

BAB II

SEJARAH BISCOFF COFFEE & PASTRY SEMARANG

Setelah pada bab sebelumnya dipaparkan mengenai metode untuk memperoleh data serta teori dan konsep yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh, maka pada bab ini peneliti akan memaparkan gambaran mengenai bisnis kafe itu sendiri, serta sejarah Biscoff Coffee & Pastry, mulai dari kedai kopi yang dapat dikatakan sebagai “pendahulu” sebelum dibukanya Biscoff Coffee & Pastry, hingga perbedaan konsep dan strategi yang digunakan oleh masing-masing generasi kedai kopi yang beberapa kali mengalami perubahan di tempat yang sama. Pemaparan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai sejarah dan perubahan yang sudah dialami Biscoff Coffee & Pastry dari era sebelumnya hingga saat ini, serta bagaimana Biscoff Coffee & Pastry akhirnya memutuskan untuk menggunakan strategi yang saat ini digunakan untuk meraih loyalitas pelanggannya.

2.1. Penjelasan Umum Mengenai Industri Kafe di Semarang

Bisnis Kafe dewasa ini dapat dikatakan mulai menjadi bisnis yang menjamur di kalangan pengusaha muda, tak terkecuali di kota Semarang. Terlebih lagi di sekitaran Tembalang dan Banyumanik yang terbilang dekat dengan area kampus menjadikannya sasaran bagi banyak pengusaha kedai kopi, diantaranya: Antarakata, Taman Teduh, Anak Panah Kopi, serta Biscoff Coffee & Pastry. Perkembangan warung kopi modern ini dapat terlihat di pusat-pusat perkotaan karena penduduk perkotaan memiliki sikap konsumtif yang lebih tinggi dibandingkan dengan penduduk pedesaan (Ivan Stenley, 2009). Menurut hasil wawancara dengan Vinia Esti, pemilik dari Biscoff Coffee & Pastry yang sudah sekitar 5 tahun berkecimpung di industri kafe kota Semarang, setidaknya lebih dari 20 Kafe yang buka di daerah Tembalang dan Banyumanik dengan skala bisnis dan target pasar yang beragam. Seiring dengan meningkatnya perkembangan industri kafe di Indonesia, banyak kedai kopi yang menerapkan ciri khasnya masing-masing sebagai strategi untuk menarik pelanggan, tidak hanya menjual minuman kopi, namun mereka juga menjual suasana yang dihasilkan dari tempat itu sendiri (Febryana & Setyanto, 2019), tak terkecuali Biscoff Coffee & Pastry, yang hadir dengan ciri khasnya yang

membedakan kedai kopi yang terletak di Jl. Jati Raya No. 51 atau akrab dikenal dengan nama Gedung Karina ini.

2.2. Sejarah Biscoff Pastry & Coffee

Untuk memahami lebih jelas mengenai strategi komunikasi pemasaran Biscoff Coffee & Pastry dalam meraih loyalitas pelanggan, peneliti perlu memaparkan mengenai sejarah singkat dari Biscoff Coffee & Pastry serta generasi pendahulunya, menurut keterangan dari Vinia Esti Damaryanti selaku pemilik dari Biscoff Coffee & Pastry, yang juga sempat menjadi saksi perubahan sejak menjadi *reguler customer* di generasi pertama kedai kopi di tempat yang sama, yakni Clapper Movie Cafe. Sejarah Biscoff Coffee & Pastry bermula sejak Mei 2020 silam, namun sebelum lahir dan berkembang hingga seperti sekarang, kedai kopi yang bertempat di Jl. Jati Raya No. 51 ini pernah mengalami beberapa kali perubahan baik dalam konsep, strategi, maupun kepemilikan.

