

Identifikasi Faktor Pemilihan Area Indoor dan Outdoor di Concept Café Berdasarkan Kenyamanan Aktivitas Pengunjung

Factors for Selecting Indoor and Outdoor Areas at Concept Café Identification Based on the Comfort of Visitor Activities

Putu Nadya Iswaridewi¹, Onna Anieqo Tannada², Susy Budi Astuti³

Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Indonesia^{1,2,3}

How to cite:

Iswaridewi, P. N., Tannada, O. A., & Astuti, S. B. (2024). Identifikasi Faktor Pemilihan Area Indoor dan Outdoor di Concept Café Berdasarkan Kenyamanan Aktivitas Pengunjung. *Serat Rupa Journal of Design*, 8(1), 125-134. <https://doi.org/10.28932/srjd.v8i1.6818>

Abstrak

Fenomena *hustle culture* telah menyebabkan individu atau kelompok menggunakan waktu luangnya untuk melakukan kegiatan produktif secara konstan dari mana saja. Pola pikir ini menyebabkan kafe yang semula sekedar kedai kopi menjadi populer sebagai lokasi bekerja untuk *work from anywhere* (WFA). Tren ini memerlukan adaptasi kafe agar mendukung kenyamanan pengguna dengan mentransformasi faktor fisik lingkungan agar mampu bersaing dengan pesatnya pertumbuhan industri *food and beverage*. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan pengunjung ketika beraktivitas pada *concept café* di area *indoor* dan *outdoor* khususnya di Kota Surabaya dengan metode pengumpulan data kuantitatif. Disimpulkan bahwa area *indoor* menjadi favorit pengunjung dengan faktor suhu ruangan, pelayanan kafe, elektrikal dan internet, akustik atau kebisingan, serta estetika ruangan sebagai pertimbangan. Sedangkan kenyamanan pengunjung di area *outdoor* dipengaruhi fungsinya sebagai tempat merokok, serta faktor lainnya yaitu pelayanan kafe, suhu udara, jenis sarana duduk, serta jenis pencahayaan dan estetika menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh pengunjung kafe. Temuan ini akan berfungsi untuk meningkatkan pemahaman pemilik dan manajer *concept café* mengenai faktor penentu kenyamanan pengunjung serta memberikan wawasan berharga tentang strategi desain yang efektif yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci

Faktor fisik, Kafe tema, Kenyamanan pengguna, *Servicescape*, Tata ruang interior

Abstract

The hustle culture phenomenon has led individuals or groups to utilize their leisure time for constant productivity from anywhere, causing cafes, originally just coffee shops, to become popular workspaces for Work From Anywhere (WFA). This trend requires cafes to adapt and transform their

Correspondence Address:

Putu Nadya Iswaridewi,
Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis
Digital, Institut Teknologi Sepuluh
Nopember, Indonesia, Jl. Teknik
Kimia, Keputih, Kec. Sukolilo,
Surabaya, Jawa Timur 60111
Email: nadyaiswaridewi@gmail.com



© 2024 The Authors. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

physical environment factors to enhance user comfort and compete with the rapidly growing food and beverage industry. This research aims to investigate the factors influencing visitor comfort while engaging in activities in concept cafes, both indoors and outdoors, particularly in Surabaya, using quantitative data collection methods. It is concluded that the indoor area is favored by visitors due to factors such as room temperature, cafe service, electrical and internet facilities, acoustic conditions or noise levels, and room aesthetics. In contrast, outdoor visitor comfort is influenced by its function as a smoking area, along with other factors including cafe service, air temperature, seating options, and lighting type and aesthetics, which are the main considerations for cafe visitors. These findings can enhance the understanding of concept cafe owners and managers regarding the determinants of visitor comfort and provide valuable insights into effective design strategies to improve customer satisfaction and loyalty.

