkir kopi, ataupun mengerjakan pekerjaan, dan menghabiskan waktu saja. Melainkan mereka datang dengan membawa niat ingin mencari teman untuk mengobrol, berbagi cerita dengan para Barista, ataupun dengan sang pemilik kedai.

Pada akhirnya, Hospitality yang ada di Nirbana Saestu melahirkan sebuah hubungan pertemanan yang baik antara Barista dan pelanggannya. Kehangatan, serta rasa senang ketika keduanya saling berinteraksilah yang menjadi faktor utama terjalinnya hubungan tersebut. Uniknya, hubungan tersebut tidak hanya terjadi pada Barista dan pelanggan saja, tetapi juga pada pelanggan satu dan lainnya. Hal ini dapat terlihat dari mereka yang dapat duduk pada satu tempat yang sama, serta melakukan interaksi satu dengan yang lain. Interaksi tersebut dapat berupa komunikasi, ataupun bermain gim bersama. Selain itu, terdapat juga timbal balik antara Barista dan pelanggan di mana pelanggan memberikan

sebuah apresiasi dengan membawakan makanan untuk dibagikan kepada para Barista Nirbana Saestu. Tidak hanya dari sisi pelanggan, namun sang pemilik kedai juga kerap memberikan hadiah atau *compliment* berupa minuman gratis kepada pelanggannya. Pemandangan seperti ini merupakan hal yang sangat jarang terjadi di kebanyakan kedai kopi. Di mana kebanyakan pelanggan yang datang ke sebuah kedai untuk menikmati secangkir kopi, tanpa menghiraukan hubungan antara Baristanya. Begitu juga dengan Baristanya yang hanya melakukan tugasnya sebagai peracik kopi, dengan memberikan pelayanan seperlunya. Sementara di Nirbana Saestu, hubungan timbal balik antara Barista dan pelanggan, merupakan sebuah cerminan dari bisnis Hospitality sesungguhnya yang melibatkan Barista sebagai tuan rumah yang menjadi pihak pemberi pelayanan, sementara pelanggan sebagai tamu menjadi pihak penerima, sekaligus pembalas jasa.