Setelah sempat menjadi Bioskop “Karina” di era 80an hingga akhirnya tutup, tempat yang sejak dahulu akrab dengan nama “Gedung Karina” ini pertama kali beralih fungsi menjadi kedai kopi pada tahun 2014, ditandai dengan berdirinya Clapper Movie Cafe yang kental dengan konsep *movie cafe* yakni sebuah *cafe* yang menjadikan film sebagai tema dan daya tarik utama dengan menyelenggarakan berbagai event yang berkaitan dengan film, sehingga seringkali menjadi wadah bagi pecinta film untuk *screening* film, berdiskusi mengenai film maupun sekedar menghabiskan waktu senggang disana. Clapper Movie Cafe bermula dari gagasan komunitas pecinta film bernama Clapper untuk membuat kedai kopi yang dapat menjadi wadah komunitas film Semarang dan mengenalkan skena *film maker* kepada masyarakat umum agar lebih banyak yang dapat mengapresiasi industri perfilman, khususnya di kota Semarang. Clapper Movie Cafe sempat menjadi kedai kopi yang menjadi pilihan utama anak muda, khususnya di daerah Banyumanik dan Tembalang kala itu. Setelah 4 tahun berdiri, akhirnya kedai kopi yang dapat dikatakan sebagai “generasi pertama” ini terakhir beroperasi pada 23 Desember 2017, dan mengubah konsepnya, ditandai dengan munculnya “generasi kedua” kedai kopi di Gedung Karina, yakni Atlas&Co.

Atlas&Co yang berdiri bulan Maret 2018 kala itu dapat dikatakan sebagai “generasi kedua” dari pendahulunya, karena terlahir dari beberapa anggota komunitas yang sebelumnya mendirikan Clapper Movie Cafe, dan visinya untuk masih menjadi wadah bagi komunitas di kota Semarang. Namun pada era Atlas&Co, kedai kopi ini

menjadi wadah komunitas yang lebih umum, sehingga bukan hanya untuk komunitas film, tetapi juga dapat menjadi wadah bagi berbagai komunitas seperti komunitas seni rupa, fotografi, musik, dan berbagai komunitas lainnya. Kedai kopi ini juga masih belum meninggalkan kecintaannya pada industri perfilman, terbukti dari beberapa *screening film* yang menjadi event yang paling sering diselenggarakan di Atlas&Co. Kedai kopi yang secara desain interior berkiblat pada kedai kopi di Jepang ini, seperti pendahulunya yakni Clapper Movie Cafe, juga sempat menjadi kedai kopi yang populer di kalangan anak muda Semarang, terbukti bukan hanya setiap event yang diselenggarakan, kedai kopi ini juga hampir setiap hari ramai pengunjung. Sayangnya, pada pertengahan 2020, tepatnya pada tanggal 20 Juli 2020, Atlas&Co menyelenggarakan event terakhirnya yang bertajuk “Terimakasih #WargaAtlas” sebagai event perpisahan. Tutupnya Atlas&Co waktu itu disebabkan karena dampak PPKM yang seperti banyak kedai lainnya, membawa penurunan drastis pada pemasukan kedai kopi tersebut.

Biscoff Coffee & Pastry sendiri berdiri pada Mei 2020 oleh gagasan Vinia Esti yang kala itu adalah *reguler customer* di Atlas&Co, bersama dengan Beva Kazuki yang masih bekerja sebagai Head Kitchen di Atlas&Co. Awalnya Biscoff merupakan *home industry* yang menjual berbagai macam *cookies* khususnya untuk *hampers* di hari raya. Saat Atlas&Co tutup, Vinia dan Beva sebagai pendiri Biscoff yang kala itu masih berupa *home industry* berniat untuk mengembangkan bisnis mereka lebih serius, dan membuka outlet di Gedung Karina, Hingga pada tanggal 11 Desember 2020, Biscoff akhirnya mengisi kekosongan yang ditinggalkan Atlas&Co saat itu dengan membuka kedai kopi dengan nama Biscoff Coffee & Pastry. Dalam perkembangannya, Biscoff Coffee & Pastry ingin membawa konsep yang berbeda dari pendahulunya, tidak lagi menjadi wadah bagi komunitas, Biscoff ingin lebih mengarah pada konsep *working space* yang dapat menjadi tempat yang nyaman dan kondusif bagi orang-orang yang mencari tempat tenang untuk bekerja di depan laptop.