Keywords

Concept café, Interior layout, Physical Factor, Servicescape, User comfort

PENDAHULUAN

Fenomena *hustle culture* menyebabkan terjadinya perubahan perilaku masyarakat di ruang publik. *Hustle culture* atau budaya kerja terus-menerus menggambarkan individu atau kelompok yang bekerja dalam jam kerja tinggi dan tidak jarang melewati jam kerja pada umumnya (Ramadhanti dkk., 2022). Budaya kerja ini menjadikan pekerja dan pelajar untuk memilih mengabdikan waktu luang mereka dalam kegiatan yang meningkatkan produktivitas. Didorong oleh tekanan dan ambisi untuk mencapai target-target yang telah ditetapkan dalam batas waktu yang ketat, individu-individu tersebut bahkan tetap bekerja ketika mereka tidak berada di lingkungan kantor atau kampus. Tren ini semakin mudah diamati di masyarakat seiring berakhirnya pembatasan aktivitas pada masa pasca-pandemi dan kembali berpartisipasi dalam aktivitas di luar ruangan. Sejalan dengan fenomena perilaku *hustle* dalam masyarakat dan kembalinya kebebasan untuk pergi ke ruang publik pasca pandemi, istilah *Work from Anywhere* (WFA) atau bekerja dari mana saja menjadi populer. Terlebih lagi beberapa perusahaan yang ketika pandemi menginstruksikan pekerja untuk bekerja dari rumah, kini mulai menerapkan WFA dan memberi kebebasan untuk bekerja tanpa harus hadir secara fisik ke kantor dan memungkinkan fleksibilitas dalam lokasi kerja sehingga menciptakan paradigma baru dalam dunia kerja.

Kafe telah menjadi tujuan populer sebagai lokasi WFA, yang telah mengakibatkan peningkatan dalam fungsi dan signifikansi kafe sebagai ruang publik dengan penyediaan fasilitas tambahan. Kafe mulanya hanya adalah sekedar kedai kopi yang menyuguhkan makanan dan minuman (Krisnayana, 2020). Saat ini, kafe telah bertransformasi menjadi ruang publik yang bukan hanya tempat untuk menikmati kopi dan makanan, tetapi juga berfungsi sebagai tempat untuk berdiskusi, mengerjakan tugas, dan menyelesaikan pekerjaan kantor (Olifia dkk., 2022). Menyesuaikan dengan perubahan aktivitas yang terjadi di kafe sebagai ruang publik, perlu dilakukan adaptasi dan transformasi untuk mendukung kenyamanan pengunjung agar mampu bersaing di tengah pesatnya perkembangan industri *food and beverage* (F&B), khususnya di kota-kota besar. Di Provinsi Jawa Timur, Asosiasi Pengusaha

Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) memperkirakan tren kinerja industri food and beverage (F&B) akan bertumbuh sekitar 30 persen seiring dengan pulihnya perekonomian pasca pandemi (Widarti, 2022). Menurut data usaha pariwisata kafe Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya, setidaknya telah beroperasi 175 kafe di Kota Surabaya (*Data usaha pariwisata kafe*). Adaptasi diperlukan dalam mendukung kenyamanan pengunjung menjadi esensial untuk menjaga daya saing seiring dengan optimisme pertumbuhan yang diantisipasi dalam industri kafe dengan cara mengadopsi sebuah konsep dan mengimplementasikannya pada berbagai aspek dalam kafe, seperti desain interior, desain menu, maupun pilihan makanan yang disajikan sehingga menjadi *concept café* atau *themed restaurant*. Secara keseluruhan transformasi kafe menjadi ruang publik multifungsi dalam konteks mendukung aktivitas WFA dalam fenomena *hustle culture* di masyarakat telah membawa perubahan signifikan dalam peran dan makna kafe sebagai tempat sosial, kerja, dan bersantai, sehingga kafe perlu bertransformasi menjadi *concept café* agar memiliki atmosfer yang unik untuk ditawarkan untuk menjaga kelangsungan bisnis kafe di tengah ketatnya persaingan bisnis.

