

## **BAB II**

### **PERILAKU PELANGGAN KAFE DENGAN LAYANAN LIVE MUSIC DARI MUSISI LOKAL DI BORSUMY HERITAGE**

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan perkembangan industri kafe, perilaku pelanggan kafe dengan adanya live musik musisi lokal di Borsumy Heritage.

#### **2.1 Perkembangan Industri Kafe**

Kafe menjadi salah satu industri FnB (Food and Beverages) yang bergerak di bawah industri hospitaliti dan jasa layanan makanan. Kafe membawa tren *nongkrong* di masyarakat. Berbeda dengan coffee shop, kafe menyediakan layanan yang memberikan pilihan lebih beragam untuk konsumen. Jika coffee shop hanya menyediakan minuman berbahan dasar kopi dan makanan ringan, kafe menyediakan makanan ringan dan berat serta minuman non-kopi salah satunya alkohol.

Masuknya industri kafe di Indonesia dibagi dalam empat gelombang (Irfan, 2023). Gelombang pertama dimulai di tahun 1980-an dengan hadirnya Kapal Api dan ABC, serta Dunkin Donuts dan Excelso. Gelombang kedua masuk pada tahun 2001 dengan hadirnya Starbucks. Gelombang ketiga ditandai dengan adanya artisan coffee shop seperti Tanamera pada 2010. Gelombang keempat dimulai pada 2016 yang ditandai dengan kopi siap minum dan mudah dibawa kemana saja seperti Fore, Janji Jiwa, dan Kopi Kenangan.

Menurut data yang dirilis oleh Media Indonesia (2022), di tahun 2019 pertumbuhan industri makanan minuman mencapai angka 7,78%. Sementara,

Statista menyebut nilai penjualan kafe dan bar di Indonesia meningkat dari yang semula 1,36 miliar dolar AS pada 2021 menjadi 1,89 miliar dolar AS pada 2022. Angka ini diperkirakan akan meningkat mencapai 3,77 miliar dolar AS pada 2026 (Irfan, 2023).

Prospek bisnis kafe dan bar terus mendorong pertumbuhan coffee shop di Indonesia. Dominasi generasi milenial dan Z berkontribusi dalam bisnis kafe sebagai pelanggan. Tak hanya itu, perkembangan media sosial juga memungkinkan industri kafe dan bar terus menjamur dengan kehadiran kafe dan bar yang estetik atau menawarkan layanan yang lebih unggul atau menarik dibanding kafe lain.

## **2.2 Perilaku Pelanggan Kafe**

Generasi milenial dan Z memiliki mobilitas dan kesibukan tinggi sehingga lebih frekuensi menghabiskan waktu di luar rumah menjadi lebih sering. Mereka cenderung mencari tempat yang nyaman untuk melakukan aktivitas mereka seperti bekerja, mengerjakan tugas, atau sekadar berbincang dengan rekan. Salah satu tempat yang paling banyak dipilih adalah kafe.

Kafe banyak dipilih karena menyediakan suasana yang nyaman dengan pilihan makanan dan minuman yang beragam. Apabila merasa cocok dengan suatu kafe, maka konsumen sangat mungkin untuk menjadi pelanggan di kafe tersebut dan melakukan pembelian berulang dengan datang berkali-kali. Namun, di masa pandemi, perilaku mereka berubah. Apabila kapasitas kafe mencapai 75%, sebanyak 88,39% responden memilih tidak berkunjung dan mencari kafe lain untuk dikunjungi (Media Indonesia, 2022).

Setelah pandemi covid-19, konsumen di Indonesia mengalami lima peningkatan belanja (PwC, 2020). Salah satu yang mengalami peningkatan adalah hiburan (54%). Kafe dan bar yang menyediakan live music menjadi salah satu layanan untuk hiburan (*entertainment*).

### **2.3 Live Music di Kafe**

Penampilan live music di kafe sempat dilarang ketika pandemi melanda. Baru di tahun 2022, kafe dipersilakan kembali untuk menyelenggarakan live music sebagai salah satu layanannya.

### **2.4 Borsumy Heritage**

Borsumy Heritage merupakan sebuah kafe dan bar yang dimiliki Ari Wibowo (Setiawan, 2023). Berlokasi di kawasan Kota Lama Semarang, Borsumy Heritage menawarkan kuliner restoran, hiburan live music yang lengkap dengan kafe, klub, hingga butik hotel. Borsumy Heritage sebenarnya merupakan nama sebuah bangunan yang didirikan di masa Belanda, Borsumij (Borneo Sumatra Maatschappij) (Wicaksono, 2023).

Konsumen bisa menikmati area *outdoor* dan *indoor*. Sajian kuliner yang ditawarkan juga merambah khas nusantara dan western. Menurut paparan manajemen, Borsumy Heritage ingin merambah semua segmentasi pasar (Wicaksono, 2023). Sementara, untuk harga yang ditawarkan berkisar antara 40 hingga 100 ribuan. Borsumy Heritage pun direncanakan akan dikembangkan hingga memiliki hotel.

Borsumy Heritage juga aktif mengelola media sosial. Melalui Instagram @borsumyheritage\_indonesia, kafe ini secara rutin mengunggah promosi dan

event mendatang. Dengan tempatnya yang cukup luas, Borsummy Heritage cukup sering mengadakan event dan menjadi sarana berkumpul acara kantor maupun pertemuan lain hingga pernikahan.



Gambar 2.1 Akun Instagram resmi Borsummy Heritage