2.3. Perbandingan Biscoff Pastry & Coffee dengan Pendahulunya

Menurut keterangan dari Vinia Esti, pemilik Biscoff Coffee & Pastry, yang sempat menjadi saksi perkembangan saat menjadi *reguler customer* Clapper Movie Cafe dan Atlas&Co kala itu, ketiga generasi kedai kopi yang sama-sama bertempat di Gedung Karina ini berhubungan sangat erat, bukan hanya karena kebetulan berada di tempat yang sama, tetapi juga karena setiap perubahan dalam pergantian generasi kedai kopi ini

digagas oleh bagian dari generasi sebelumnya, seperti Atlas&Co yang terlahir masih dari gagasan beberapa anggota Clapper yang ingin membawa perubahan pada Clapper Movie Cafe, begitu pula dengan Biscoff Coffee & Pastry yang merupakan gagasan dari Vinia yang kala itu adalah *reguler customer* di Atlas&Co, bersama dengan Beva yang sebelumnya bekerja sebagai Head Kitchen di Atlas&Co. Meskipun begitu, ketiga generasi ini memiliki perbedaan di setiap generasinya, mulai dari konsep, tema, desain interior, hingga strategi komunikasi pemasaran, khususnya dalam meningkatkan loyalitas pelanggannya.

2.3.1. Clapper Movie Cafe

Clapper Movie Cafe mengarahkan kedainya pada konsep Movie Cafe, yang menjadikan film menjadi tema utama kedai kopi ini, salah satu alasannya yakni penggagas kedai kopi ini sendiri yang merupakan para anggota komunitas film Semarang bernama Clapper. Oleh karena itu, sangat jelas terlihat kala itu bahwa Clapper Movie Cafe memiliki visi untuk menjadi wadah bagi komunitas perfilman Semarang, serta menjadi jembatan bagi masyarakat umum untuk lebih mengenal dan dapat mengapresiasi industri perfilman, khususnya mahasiswa di kawasan Banyumanik dan Tembalang.

Strategi yang dilakukan Clapper Movie Cafe juga masih searah dengan visinya, selain harga yang memang disesuaikan dengan pasar mahasiswa di kawasan Tembalang dan Banyumanik, pada era kedai kopi generasi pertama ini sering diselenggarakan *screening film* dari berbagai *genre* dan format, mulai dari film layar lebar yang sudah tayang di bioskop, film *indie*, film pendek, hingga serial yang kala itu populer dan menarik untuk dibedah dalam diskusi. Kedai kopi yang berdiri tahun 2014 ini juga mengatur dekorasi dan desain interiornya kental bertema film, mulai dari berbagai peralatan yang kental bertema perfilman seperti kamera, clapper, layar proyektor, sofa yang mirip dengan kursi bioskop, tirai merah ala gedung teater, lengkap dengan berbagai poster film. Clapper Movie Cafe juga membuat produknya erat dengan tema perfilman, salah satunya dari penamaan produknya, contohnya 2 kopi yang menjadi andalan Clapper kala itu diberi nama “Es Kopi Pak Sjuman” dan “Es Kopi Pak Usmar”, diambil dari nama 2 sutradara legendaris Indonesia yakni Sjuman Djaja dan Usmar Ismail.

Strategi ini dapat dikatakan cukup berhasil menarik perhatian pasar di Semarang kala itu, terbukti dengan popularitas Clapper Movie Cafe sebagai movie cafe yang unik sehingga menjadi favorit di kalangan anak muda. Selain itu, *regular customer* yang kemudian menjadi loyal dengan Clapper Movie Cafe juga cukup banyak, khususnya para pecinta film, baik dari pelaku di industri perfilman sendiri, maupun masyarakat awam yang hanya menyukai film sebagai hobi. Menurut Vinia, bahkan hingga Clapper Movie Cafe tutup pada tahun 2017, masih banyak pelanggan yang datang ke Atlas&Co karena masih merasa bernostalgia saat era Clapper Movie Cafe. Sayangnya, dengan pelanggan yang terkhusus pada pecinta film, banyak juga yang merasa bahwa Clapper Movie Cafe menjadi eksklusif bagi target marketnya, sehingga Vinia juga beberapa kali bertemu pelanggan yang hanya ingin menikmati kopi dan menghabiskan waktu senggang akhirnya merasa minder dengan suasana di kedai kopi ini.