Peningkatan faktor-faktor fisik lingkungan kafe dapat memberi dampak positif terhadap kenyamanan aktivitas pengunjung. Lingkungan fisik yang meliputi tata letak, furnitur, dan peralatan serta elemen sensori visual seperti warna, tekstur, dan pencahayaan memiliki pengaruh paling terasa (Bell, 2008). Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi beberapa faktor yang berpengaruh dalam *servicescape* dan pengaruhnya dalam kenyamanan serta daya tarik bisnis untuk pengunjung. Indikator estetika fasilitas, suasana, tata letak spasial, faktor karyawan, dan pemandangan dari jendela berpengaruh terhadap keinginan pengunjung untuk menyebarkan informasi terkait suatu restoran, bersedia untuk membayar lebih banyak, serta berkunjung kembali (Heung & Gu, 2012). Secara tidak langsung, tata letak berpengaruh terhadap keinginan pengunjung untuk kembali dan memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi kualitas pelanggan, tingkat kegembiraan (Wakefield & Blodgett, 1996). Selain tata letak spasial dan konfigurasi sarana duduk, terdapat tiga elemen lingkungan restoran yang berpengaruh signifikan pada perilaku pengunjung, yaitu *ambience*, *service*, dan estetika fasilitas, dimana *ambience* restoran didukung oleh musik, aroma, dan temperatur ruangan dan memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kesenangan pengunjung (Staats & Groot, 2019). Penelitian lainnya menunjukkan bahwa kondisi suasana seperti level pencahayaan, temperatur, aroma, serta estetika fasilitas, tata letak, perlengkapan elektrikal, dan kenyamanan duduk juga menjadi variabel yang berpengaruh dalam konteks perencanaan dan desain suatu tempat (Kim & Moon, 2009). Namun, penelitian sebelumnya belum secara spesifik menguraikan faktor-faktor yang berdampak pada kenyamanan pengunjung di area *indoor* maupun *outdoor*, meskipun perincian ini sangat penting untuk diketahui karena berbagai kondisi lingkungan dapat memengaruhi tingkat kenyamanan bagi para pengunjung.

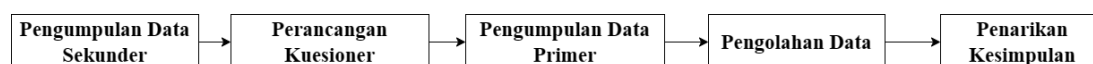
Berdasarkan diskusi dari penelitian sebelumnya di atas, kami menyimpulkan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut. Pertama, bagaimana preferensi pengunjung kafe di Kota Surabaya dalam memilih lokasi duduk yang menjadi lokasi kerja di kafe. Saat ini, kafe memiliki beberapa pilihan lokasi duduk bagi pengunjung, yakni di area dalam ruangan

(*indoor*) dengan penghawaan buatan seperti AC dan kipas angin, area *semi-outdoor* dimana umumnya sarana duduk diletakan di ruangan beratap namun penghawaan yang digunakan berasal dari penghawaan alami, dan area luar (*outdoor*) dimana sarana duduk diletakan tanpa naungan atap. Preferensi ini perlu dipahami sebagai panduan bagi pemilik bisnis kafe maupun calon pengusaha kafe, sehingga mereka dapat mempertimbangkan perbandingan antara area *indoor*, *semi-outdoor*, dan *outdoor* yang digunakan dalam bisnis mereka. Hal ini penting karena preferensi tersebut secara langsung dapat memengaruhi kapasitas dan durasi kunjungan pengunjung. Kedua, apa saja yang menjadi faktor pemilihan area duduk pengunjung berdasarkan pertimbangan kenyamanan aktivitas selama kunjungan. Penelitian ini secara khusus akan mengungkapkan bagaimana faktor-faktor fisik yang telah dibahas dalam penelitian sebelumnya memengaruhi preferensi pengunjung dalam memilih tempat duduk, baik di area *indoor* maupun di area *outdoor*, ketika mereka berkunjung ke kafe.

METODE PENELITIAN

Permasalahan pada penelitian ini berkaitan dengan bagaimana mengidentifikasi faktor-faktor yang dipertimbangkan pengunjung ketika memilih kafe secara statistik di lingkungan *indoor* dan *outdoor* berdasarkan kenyamanan beraktivitas agar didapatkan kondisi interior yang adaptif terhadap transformasi fungsi kafe. Penelitian ini ditujukan menjadi penelitian preliminary yang bersifat kuantitatif dengan merancang dan mengelola kuesioner survei terstruktur untuk mengumpulkan data numerik dari beragam sampel peserta. Pendekatan ini akan memungkinkan analisis faktor kenyamanan aktivitas pengunjung secara sistematis dan ketat secara statistik.

