

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM CAFE SUSUKU UNGARAN**

#### **2.1 Sejarah Cafe Susuku Ungaran**

Cafe Susuku Ungaran mulai berdiri pada 6 September 2013 yang berada di Jl. Ahmad Yani No.52, Putotan, Sidomulyo, Kecamatan Ungaran Timur, Kabupaten Semarang. Cafe ini salah satu cafe yang sudah berdiri cukup lama dan juga pada saat itu belum memiliki banyak pesaing yang berada di Ungaran. Cafe ini menawarkan berbagai macam menu mulai dari minuman seperti coffee, non coffee, milkshake, susu sapi, dan makanan ringan maupun berat, tetapi yang menjadi favorite dari pengunjung yaitu berbagai olahan minuman susu sapi. Menu minuman susu sapi memang banyak digemari dan menjadi favorite oleh pengunjung cafe karena susu juga bahan pangan yang memiliki gizi lengkap seperti lemak, karbohidrat, protein, mineral dan vitamin. Menu Susu Sapi ini yang membuat Cafe Susuku menjadi terkenal karena terdapat 33 olahan varian rasa susu sapi yang jarang ditemui di tempat lain.

Mulai berdirinya cafe ini semata-mata tidak langsung berbentuk cafe, pada tahun 2011 pemilik Cafe Susuku yang merupakan kakak beradik bernama Muhammad Jihad Ashidiqie dan kakanya Saifulloh Naimudin ini mengawali usahanya dengan menggunakan gerobak dorong untuk berjualan susu sapi pada saat itu bertempat di Asmara Ungaran atau Alun alun lama Ungaran. Saat usaha berjualan menggunakan gerobak dorong sudah berjalan selama 2 tahun, pada tahun 2013 lokasi tersebut akan dibangun Masjid Agung Kota Ungaran, dan pemerintah pada saat itu memberikan lokasi baru bagi pedagang-pedagang yang sebelumnya

berjualan di Asmara Ungaran untuk dipindah di Alun-alun Bung Karno. tetapi pada saat itu pemilik cafe tidak kebagian tempat untuk berjualan di Alun-alun Bung Karno. Dengan penuhnya tempat untuk berjualan di lokasi tersebut, membuat pemilik harus berpikir untuk tetap menjalankan usahanya.

Pada tahun 2013 karena pemilik tidak kebagian tempat untuk berjualan di Alun-alun Bung Karno yaitu tempat yang disediakan oleh pemerintah, pemilik memutuskan untuk mengembangkan bisnisnya yang awalnya dengan menggunakan gerobak dorong untuk berjualan susu sapi menjadi sebuah cafe kecil-kecilan dan pada 6 september 2013 resmi pemilik membuka usahanya menjadi “Cafe Susuku”. Dengan dibukanya cafe ini tiap tahun pendapatannya meningkat dan semakin berkembangnya cafe ini pemilik melakukan renovasi sehingga cafe menjadi lebih lapang, bersih, nyaman, dengan fasilitas penunjang seperti adanya toilet dan halaman parkir yang luas. tetapi pada tahun 2020 pemilik cafe susuku yang merupakan kakaknya Saifulloh Naimudin memutuskan untuk tidak lagi mengelola cafe ini karena ada kepentingan, dan pada saat itu cafe susuku sepenuhnya diserahkan oleh adiknya yaitu Muhammad Jihad Ashidiqi sebagai pengelola atau pemilik sampai sekarang.

Cafe Susuku sejauh ini cukup memperhatikan terkait kualitas pelayanannya, karena saat ini terdapat contact person di sosial medianya bisa melalui telepon maupun email supaya pengunjung mudah untuk melakukan reservasi dan melaporkan kritik sarannya secara leluasa. Cafe ini juga memiliki SDM yang profesional, pengalaman dibidang makanan dan minuman, kemudian selalu ada evaluasi yang dilakukan oleh manajemen dalam 3 bulan sekali untuk memperbaiki

keluhan, saran dari pengunjung. Cafe Susuku juga menawarkan harga yang bersahabat dengan kualitas bahan yang terbaik.

