

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor yang mengalami perkembangan secara pesat dan signifikan setiap tahunnya, sehingga pariwisata memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara dengan turut berkontribusi dalam pendapatan nasional (Sektor Pariwisata Sebagai Mesin Baru Pertumbuhan Ekonomi, 2021). Dengan pertumbuhan pariwisata yang pesat menjadi peluang bagi para pelaku usaha bisnis terutama bisnis kuliner di berbagai negara untuk memperkenalkan makanan yang ada di negara tersebut termasuk Korea Selatan. Negeri Ginseng ini dikenal dengan memiliki “*cafe culture*” yang berkembang pesat. Dengan adanya perkembangan “*cafe culture*” di Korea Selatan, kafe-kafe tidak hanya menyajikan kopi dan makanan ringan. Namun, juga memberikan pengalaman sosial, budaya, dan estetika yang dipadukan dengan interior tematik cafe yang unik, serta menarik. Selain itu, negara ini juga menjadi salah satu negara yang telah berhasil menggabungkan unsur tradisional dengan gaya hidup modern. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai pilihan restoran yang masih mengusung tema tradisional untuk bangunan restorannya, makanan serta pelayanannya sehingga menarik pengunjung terutama pengunjung mancanegara. Disisi lain, hal ini juga dilakukan untuk mencicipi hidangan serta belajar mengenai budaya dan ciri khas negara Korea bagi wisatawan mancanegara (*tourist*).

Dengan banyaknya usaha bisnis yang bergerak pada bidang kuliner, tentunya hal tersebut meningkatkan persaingan sehingga perlu adanya inovasi serta kreativitas dari para pelaku usaha bisnis. Pelaku usaha bisnis juga perlu memperhitungkan kemajuan teknologi dalam melakukan inovasi, kafe tidak hanya sebagai tempat makan melainkan juga sebagai lokasi untuk berfoto, bercengkrama, mengerjakan tugas atau hanya sekedar menikmati pemandangan yang disuguhkan. Dalam hal ini, terdapat faktor-faktor lainnya, seperti estetika, keunikan, dan juga suasana juga memengaruhi pengalaman pelanggan saat berkunjung ke kafe hali ini merupakan bagian dari *servicescape*.

Zulkarnain et al., (2014) mendefinisikan *servicescape* sebagai lingkungan fisik dimana layanan dilakukan dan bagaimana lingkungan ini mempengaruhi pelanggan dan karyawan. Selain itu, *servicescape* juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang dijelaskan oleh Bessie et al., (2022) bahwa *servicescape* dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang artinya ekspektasi konsumen terpenuhi sehingga dapat menentukan pilihan konsumen selanjutnya untuk kembali berkunjung ke tempat tersebut. Di Korea Selatan, kafe dengan tematik seringkali memberikan pengalaman unik serta suasana nyaman yang berkaitan dengan tema-tema populer seperti film, drama korea, atau karakter kartun (Kiviharju, 2022.). Salah satunya adalah Kafe Onion, Anguk yang menarik dengan mengusung tema berbeda di daerah Seoul dengan estetika yang merekonstruksi bangunan tradisional Korea dan menjadikannya sebagai kafe modern dengan tematik tradisional ala Korea pada Dinasti Joseon. Dengan penggunaan interior bangunan yang mayoritas masih menggunakan kayu, atap yang menyerupai bangunan rumah pada Dinasti Joseon serta kaca besar pada beberapa titik bangunan sehingga bangunan terlihat lebih luas, selain itu penggunaan alat makan yang tradisional seperti penggunaan bahan kayu pada alat makannya membuat pengunjung bernostalgia pada era Dinasti Joseon dengan layout tradisional Hanok, oleh sebab itu kafe ini menjadi salah satu sasaran bagi pelanggan dari mancanegara yang ingin menikmati makanan modern dengan suasana tradisional ala Korea.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut atau meneliti lebih lanjut mengenai penerapan *servicescape* di Kafe Onion, Anguk. Penelitian akan menggunakan judul “MENGULIK KAFE TRADISIONAL ALA KOREA DI ANGUK, SEOUL” yang dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara narasumber yang merupakan manajer atau pekerja dari Kafe Onion, Anguk yang berinteraksi secara langsung dengan para pengunjung kafe. Selain itu, akan ada wawancara singkat bersama dengan pengunjung kafe dari mancanegara mengenai terpenuhinya harapan pelanggan melalui penerapan tata ruang, interior, dan penentuan keputusan konsumen terhadap kunjungan kembali di Kafe Onion, Anguk. Hal ini dilakukan dengan tujuan, untuk mendukung hipotesis penelitian.

Hasil akhir yang didapatkan setelah melakukan observasi lapangan dan wawancara yang akan disusun menjadi analisis atas kondisi dan minat kunjungan para pengunjung kafe terhadap estetika interior kafe yang berbentuk bangunan tradisional Korea di Kafe Onion, Anguk.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka dirumuskan masalah yang akan dikaji secara lebih mendalam dan spesifik untuk memberikan gambaran mengenai gagasan dalam memberikan solusi bagi permasalahan tersebut, diantaranya yaitu:

1. Bagaimana penerapan *servicescape* Kafe Onion, Anguk dapat memenuhi harapan pelanggan terhadap kafe dengan tema autentik ala rumah tradisional Korea?
2. Bagaimana penerapan tata ruang dan interior dari Kafe Onion, Anguk dalam upaya meningkatkan kemudahan interaksi antar pelanggan?
3. Bagaimana penerapan *servicescape* sehingga dapat memberikan pertimbangan bagi pelanggan untuk melakukan pembelian kembali (*repurchase*) di Kafe Onion, Anguk?

1.3 Tujuan *Storytelling*

Tujuan dari penelitian diantaranya :

1. Untuk mendeskripsikan penerapan *servicescape* Kafe Onion, Anguk sudah memenuhi harapan pelanggan dengan menggunakan tema autentik ala rumah tradisional Korea.
2. Untuk mengetahui penerapan tata ruang dan interior Kafe Onion, Anguk memudahkan pelanggan saat berinteraksi dalam kafe.
3. Untuk mengetahui penerapan *servicescape* Kafe Onion, Anguk mempengaruhi pembelian kembali (*repurchase*) pelanggan.

1.4 Manfaat *Storytelling*

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti dan pembaca dan peneliti selanjutnya diantaranya sebagai berikut.

1.4.1 Kontribusi Pengembangan Teori

Sebagai sumber bacaan guna menambah wawasan, serta sebagai pendorong tumbuhnya ketertarikan terhadap kafe di Korea Selatan sebagai objek wisata yang mengedepankan unsur pelestarian warisan budaya.

1.4.2 Kontribusi Praktik

Sebagai salah satu bahan evaluasi dan referensi untuk dapat mengembangkan kafe sehingga wisatawan lokal, maupun mancanegara tertarik untuk berkunjung ke Kafe Onion, Anguk.

1.4.3 Kontribusi Kebijakan

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaplikasian *servicescape* dalam bentuk interior, tata ruang, dan kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat mengakses informasi dengan adanya penelitian yang telah kami teliti dan bisa mengembangkan lebih lanjut tentang Kafe Onion Anguk kedepannya.