Objek dalam penelitian ini adalah desain pada tema *restaurant*, khususnya *concept café* yang berpengaruh terhadap aktivitas pengguna beserta faktor-faktor yang dipertimbangkan pengunjung dalam memilih kafe di area *indoor* dan *outdoor* berdasarkan kenyamanan beraktivitas. Sedangkan subjek penelitian atau responden pada penelitian ini adalah pengunjung dari *concept café* di Kota Surabaya, yaitu Roasterrich Coffee House & Eatery, Sult Cafe & Eatery, dan MoengKopi JiwART Space. Pemilihan kriteria kafe yang menjadi lokasi pencarian responden sekaligus observasi adalah berdasarkan tata ruang kafe yang memiliki area *indoor* dan *outdoor* / *semi-outdoor* dan mengangkat konsep yang berbeda satu dengan yang lainnya sehingga kriteria demografis yang dihasilkan beragam. Untuk mencapai tujuan penelitian, langkah pelaksanaan yang dilakukan adalah lima tahapan utama yang dilaksanakan seperti skema prosedur berikut ini:



Gambar 1. Prosedur penelitian
Sumber: penulis

Tahapan pertama dalam penelitian ini adalah pengumpulan data sekunder dengan melakukan studi literatur. Untuk memperoleh pengetahuan terkait topik yang diteliti, adapun literatur yang ditelaah penulis adalah terkait isu-isu *consumer behavior*, teori *servicescape*, dan interior *space layout*. Kedua, perancangan kuesioner menggunakan variabel

yang ditentukan melalui hasil tahap sebelumnya. Ketiga, mengumpulkan data primer yang dilakukan secara *offline* melalui pembagian kuesioner pada pengunjung kafe yang dipilih sebagai sampel sekaligus melakukan observasi hingga mencapai 51 responden dari ketiga *café*. Keempat, data diproses secara statistik deskriptif dengan sebelumnya data dari responden dilakukan data skrining untuk menentukan validitas jawaban, dan kelima, diskusi hasil penelitian disimpulkan.

PEMBAHASAN

Desain tata letak interior secara langsung berhubungan dengan kenyamanan pengguna, termasuk tata letak ruangan memengaruhi perilaku manusia (Mohammadi dkk., 2014). Perilaku pengunjung kafe dalam konteks munculnya fenomena *hustle* saat ini adalah datang ke kafe untuk bekerja atau belajar, di mana dalam kegiatan ini masih diperlukan ruang untuk interaksi sosial. Untuk memfasilitasi interaksi sosial, penting untuk mengetahui tata letak sarana duduk yang sesuai dengan perilaku pengunjung saat mereka datang berkunjung, termasuk mengetahui jumlah orang yang datang bersama mereka. Jumlah sarana duduk yang diperlukan tentunya harus diikuti dengan konfigurasi yang tepat agar tidak banyak terdapat kursi kosong di kafe. Berikut ini adalah persentase dari jumlah yang hadir bersama selama durasi kunjungan:

Tabel 1. Persentase jumlah orang yang hadir bersama pengunjung

Pertanyaan	Respons			
	Sendiri	1-2	3-4	>5
Q1. Berapa jumlah yang hadir dengan anda ketika berkunjung ke kafe?	13,7%	39,2%	21,5%	25,4%

Sumber: penulis

Diketahui bahwa pengunjung yang datang bersama dengan 1-2 orang lainnya memiliki persentase yang paling tinggi sehingga kursi dengan konfigurasi 2 kursi serta 4 kursi menjadi yang paling optimal untuk disediakan dengan jumlah banyak. Kursi yang mudah dijadikan satu menjadi pilihan yang baik untuk digunakan, sehingga pengguna dapat menyesuaikan dengan kebutuhannya. Berikutnya, kursi dengan kapasitas lebih dari 5 menjadi kursi yang diperlukan dengan jumlah banyak juga. Konfigurasi dengan jumlah sarana duduk 6 hingga 8 menjadi ideal digunakan untuk pertemuan-pertemuan seperti *social gathering* yang dilaksanakan di kafe. Kursi dengan jumlah banyak juga memerlukan meja yang lebih luas agar pengunjung merasa nyaman ketika beraktivitas, khususnya dalam bekerja dan belajar di tengah fenomena *hustle* dalam masyarakat.

Kenyamanan duduk untuk tiap individu disebutkan dalam teori *servicescape* dimana beberapa atribut fisik yang menentukan kenyamanan duduk konsumen di antaranya *padding*, *backrest*, jenis kain, dan bagaimana area duduk tersebut tidak terlalu ramai (Lucas, 2008). Kenyamanan duduk menurut penelitian lainnya dipengaruhi oleh atribut jenis sarana duduk yang nyaman dan juga tidak ramai (Kim & Moon, 2009). Untuk memfasilitasi kenyamanan duduk pengunjung berdasarkan dua teori tersebut, dapat dilakukan dengan menyediakan kursi

yang nyaman untuk bekerja dan belajar dan juga memberi jarak ataupun pembatas antara sarana duduk dengan konfigurasi yang diperuntukkan untuk pengunjung jumlah banyak dan jumlah sedikit. Kursi yang nyaman untuk bekerja dan belajar dapat disediakan dengan memilih kursi sesuai dengan prinsip ergonomi. Sedangkan pemberian batas untuk konfigurasi kursi dengan jumlah banyak untuk mengantisipasi keramaian yang diakibatkan oleh interaksi antar pengunjung dengan jumlah banyak.