## **2.2 Profil Perusahaan**

Nama Perusahaan : Cafe Susuku

Alamat : Jl. Ahmad Yani No.52, Putotan, Sidomulyo, Kecamatan Ungaran Timur, Kabupaten Semarang

Telepon : 0812-2750-9618

Email : [susukucafeungaran@gmail.com](mailto:susukucafeungaran@gmail.com)

Jenis Usaha : Makanan dan Minuman

Jam Buka : Setiap hari, pukul 11.00 – 24.00 WIB

## **2.3 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.3.1 Visi Perusahaan**

Visi merupakan rangkaian kalimat dari sebuah impian atau cita-cita dari suatu organisasi atau perusahaan. Visi dari Cafe Susuku adalah “Menjadi Cafe dengan Memberikan Kualitas Susu Sapi yang Terbaik”

### **2.3.2 Misi Perusahaan**

Misi sebagai proses tahapan yang harus dilalui oleh organisasi atau perusahaan dengan tujuan dapat mencapai visi. Dengan itu Misi dari Cafe Susuku yaitu:

1. Memberi layanan yang paling baik kepada seluruh pelanggan

2. Menjamin kualitas bahan makanan dan minuman yang higienis untuk disajikan oleh konsumen
3. Bekerjasama dengan peternak sapi setempat yang saling menguntungkan
4. Melakukan quality control dalam produksi dan distribusi susu sapi hasil ternak

#### 2.4 Logo Perusahaan

Suatu desain logo adalah perwakilan suatu perusahaan atau bisnis. logo adalah sebuah gambar, sketsa yang memiliki makna tertentu dan gambar tersebut mewakili arti dari suatu perusahaannya, karena suatu perusahaan memerlukan suatu hal yang mudah diingat dan singkat sebagai pengganti nama sebetulnya. Berikut ini terdapat logo Cafe Susuku.

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan



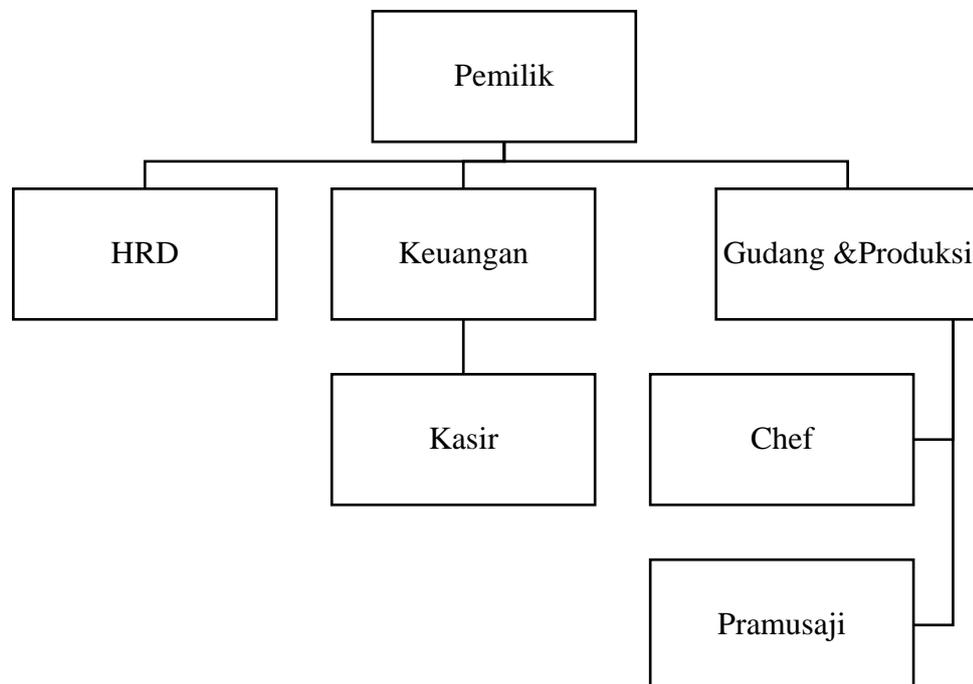
*Sumber: Cafe Susuku, 2021*

Pada logo dari Cafe Susuku di atas, terdapat gambar hewan sapi yang berwarna coklat dan putih yang menandakan identitas atau ciri khas dari cafe susuku. Berikut terdapat makna dari logo tersebut yaitu:

- Gambar kepala sapi yang berwarna coklat dan putih tersebut merupakan arti visi dan menu favorite dari Cafe Susuku.
- Tulisan “SUSUKU” yang berada diatas ini merupakan identitas nama dari perusahaan yaitu “CAFE SUSUKU”.

