

## BAB III

### SKENARIO ALUR CERITA DAN TARGET AUDIENS

#### 3.1 Skenario Alur Cerita dan Target Audiens

Pada awal video, dimulai dengan menampilkan berbagai lokasi turistik di Korea Selatan, kemudian video akan menampilkan kafe dengan berbagai konsep yang berbeda di Korea Selatan. Selanjutnya video akan menampilkan area di sekitar Kafe Onion, serta keunikan dari Kafe Onion, peneliti juga akan menampilkan detail *interior*, *exterior*, serta produk unggulan Kafe Onion yang disertai dengan penjelasan tentang kafe Onion.

Selanjutnya, peneliti akan melakukan wawancara dengan narasumber, yang dimulai dengan pengenalan narasumber. Kemudian peneliti akan memberikan sejumlah pertanyaan seperti, faktor-faktor yang Kafe Onion pertimbangkan untuk *customer experience*, pengaruh faktor *servicescape* bagi *customer experience*, upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas *servicescapes*, pilihan detail mengenai *servicescape* Kafe Onion. Selain itu peneliti juga akan melakukan wawancara dengan 10 (sepuluh) orang pengunjung dari Kafe Onion pertanyaan yang akan kami ajukan seperti, faktor apa yang dipertimbangkan dalam memilih kafe, apakah *servicescape* menjadi faktor penting dalam memilih kafe.

#### 3.2 Rancangan Pelaksanaan Observasi Lapangan

Peneliti akan melakukan wawancara dengan narasumber dan pengunjung yang ada di Kafe Onion, Anguk. Untuk pengambilan video, peneliti akan melakukan wawancara secara langsung di Kafe Onion Anguk.

#### 3.3 Rundown Pelaksanaan Observasi

Waktu	Aktivitas/Kegiatan
Hari ke-1 (20 Oktober 2023) 12.30 - 17.00	Mengambil <i>footage</i> destinasi pariwisata di Korea Selatan seperti <i>Han river</i> , <i>Namsan tower</i> , <i>Hongdae</i> , <i>Myeongdong</i> , dll. Mengambil <i>footage</i> berbagai konsep kafe yang ada di Korea Selatan.

Hari ke-2 (21 Oktober 2023) 13.00 - 17.00	Mengambil <i>footage</i> daerah Anguk, area sekitar kafe Onion, serta mengambil <i>footage interior</i> dan <i>exterior</i> ( <i>servicescape</i> ) Kafe Onion.  Mengambil <i>footage</i> wawancara dengan manajer serta 10 (sepuluh) representatif pengunjung Kafe Onion.
--	--

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Narasumber	Aktivitas	Data yang diperoleh
	Wawancara dengan narasumber utama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faktor apa saja yang menjadi pertimbangan kafe Onion untuk <i>customer experience</i></li> <li>• Dari faktor-faktor yang disebutkan, mengapa faktor tersebut yang menjadi pertimbangan?</li> <li>• Mengapa Kafe Onion Anguk memilih untuk menerapkan ambience dan desain interior dengan <i>layout</i> bernuansa tradisional Hanok?</li> </ul>
Perwakilan pengunjung kafe Onion	Wawancara dengan 10 (sepuluh) narasumber dari pengunjung kafe Onion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dari mana pengunjung mengetahui Kafe Onion?</li> <li>• Apa yang membuat pengunjung tertarik untuk mengunjungi Kafe Onion?</li> <li>• Bagaimana kesan pertama pengunjung terhadap Kafe Onion?</li> <li>• Aspek apa yang paling disukai atau berkesan oleh pengunjung mengenai Kafe Onion?</li> <li>• Apa saja yang dipertimbangkan pengunjung ketika memilih kafe?</li> <li>• Menurut pengunjung seberapa penting faktor tersebut untuk sebuah kafe?</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah pengunjung berniat untuk berkunjung kembali ke Kafe Onion? Jika iya, mengapa? Jika tidak, apa alasannya?</li> </ul>
--	--	---

### 3.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif karena peneliti menggunakan rumusan masalah yang umum ke spesifik agar hasilnya dapat digeneralisasi untuk mengembangkan faktor *servicescape* Kafe Onion Anguk terhadap *customer experience*.



### 3.6 Penyusunan Skrip dan Storyboard

#### **STORYBOARD**







**PRODUK: VIDEO PENGENALAN DAN WAWANCARA**


**JUDUL: PENGENALAN MENGENAI KAFE ONION ANGUK DAN WAWANCARA DENGAN NARASUMBER DAN PENGUNJUNG KAFE ONION ANGUK.**

**DURASI: 12.30 MENIT**



SCENE	SEQUENCE	VISUAL	NASKAH
1 Opening	1		<b>Deskripsi:</b> Menampilkan berbagai destinasi turistik di Korea.  <b>Durasi :</b> 00:30
2 Pengenalan Kafe di Korea Selatan	1		<b>Deskripsi:</b> Menampilkan kafe dengan berbagai tema di Korea Selatan.  <b>Durasi :</b> 00.30