Selain mengetahui jumlah konfigurasi sarana duduk ideal untuk memfasilitasi fenomena *hustle* dan WFA bagi pekerja dan pelajar dan mendukung kenyamanan aktivitasnya, mengetahui area yang menjadi favorit pengunjung juga menjadi sorotan dalam penelitian ini. Mengetahui preferensi ini penting sebagai panduan bagi pemilik atau calon pengusaha kafe dalam mempertimbangkan jumlah sarana duduk area *indoor*, *semi-outdoor*, dan *outdoor*, yang berdampak pada kapasitas dan durasi kunjungan pengunjung. Berikut merupakan hasil respon pengunjung kafe di Surabaya terkait area yang menjadi pilihan ketika berkunjung ke kafe:

Tabel 2. Presentase pemilihan area favorit pengunjung kafe di Surabaya

Pertanyaan	Responses		
	<i>Indoor</i>	<i>Semi-outdoor</i>	<i>Outdoor</i>
Q2. Dimana area favorit anda ketika berkunjung ke kafe?	43,1%	25,5%	31,4%

Sumber: penulis

Diketahui bahwa area yang menjadi favorit pengunjung adalah *indoor*. Berdasarkan hasil observasi di tiga kafe yang menjadi subjek penelitian, area kafe bagian *outdoor* hanya digunakan oleh pengunjung yang memiliki kebutuhan merokok. Selain itu, fungsionalitas area *outdoor* sangat dipengaruhi oleh cuaca. Indonesia yang beriklim tropis lembab cenderung panas pada siang hari sedangkan pada malam hari berangin. Khususnya Kota Surabaya yang memiliki suhu rata-rata 30-31 derajat celcius sepanjang tahun. Selain terik matahari, faktor hujan juga menjadi penyebab area *outdoor* menjadi tidak sepopuler area *indoor*. Tingginya curah hujan juga menyebabkan jarangya fasilitas stop kontak yang dapat digunakan pengunjung untuk mengisi daya gawai ketika di area *outdoor* karena rawan akan konsleting listrik. Sedangkan, pengunjung yang melakukan aktivitas bekerja atau belajar memerlukan fasilitas tersebut untuk mendukung produktivitas. Namun, popularitas area *outdoor* untuk pengunjung kafe tidak jauh berbeda dengan area *indoor* sehingga memaksimalkan potensi area *outdoor* untuk bekerja dan belajar dapat menjadi pilihan yang baik untuk bisnis kafe.

Mengoptimalkan kenyamanan pengunjung selama beraktivitas di kafe dapat dilakukan dengan terlebih dahulu mengetahui faktor yang mempengaruhi kenyamanan mereka selama beraktivitas. Penelitian ini secara khusus ingin mengetahui apa saja yang menjadi faktor pengunjung ketika ingin duduk di area *indoor* dan *outdoor*. Untuk mengetahui lebih lanjut terkait faktor-faktor yang dipertimbangkan pengunjung ketika memilih area *indoor* dan *outdoor*, responden diminta untuk mengurutkan 5 faktor dari beberapa faktor yang sebelumnya telah dikurasi dari hasil temuan penelitian terdahulu untuk diketahui faktor yang menjadi mempengaruhi kenyamanan beraktivitas di area *indoor* dan *outdoor*.

Tabel 3. Persentase faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan beraktivitas di area *indoor*

Q3. Apa faktor yang mempengaruhi kenyamanan beraktivitas di area *indoor*? (urutkan 1-5)

Fact ors	Responses									
	Suhu ruan gan	Pandemi (pengha waan)	Electrical dan internet	Jenis sarana duduk	Akustik/ kebising an	Jenis pencahay aan	Estetika	Pela yanan kafe	Lain nya	
F. 1	39,2 %	0,0%	13,7%	5,9%	11,8%	3,9%	9,8%	15,7%	0,0%	
F. 2	11,8 %	0,0%	19,6%	15,7%	11,8%	5,9%	19,6%	15,7%	0,0%	
F. 3	5,9%	2,0%	15,7%	19,6%	9,8%	25,5%	7,8%	11,8%	2,0%	
F. 4	13,7 %	0,0%	11,8%	21,6%	15,7%	19,6%	3,9%	11,8%	2,0%	
F. 5	7,8%	0,0%	11,8%	7,8%	13,7%	23,5%	13,7%	13,7%	7,8%	

Sumber: penulis

Berikutnya adalah persentase dari faktor yang mempengaruhi kenyamanan pengunjung di area *outdoor*.