## 2.5 Struktur Perusahaan

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Cafe Susuku



*Sumber: Cafe Susuku, 2021*

Dari struktur organisasi cafe susuku tersebut bisa diterangkan tanggung jawab dan tugas masing – masing jabatan yaitu:

### 1. Pemilik

Pemilik dari cafe susuku mempunyai tanggung jawab penuh terhadap usahanya, tugas yang dijalankan oleh pemilik cafe susuku yaitu mengatur jalannya usaha cafe dan mengawasi kinerja seluruh karyawannya.

## 2. HRD

- Melakukan perekrutan kepada calon pegawai
- Melatih pegawai agar dapat bekerja sesuai jobdesk
- Membuat jadwal atau shift hari, jam kerja pegawai
- Menjadi penengah apabila terdapat konflik dalam lingkup internal

## 3. Keuangan

- Membuat laporan keuangan mengenai semua transaksi pemasukan, dan pengeluaran cafe
- Mengatur semua masuk dan keluarnya uang
- Menjalankan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pemilik cafe
- Membantu divisi lain jika dibutuhkan

## 4. Gudang & Produksi

- Melakukan quality control pada bahan baku produksi makanan dan minuman
- Menyuplai atau Menjaga persediaan bahan baku produksi makanan dan minuman
- Melakukan negosiasi terhadap pemasok bahan baku
- Mempersiapkan segala peralatan maupun perlengkapan dapur
- Menjalankan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pemilik cafe
- Membantu divisi lain jika dibutuhkan

## 5. Kasir

- Melayani proses penjualan dan pembayaran konsumen dengan baik, ramah, dan cepat
- Merapikan dan membersihkan area kasir

- Berkoordinasi dengan pramusaji bila terdapat keluhan langsung oleh konsumen
  - Melakukan rekap pemasukan bersama kepala keuangan cafe
6. Chef
- Mempersiapkan makanan dan minuman sesuai pesanan
  - Membantu HRD saat adanya perekrutan chef baru
  - Bertanggung jawab atas makanan dan minuman konsumen
7. Pramusaji
- Membantu konsumen mengenai menu makanan dan minuman
  - Mempersiapkan peralatan atribut cafe dan membersihkan meja makan sebelum dan sesudah menyajikan minuman dan makanan
  - Menyajikan minuman dan makanan kepada konsumen
  - Membersihkan peralatan kotor

### **2.5.1 Jam Operasional**

Cafe susuku beroperasi setiap hari dan mulai melayani konsumen pada pukul 11.00 sampai 24.00 WIB. Dengan shift kerja karyawan sebagai berikut:

Hari Kerja : Setiap Hari

Jam Kerja : Shift 1 : 11.00 – 17.30 WIB

Shift 2 : 17.30 – 24.00 WIB

### **2.5.2 Fasilitas Cafe Susuku**

Cafe saat ini semakin berkembang dan semakin banyak kompetitor, maka dari itu tidak hanya menjual produk tetapi saat ini fasilitas yang lengkap juga menjadi daya

tarik bagi pelanggan untuk datang ke cafe. Agar bisa memberikan kenyamanan, kemudahan, dan pelayanan yang optimal terhadap konsumen, Maka dari itu Cafe Susuku menyediakan fasilitas sebagai penunjangnya sebagai berikut:

1. Tempat parkir yang luas dengan free parkir
2. Suasana cafe yang nyaman serta pelayanan yang baik
3. Adanya live musik setiap hari minggu, jumat, sabtu, dan serta hari-hari tertentu
4. Wi-Fi
5. Toilet bersih dan nyaman
6. Tersedia ruangan tertutup untuk bebas asap rokok
7. Dapat melakukan reservasi untuk acara-acara tertentu seperti rapat, gathering, dan lain-lain.