2.3.2. Atlas&Co

Atlas&Co dapat dikatakan terlahir sebagai wajah baru Clapper Movie Cafe. Masih muncul dari beberapa anggota komunitas film Clapper, kedai kopi ini tidak lagi hanya menjadi wadah yang khusus untuk komunitas film, melainkan mewadahi lingkup yang lebih luas, yakni skena industri kreatif secara umum seperti komunitas seni rupa, musik, fotografi, dan berbagai komunitas lainnya, tanpa meninggalkan komunitas perfilman yang turut menjadi bibit awal kedai kopi ini. Atlas&Co dapat terlihat sangat merangkul berbagai komunitas di skena industri kreatif Semarang sebagai target pasarnya.

Perwujudan target dan visi Atlas&Co untuk merangkul skena industri kreatif di kota Semarang dapat terlihat jelas dari strategi komunikasi pemasarannya yang masih menyelenggarakan banyak event untuk menjadi wadah berbagai komunitas, mulai dari screening film yang tetap menjadi “menu utama”, acara musik, hingga berbagai workshop baik dari komunitas seni rupa, fotografi. Karena target pasar yang lebih luas, Atlas&Co juga tidak terlalu kental mengusung tema tertentu seperti pendahulunya, meskipun dekorasi dan penataan tempat kedai kopi ini berhasil membuat nyaman para pelanggannya dengan berkiblat pada desain kedai kopi Jepang, penamaan produknya tetap netral dan berfokus pada merk Atlas itu sendiri, misalnya menu kopi andalan

yang diberi nama “Es Kopi #DiAtlas”. Harganya juga tetap disesuaikan dengan target mahasiswa di daerah Banyumanik dan Tembalang secara umum.

Meskipun tetap netral dan tidak terlalu kental mengusung tema tertentu seperti pendahulunya, Atlas&Co tetap berhasil menarik hati para pelanggannya dan menjadi tempat berkumpul bagi berbagai komunitas industri kreatif di Semarang. Loyalitas dari berbagai komunitas yang dirangkul oleh Atlas&Co ini menjadi kekuatan utama yang membuat kedai kopi ini hampir setiap harinya menjadi salah satu kedai kopi paling ramai pengunjung setidaknya di kawasan Banyumanik dan Tembalang. Hingga akhirnya Atlas&Co terkena dampak dari pandemi, khususnya saat pemberlakuan PPKM dari pemerintah yang membuat pemasukan Atlas&Co menurun drastis dan harus tutup pada tanggal 20 Juli 2020 setelah lebih dari 2 tahun beroperasi.

2.3.3. Biscoff Coffee & Pastry

Meskipun bukan lagi muncul dari gagasan anggota komunitas Clapper, Biscoff Coffee & Pastry tetap memiliki hubungan yang erat dengan generasi pendahulunya. Kedai kopi “generasi ketiga” ini lahir dari buah pemikiran Vinia Esti yang sudah menjadi *regular customer* sejak era Clapper Movie Cafe, dan Beva Kazuki yang sempat menjadi Head Kitchen di Atlas&Co. Terlepas dari hubungan yang erat antar pendirinya, Biscoff Coffee & Pastry memilih untuk mengamalkan visi yang berbeda pada kedainya, yakni untuk menjadi tempat tenang bagi masyarakat yang ingin fokus pada pekerjaannya.

Visi berbeda dari pendahulunya ini terwujud pada desain tempat dan suasana yang dibangun di kedai kopi ini, Biscoff Coffee & Pastry terlihat tidak terlalu ramai baik dari segi dekorasi maupun suasana, hal ini sengaja dikondisikan sehingga setiap pelanggan dapat fokus dengan pekerjaannya masing-masing tanpa terganggu dengan hiruk-pikuk dari meja sekitar, strategi ini juga kerap disampaikan dalam strategi pemasarannya, termasuk melalui media sosial, Biscoff Coffee & Pastry sering digambarkan sebagai tempat yang dituju ketika pelanggan mencari tempat yang tenang untuk bekerja di depan laptop.