Tabel 4. Persentase faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan beraktivitas di area *outdoor*

Q4. Apa faktor yang mempengaruhi kenyamanan beraktivitas di area *outdoor*? (urutkan 1-5)

Fact ors	Responses									
	Suhu	Pandemi	Electrical dan internet	Jenis sarana duduk	Akus tik/ kebi singan	Jenis penca hayaan	Esteti ka	Pelaya nan kafe	Mero kok	Lain nya
F. 1	11,8%	2,0%	3,9%	7,8%	3,9%	7,8%	9,8%	15,7%	37,3%	0,0%
F. 2	9,8%	5,9%	11,8%	17,6%	15,7%	7,8%	15,7%	11,8%	3,9%	0,0%
F. 3	3,9%	2,0%	15,7%	21,6%	5,9%	11,8%	17,6%	13,7%	7,8%	0,0%
F. 4	9,8%	2,0%	9,8%	17,6%	5,9%	19,6%	13,7%	17,6%	3,9%	0,0%
F. 5	15,7%	0,0%	9,8%	7,8%	23,5%	15,7%	5,9%	9,8%	7,8%	3,9%

Sumber: penulis

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa lima faktor utama (F1) yang menentukan kenyamanan pengunjung ketika beraktivitas di area *indoor* secara berurutan adalah suhu ruangan, pelayanan kafe, *electrical* dan internet, akustik/kebisingan, dan juga estetika ruangan *indoor*. Sedangkan, diketahui bahwa lima faktor utama (F1) yang menentukan kenyamanan pengunjung ketika beraktivitas di area *outdoor* secara berurutan adalah dapat merokok, pelayanan kafe, suhu, estetika, dan jenis sarana duduk serta jenis pencahayaan yang bernilai seri. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan pengguna ketika berada di area *indoor* dan *outdoor* dapat dijadikan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pengguna ketika memilih untuk duduk di area tersebut.

Perlu di sorot bahwa perbedaan terbesar dari area *indoor* dan area *outdoor* adalah faktor penghawaan yang mempengaruhi kenyamanan fisik pengguna. Hal ini dibuktikan dengan sejumlah 39,3% pengunjung kafe di Surabaya memilih suhu ruangan sebagai faktor yang mempengaruhi kenyamanan selama beraktivitas di area *indoor* kafe. Hal ini dikarenakan suhu Kota Surabaya yang panas sehingga pengunjung lebih merasa nyaman di area *indoor*, sejalan dengan data yang diperoleh dalam kuesioner yang sama bahwa 41,5% pengunjung lebih

memilih area *indoor* ketika berkunjung ke kafe. Sejumlah 11,8% responden menyatakan bahwa suhu udara di luar menjadi faktor yang mempengaruhi kenyamanan ketika memilih untuk duduk di area *outdoor*. Jenis sarana duduk dipertimbangkan oleh 7,8% responden sebagai faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan beraktivitas berdasarkan hasil survei. Terdapat keterkaitan antara faktor suhu udara di luar dengan jenis sarana duduk di area *outdoor* apabila ditinjau dari segi material. Sarana duduk dengan material tertentu seperti logam cenderung menyerap kalor pada siang hari sehingga kurang nyaman diduduki karena panas. Sedangkan sarana duduk berbahan cor semen ataupun ubin pada malam hari menjadi dingin sehingga kurang nyaman untuk diduduki. Tetapi, 32,1% pengunjung tetap memilih area *outdoor* sebagai area favorit membuktikan bahwa gap popularitas antara area *indoor* dan *outdoor* tidak sebesar itu. Hal yang menjadikan area *outdoor* tetap populer adalah kebutuhan pengunjung akan fasilitas untuk merokok. Diketahui bahwa 37,3% responden memerlukan area *outdoor* agar dapat merokok dengan nyaman.