### **2.5.3 Produk Cafe Susuku**

Cafe Susuku mempunyai sejumlah kategori produk yang ditawarkan oleh konsumen dalam daftar menu, yaitu:

#### **a. FRESH MILK**

Menu ini merupakan produk andalan dari Cafe Susuku, Fresh Milk merupakan produk dengan bahan dasar susu sapi murni, selanjutnya diolah dengan berbagai perasa lain dengan jumlah varian rasa 31 yang menjadikan ciri khas cafe ini yaitu “Susuku”. Untuk menu ini disediakan Ice dan Hot dengan berbagai macam ukuran gelas mulai dari Medium, Grande, dan Tall. Menu olahan Fresh Milk ini terdiri dari:

1. Stroberi
2. Anggur
3. Melon

4. Pisang
5. Leci
6. Orange
7. Durian
8. Mangga
9. Original
10. Caramel
11. Hazelnut
12. Mocca
13. Cookies
14. Oat
15. Cokelat
16. Taro
17. Bubblegum
18. Greentea
19. Ginger
20. Vanilla
21. Red Velvet
22. Blueberry
23. Avocado
24. Vanilla Regal
25. Choco Durian
26. Greentea Cookies

27. Choco Banana

28. caramel Cookies

29. Choco Ginger

30. Strawberry Oat

31. Choco Strawberry

b. COFFEE & CHOCOLATE

Selain Fresh Milk, Susuku juga menyediakan menu lain untuk konsumen yaitu coffee & chocolate. Berbagai macam menu yang ditawarkan terdiri dari :

1. Cappucino
2. Cappucino Cookies
3. Cappucino Caramel
4. Frappuccino
5. Frappuccino Cookies
6. Coffee latte
7. Vanilla Coffee
8. Chocoffee
9. Luwak Coffee
10. Gentle Coffee
11. Wine Coffee
12. Chocolate
13. Choco Hazelnut
14. Choco Durian
15. Choco Caramel

16. Choco Strawberry

17. Choco Banana

c. tea & Smoothie

Selain Fresh Milk, Coffee, dan Chocolate. Cafe Susuku juga menyediakan berbagai minuman lain semacam tea dan smoothie, menu yang ditawarkan terdiri dari:

1. Tea
2. Teh tarik
3. Lemon Tea
4. Lychee Tea
5. Strawberry Tea
6. Blackcurrant Tea
7. Thai Tea
8. Strawberry Smoothie
9. Anggur Smoothie
10. Pisang Smoothie

d. Foods

Tidak hanya menyediakan berbagai menu minuman yang beragam, Cafe Susuku juga menyediakan berbagai menu makanan yang ditawarkan oleh konsumen. Mulai dari rice bowl, pasta, Special Food, dll. berikut untuk menu makanan terdiri dari:

1. Rice Bowl Blackpaper
2. Rice Bowl Teriyaki
3. Rice Bowl Sambal Matah
4. Rice Bowl Mix Scrambled

5. Ride Bowl Asam Manis
  6. Cheese Milk Pasta
  7. Fettucini
  8. Spaghetti Bolognaise
  9. Spaghetti Hot Spicy Chicken
  10. Long Moo
  11. Hollywood Chicken Bbq
  12. Nasi Goreng Ala Susuku
  13. Double Cheese Chicken Wrap
  14. Cheese Milk Burger
  15. Chicken katsu
  16. Chicken Steak
  17. Ayam Goreng Jawa
- e. Snack

Cafe Susuku juga menyediakan berbagai olahan menu makanan kecil untuk konsumen, menu yang ditawarkan yaitu:

1. French Fries
2. Jamur crispy
3. Mendoan
4. Onion Ring
5. Omelette
6. Banana Plater
7. Cireng

8. Pisang Coklat Saus Durian
9. Roti Bakar Coklat
10. Roti Bakar Keju
11. Roti Bakar Coklat Keju
12. Roti Bakar Strawberry
13. Roti Bakar Pisang (coklat, Coklat Keju, Keju, Hazelnut, Cookies)
14. Roti Bakar Durian (Keju, Cookies, Cookies Keju)