<p>3</p> <p><b>Pengenalan kafe Onion</b></p>	<p>1</p>		<p><b>Deskripsi :</b> Menampilkan peneliti sedang dalam perjalanan ke Onion kafe, serta menampilkan area di sekitar kafe Onion.</p> <p><b>Durasi:</b> 01:00</p>
	<p>2</p>		<p><b>Deskripsi :</b> Menampilkan kafe Onion secara garis besar serta menu roti dan minuman di kafe Onion.</p> <p><b>Durasi :</b> 01:00</p>
	<p>3</p>		<p><b>Deskripsi :</b> Opening pengenalan video oleh peneliti dalam bentuk vlog.</p> <p><b>Durasi :</b> 00:30</p>
<p>4</p> <p><b>Wawancara dengan narasumber utama</b></p>	<p>1</p>		<p><b>Deskripsi :</b> Video menampilkan manager Onion kafe memperkenalkan diri dalam bentuk interview, serta menampilkan tugas dan keseharian manager di kafe dalam bentuk dokumenter.</p> <p><b>Narasi:</b> Perkenalan nama, jabatan, serta tugas manajer kafe Onion.</p> <p><b>Durasi :</b> 01:00</p>

	2	  	<p><b>Deskripsi :</b> Menampilkan video wawancara dengan manajer serta diselingi dengan menampilkan dokumenter faktor-faktor customer experience di kafe Onion.</p> <p><b>Dialog:</b> “Faktor apa saja yang menjadi pertimbangan Kafe Onion untuk <i>customer experience</i>”</p> <p><b>Narasi:</b> Penjelasan manajer mengenai faktor-faktor <i>customer experience</i>.</p> <p><b>Durasi:</b> 01:00</p>
	3	  	<p><b>Deskripsi :</b> Menampilkan video wawancara dengan manajer kafe, serta video dokumenter mengenai hasil upaya yang telah dilakukan kafe Onion untuk meningkatkan kualitas <i>servicescape</i>.</p> <p><b>Dialog:</b> “Apakah <i>servicescape</i> merupakan faktor utama untuk <i>customer experience</i> dan upaya apa saja yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kualitas</p>



			<p><i>servicescape</i> di kafe Onion?</p> <p><b>Narasi :</b> Penjelasan manajer mengenai upaya dan hasil yang telah dilakukan kafe Onion untuk meningkatkan kualitas <i>servicescape</i></p> <p><b>Durasi:</b> 01:00</p>
	4		<p><b>Deskripsi :</b> Video menampilkan video wawancara dengan manajer kafe serta sisi ambience tradisional dari kafe Onion</p> <p><b>Dialog:</b> Mengapa kafe Onion Anguk memilih konsep dan <i>servicescape</i> yang bernuansa tradisional?</p> <p><b>Narasi :</b> Penjelasan manajer kafe mengenai konsep tradisional dari kafe Onion Anguk</p> <p><b>Durasi:</b> 01:00</p>
	5		<p><b>Deskripsi :</b> Video beralih menampilkan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti di kafe Onion.</p> <p><b>Durasi :</b> 01.00</p>



<p><b>Wawancara dengan 10 pengunjung di kafe Onion Anguk.</b></p>	<p>1</p>		<p><b>Deskripsi :</b> Video beralih dengan wawancara dengan 10 orang pengunjung kafe Onion dan pengenalan yang dilakukan oleh para pengunjung serta diselingi dengan kegiatan yang dilakukan pengunjung di kafe Onion.</p> <p><b>Dialog :</b> “ Jika berkenan, pengunjung dapat memperkenalkan diri terlebih dahulu, mulai dari nama, asal negara, serta alasan pengunjung ada di Korea Selatan.”</p> <p><b>Transisi :</b> Swipe Left <b>Durasi:</b> 00:30</p>
	<p>2</p>		<p><b>Deskripsi :</b> Video beralih dengan wawancara dengan 10 orang pengunjung kafe Onion Anguk dan diselingi oleh kegiatan pengunjung di kafe Onion dalam bentuk dokumenter.</p> <p><b>Dialog :</b> “Dari mana Anda mengetahui kafe Onion Anguk dan apa yang membuat Anda tertarik untuk mengunjungi kafe Onion serta bersedia untuk mengantri panjang?”</p> <p><b>Transisi :</b> Swipe Left <b>Durasi:</b> 00.30</p>

	3		<p><b>Deskripsi :</b> Video beralih dengan wawancara dengan 10 orang pengunjung kafe Onion Anguk dan diselingi oleh kegiatan pengunjung di kafe Onion dalam bentuk dokumenter.</p> <p><b>Dialog :</b> “Pertimbangan apa saja yang Anda lakukan ketika memilih untuk mengunjungi kafe?”</p> <p><b>Transisi :</b> Swipe Left</p> <p><b>Durasi:</b> 01.00</p>
	4		<p><b>Deskripsi :</b> Video beralih dengan wawancara dengan 10 orang pengunjung kafe Onion Anguk dan diselingi oleh kegiatan pengunjung di kafe Onion dalam bentuk dokumenter.</p> <p><b>Dialog :</b> “Menurut Anda, Apa yang membuat kafe Onion Anguk berbeda dari kafe lainnya yang ada di Korea Selatan?”</p> <p><b>Transisi :</b> Swipe Left</p> <p><b>Durasi :</b> 00.30</p>



	5		<p><b>Deskripsi :</b> Video beralih dengan wawancara dengan 10 orang pengunjung kafe Onion Anguk dan diselingi oleh kegiatan pengunjung di kafe Onion dalam bentuk dokumenter.</p> <p><b>Dialog :</b> “ Menurut Anda, seberapa penting pengaruh <i>servicescape</i> terhadap kafe Onion Anguk?”</p> <p><b>Transisi :</b> Swipe Left</p> <p><b>Durasi:</b> 01.00</p>
4 Closing	1		<p><b>Deskripsi :</b> Penyimpulan yang dilakukan oleh peneliti dalam bentuk vlog dan diselingi dengan video dalam bentuk dokumenter.</p> <p><b>Durasi :</b> 0.30</p>