Faktor fisik suatu *concept café* tidak hanya sebatas peletakan elemen-elemen ruang ketika menentukan tata ruang yang ideal. Dalam penelitian terdahulu, tata ruang spasial, fungsionalitas, dan estetikanya merupakan elemen yang membentuk *servicescape* suatu ruangan (Wakefield & Blodgett, 1996). Estetika dan fungsionalitas yang disebutkan tentunya berkaitan dengan *concept café* yang ingin menciptakan ciri khas dan keunikan yang memiliki nilai jual dan daya tarik pengunjung serta fasilitas yang mendukung kenyamanan beraktivitas. Dalam konteks perencanaan dan desain, lingkungan suatu ruangan memiliki peran penting dalam pemasaran produk serta meningkatkan nilai produk yang dijual dalam lingkungan tersebut (Lee dkk., 2015). Berdasarkan hasil survei sejumlah 9,8% responden memilih estetika sebagai faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan aktivitasnya ketika berkunjung di area *indoor* dan area *outdoor* sehingga menjadi salah satu faktor utama pengunjung ketika memilih tempat duduk. Pencahayaan juga berpengaruh dalam estetika dan kenyamanan pengguna ketika beraktivitas, dibuktikan dengan Meningkatkan daya tarik dari sisi estetika dapat dilakukan dengan mengimplementasikan karakteristik yang kuat pada kafe sebagai elemen desain atau aksesoris yang data dimanfaatkan sebagai sarana promosi langsung maupun tidak langsung ke pengunjung dan calon pengunjung.

Selanjutnya, sejumlah 11.8% responden menjadikan akustik atau kebisingan sebagai faktor prioritas ketika memilih kafe, sehingga sebaiknya tata letak kursi-kursi pada kafe tidak terlalu berdekatan sehingga suara-suara yang muncul ketika terjadinya aktivitas sosial seperti mengobrol dalam kafe suara yang terdengar tidak terlalu kencang. Hal ini juga memberi dampak positif bagi pengunjung yang melakukan obrolan karena privasi menjadi lebih terjaga. Telah diketahui bahwa konfigurasi kursi yang paling dibutuhkan pengguna berdasarkan jumlah yang hadir bersamanya adalah kursi dengan konfigurasi 2 - 4 dan 6 - 8. Agar kenyamanan akustik dapat tercapai, sebaiknya sarana duduk dengan konfigurasi 6 - 8 diletakan di area terpisah yang dapat dipertimbangkan elemen-elemen desain untuk menghalau suara, seperti panel akustik. Peletakan terpisah atau penambahan elemen peredam suara berkaitan dengan bagaimana interaksi yang dilakukan oleh lebih banyak orang juga akan berpengaruh terhadap suara yang dihasilkan. Terakhir, sebesar 13.7%

responden menjadikan elektrik dan internet sebagai prioritas utama ketika memilih area *indoor* suatu kafe untuk dikunjungi, seperti stop kontak dan juga bagaimana jangkauan serta tingkat kecepatan Wi-Fi. Hal ini sejalan dengan 32,1% dari responden mengunjungi kafe untuk bekerja atau belajar. Penelitian sebelumnya belum menunjukkan keterikatan antara kenyamanan duduk selama kunjungan dengan ketersediaan fasilitas elektrik dan internet di suatu kafe. Apabila keseluruhan faktor yang menjadi faktor utama kenyamanan pengunjung ketika beraktivitas, khususnya bekerja dan belajar di tengah fenomena *hustle culture* dan WFA dioptimalkan agar mampu memfasilitasi aktivitas mereka, maka kenyamanan pengguna akan meningkat. Kenyamanan pengguna akan meningkat jika keseluruhan faktor utama yang memengaruhi kenyamanan pengunjung ketika beraktivitas, terutama dalam konteks fenomena budaya *hustle* dan WFA, dioptimalkan untuk memfasilitasi aktivitas mereka. Terlebih lagi, dengan pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kenyamanan aktivitas di area *indoor* dan *outdoor*, pemilik bisnis kafe, desainer interior, dan perancang arsitektural dapat menggunakan temuan ini sebagai pertimbangan dalam proses desain.