## **2.6 Identitas Responden**

Data tentang identitas pelanggan Cafe Susuku yang dijadikan responden penelitian ini, bertujuan agar melihat data yang erat kaitannya dengan responden dengan (obyek) yang diteliti, selanjutnya data ini bisa dijadikan pedoman untuk menganalisis data selanjutnya. Jumlah responden yang dibutuhkan sejumlah 100 responden dengan identitas responden pada penelitian ini mencakup: pendapatan dalam sebulan, usia, pendidikan terakhir, Jenis kelamin, status marital, pekerjaan, dan frekuensi berkunjung ke Cafe Susuku selama tiga bulan terakhir. Data dapat diperoleh dengan mempergunakan angket yang langsung dibagikan ke responden di Cafe Susuku.

### **2.6.1 Jenis Kelamin Responden**

Jenis kelamin responden Cafe Susuku terbagi dua, yakni perempuan dan laki-laki. Tabel dibawah ini terdapat data dari responden berdasarkan jenis kelaminnya.

Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	61	61
2.	Perempuan	39	39
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Tabel 2.1 bahwa bisa dilihat bahwa responden pada penelitian ini yang mendominasi ialah laki-laki. Persentase responden laki-laki senilai 61% sementara responden yang berjenis perempuan senilai 39%.

### 2.6.2 Usia Responden

Usia ialah sesuatu yang mempengaruhi tingkat kedewasaan seseorang dan mencerminkan seberapa produktif seorang responden dalam beraktivitas, dan usia akan mempengaruhi juga dalam jawaban di sebuah penelitian. Di bawah ini terdapat data mengenai usia responden dalam penelitian di Cafe Susuku:

Tabel 2. 2 Usia Responden

No.	Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	18 – 22	40	40
2.	23 – 27	37	37
3.	28 – 32	13	13
4.	33 – 37	6	6
5.	38 – 42	2	2
6.	43 – 47	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berlandaskan tabel tersebut, terlihat bahwa responden terbanyak pada penelitian ini usianya antara 18 – 22 tahun dengan persentase sebesar 40%. Bawahnya diikuti

dengan responden yang usianya 23 – 27 tahun dengan persentase senilai 37%, untuk usia responden 28 – 32 tahun dengan jumlah 13%, kemudian responden yang berusia 38 – 42 tahun dan 43 – 47 tahun berjumlah sama yaitu masing-masing sebesar 2%.

### 2.6.3 Status Marital Responden

Dalam penelitian di Cafe Susuku, status marital responden terbagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yakni:

Tabel 2. 3 Status Martial Responden

No.	Status Marital	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	Menikah	25	25
2.	Belum Menikah	73	73
3.	Pernah Menikah	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berlandaskan tabel diatas, menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam kategori yang belum menikah sebanyak 73%, dan kategori responden yang sudah menikah sebanyak 23%. Sedangkan kategori responden yang pernah menikah dalam penelitian ini sebanyak 2%.

### 2.6.4 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir pada penelitian ini menjadi salah satu identitas yang harus diisi oleh responden, karena tingkat pendidikan merupakan salah satu ciri identitas responden yang digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat pendidikan akhir setiap responden. Berikut terdapat data pendidikan terakhir responden di Cafe Susuku:

Tabel 2. 4 Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	Tamat SD	-	-
2.	Tamat SMP	-	-
3.	Tamat SMA/SMK	58	58
4.	Tamat D3/S1	40	40
5.	Tamat S2/S3	2	2
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berlandaskan tabel 2.4 bisa dilihat bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden di tingkat SMA/SMK yaitu sebanyak 58%, kemudian diikuti dengan pendidikan terakhir yang tamat D3/S1 sebanyak 40%. Sementara responden dengan persentase pendidikan terkecil hanya senilai 2% merupakan lulusan Pascasarjana.

### 2.6.5 Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan menjadi salah satu karakteristik yang menunjukkan identitas responden penelitian ini. Dibawah disajikan data jenis pekerjaan responden di Cafe Susuku:

Tabel 2. 5 Jenis Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	PNS	10	10
2.	Pegawai Swasta	34	34
3.	Wiraswasta	15	15
4.	Mahasiswa/Pelajar	30	30
5.	Lainnya	11	11
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berlandaskan tabel 2.5, dapat dilihat bahwa mayoritas jenis pekerjaan responden di Cafe Susuku adalah Pegawai Swasta dengan persentase 34%, kemudian diikuti dengan Mahasiswa/Pelajar sebesar 30%, untuk profesi Wiraswasta sebesar 15%, dan paling sedikit responden di Cafe Susuku yaitu sebesar 10% yang bekerja sebagai PNS. Dalam tabel juga disebutkan bahwa sebesar 11% berprofesi lainnya, karena jenis pekerjaan yang terdapat di kuesioner penelitian tidak sesuai dengan profesi tersebut.

### 2.6.6 Penghasilan Setiap Bulan Responden

Penghasilan setiap bulan responden termasuk dalam karakteristik penelitian kali ini, karena besarnya penghasilan yang dimiliki responden berpengaruh pada daya beli responden. Berikut terdapat data mengenai penghasilan responden setiap bulan di Cafe Susuku:

Tabel 2. 6 Penghasilan Responden

No.	Penghasilan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	$\leq$ Rp 1.000.000	21	21
2.	$>$ Rp 1.000.000 $\leq$ Rp 2.500.000	28	28
3.	$>$ Rp 2.500.000 $\leq$ Rp 4.000.000	34	34
4.	$>$ Rp 4.000.000	17	17
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut diketahui mayoritas responden pada penelitian ini dengan penghasilan  $>$  Rp 2.500.000  $\leq$  Rp 4.000.000 jumlah 34% dan untuk jumlah responden pada penelitian ini minimal berpenghasilan  $>$  Rp 4.000.000 yaitu senilai 17%.

### 2.6.7 Bersama Siapa Melakukan Kunjungan ke Cafe Susuku

Berdasarkan tabel 2.7, sebesar 64% responden dalam penelitian ini berkunjung ke Cafe Susuku bersama dengan temannya. Sebesar 17% responden mengatakan jika berkunjung ke Cafe Susuku bersama dengan keluarganya, dan sisanya sebesar 11% responden berkunjung menikmati produk Cafe Susuku bersama rekan kerja. Sedangkan persentase paling kecil responden yang berkunjung selain bersama tiga (3) pilihan diatas yaitu sebanyak 8%, mereka berkunjung dengan pacar maupun sahabat.

Tabel 2. 7 Bersama Siapa Melakukan Kunjungan ke Cafe Susuku

No.	Bersama Siapa	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	Keluarga	17	17
2.	Teman	64	64
3.	Rekan Kerja	11	11
4.	Lainnya	8	8
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

### 2.6.8 Frekuensi Berkunjung ke Cafe Susuku

Frekuensi kunjungan konsumen ke Cafe Susuku dalam penelitian minimal 5 kali kunjungan dalam kurung waktu 3 (tiga) bulan terakhir. Tabel 2.8 terdapat data lengkap mengenai frekuensi berkunjung responden Café Susuku selama 3 bulan terakhir:

Tabel 2. 8 Frekuensi Berkunjung dalam Tiga Bulan Terakhir

<b>No.</b>	<b>Jumlah Kunjungan</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
1.	5 kali	48	48
2.	6 kali	19	19
3.	7 kali	18	18
4.	≥ 8 kali	15	15
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berlandaskan tabel tersebut, bisa dilihat bahwa frekuensi berkunjung responden dalam 3 (tiga) bulan terakhir sebanyak 5 kali dengan persentase 48%, kemudian disusul pada jumlah kunjungan 6 kali sebesar 19%, dan 7 kali sebesar 18%. Berdasarkan hasil penelitian terdapat jumlah kunjungan responden yang sampai lebih dari 8 kali kunjungan di Cafe Susuku, dengan kegiatan menikmati pilihan menu dengan mengerjakan tugas kantor maupun tugas perkuliahan, kemudian ada yang sambil menikmati live musik setiap weekend di Cafe Susuku.