PENUTUP

Fenomena *hustle culture* atau budaya kerja terus-menerus (*constantly working*) menyebabkan individu atau kelompok menggunakan waktu luangnya untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan kapanpun dan dimanapun. Pola pikir ini menjadikan penambahan fungsi kafe yang semula sekedar kedai kopi menjadi lokasi untuk bekerja atau belajar. Untuk mendukung suasana ideal untuk bekerja, diperlukan adaptasi dengan menunjang berbagai fasilitas gaya hidup masyarakat saat ini. Selain berubah mengikuti pola pikir dan gaya hidup, kafe juga perlu menambah daya tarik, ciri khas, dan memperhatikan faktor kenyamanan pengunjung di tengah tingginya pertumbuhan kafe yang pesat, khususnya dalam penelitian ini di Kota Surabaya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana preferensi pengunjung kafe di Kota Surabaya dalam memilih lokasi duduk yang menjadi lokasi kerja di kafe dan apa saja yang menjadi faktor pemilihan area duduk pengunjung berdasarkan pertimbangan kenyamanan aktivitas selama kunjungan. Disimpulkan bahwa mayoritas pengunjung kafe di Surabaya lebih memilih untuk duduk di area *indoor* dibandingkan dengan area *outdoor* dan *semi-outdoor* ketika bekerja atau belajar dari kafe. Ditemukan juga bahwa terdapat masing-masing lima faktor utama yang menjadi pertimbangan pengunjung dalam memilih area *indoor* dan *outdoor* suatu kafe berdasarkan kenyamanan dan aktivitas yang dilakukan. Faktor yang mempengaruhi kenyamanan aktivitas pengunjung di area *indoor* antara lain adalah suhu ruangan, pelayanan kafe, elektrik dan internet, akustik atau kebisingan, serta estetika ruangan. Sedangkan kenyamanan pengunjung di area *outdoor* dipengaruhi oleh area ini dapat diperuntukkan untuk beraktivitas sambil merokok, serta faktor lainnya yaitu pelayanan kafe, suhu udara, jenis sarana duduk, serta jenis pencahayaan dan estetika menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh pengunjung kafe. Temuan ini akan berfungsi untuk

meningkatkan pemahaman pemilik dan manajer *concept café* mengenai faktor penentu kenyamanan pengunjung serta memberikan wawasan berharga tentang strategi desain yang efektif yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Bell, C. R. (2008). The role of the interior environment in the perception of service quality: A business perspective

Data usaha pariwisata kafe.
<https://www.surabaya.go.id/uploads/attachments/2020/8/51023/kafe.pdf?1597724690>

Heung, V. C. S., & Gu, T. (2012). Influence of restaurant atmospherics on patron satisfaction and behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1167-1177. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.02.004>

Kim, W. G., & Moon, Y. J. (2009). Customers' cognitive, emotional, and actionable response to the servicescape: A test of the moderating effect of the restaurant type. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 144-156. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.06.010>

Krisnayana, R. (2020). Realitas budaya ngopi di cafe pada remaja. *Dialektika*, 7(1), 51-64. <https://doi.org/10.32816/dialektika.v7i1.1423>

Lee, C. J., Wang, Y. C., & Cai, D. C. (2015). Physical Factors to Evaluate the Servicescape of Theme Restaurants. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 14(1), 97-104. <https://doi.org/10.3130/jaabe.14.97>

Lucas, A. F. (2008). *The determinants and effects of slot servicescape satisfaction in a Las Vegas casino* (Publication Number 2445) University of Nevada]. Las Vegas.

Mohammadi, M. P., Ahmad, A. S., Mursib, G., Roshan, M., & Torabi, M. (2014). Interior layout design parameters affecting user comfort in EE buildings. *Asian Journal of Microbiology Biotechnology and Environmental Sciences*, 16(3), 579-587.

Olifia, S., Rajagukguk, S., & Ananda, A. (2022). Makna kedai kopi sebagai ruang publik di kalangan remaja. *Ikon. Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(3).

Ramadhanti, G. A., Jannatania, J., Adiyanto, D. I., & Vashty, S. Q. (2022). Pengalaman komunikasi pekerja startup pada praktik hustle culture. *Linimasa. Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2).

Staats, H., & Groot, P. (2019). Seat choice in a crowded café: effects of eye contact, distance, and anchoring. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00331>

Wakefield, K. L., & Blodgett, J. G. (1996). The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings. *Journal of Services Marketing*, 45-61.

Widarti, P. (2022, 27 Agustus 2022). *Industri kafe & restoran Jatim diyakini tumbuh 30 persen*. <https://surabaya.bisnis.com/read/20220827/532/1571085/industri-kafe-restoran-jatim-diyakini-tumbuh-30-persen>.