

BAB 11

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya ViaVia Café

Pada tahun 1994, sekelompok wisatawan Belgia bertemu untuk berbagi pengalaman dari tempat wisata yang mereka kunjungi sebelumnya. Mereka khawatir tentang dampak negatif pariwisata massal terhadap lingkungan dan masyarakat setempat, dan berbagi ide pengalaman yang mereka dapat untuk menghormati alam dan budaya. Impian untuk mendirikan Cafe di seluruh dunia untuk menerapkan ide-ide yang mereka kembangkan bersama ternyata membuahkan hasil. ViaVia pertama dibuka pada tahun 1995. Hari ini keluarga ViaVia membentang di 16 tempat di 4 benua. ViaVia Chengdu di Cina menjadi yang termuda di antara ViaVia di negara lainnya. Setiap ViaVia berbeda dan diatur selaras dengan lingkungan lokal yang unik. ViaVia bukanlah suatu usaha waralaba, ViaVia Café di Jogja menawarkan yang menu terbaik dari *World Kitchen* dan hidangan lokal. Sedangkan ViaVia di Argentina menawarkan pelajaran Tango, ViaVia di Jogja juga menawarkan perjalanan ke desa-desa yang ada di Jawa, jalan-jalan di kota atau menikmati rasa rempah-rempah tradisional asli dari Indonesia, dan obat tradisional seperti Jamu. Sedangkan ViaVia di Senegal bekerja sama dengan anak jalanan, ViaVia di Jogja menawarkan ruang seni untuk seniman muda setempat. ViaVia juga memiliki kegiatan rutin di setiap hari Jum'at malam yaitu, *Friday Jazz*

Music, seni pertunjukan, festival film, dan *workshop*. Sebagian dari keuntungan ViaVia digunakan untuk mendukung proyek-proyek pendidikan, sosial dan budaya di dan sekitar Yogyakarta.

ViaVia berasal dari kata "Via", yang dalam bahasa Latin berarti "jalan", sementara dalam bahasa Inggris, Belanda, Indonesia, berarti "melalui/melewati/lewat". Kata "Jalan" ada hubungannya dengan *travelling*/berwisata, "lewat" ada hubungannya dengan orang yang bertukar informasi. Dengan demikian, kata ViaVia sangat sesuai dengan konsep dari Cafe itu sendiri, yaitu sebagai tempat bertemunya budaya barat dan budaya timur (*East meets West*) sekaligus sebagai tempat bertukar informasi antar budaya.

Pendiri ViaVia sendiri berasal dari negara Belgia, dan memiliki cerita tersendiri saat mendirikan ViaVia. Belgia dikenal untuk wisata petualang dan ekspedisi dan sudut pandang pada pariwisata. Dia juga mengambil bagian dalam memberikan pelatihan kepada para pemimpin tur baru dan secara teratur berkumpul untuk mendiskusikan teknik pelatihan dan filosofi tentang perjalanan. Beberapa dari mereka telah berkunjung dengan ide untuk mendirikan Café, seorang musafir di Belgia, yang dapat mempromosikan dengan cara yang berbeda dalam memandang dunia dan melalui semua jenis kegiatan. Ini mengilhami dia dan beberapa orang lain untuk berpikir lebih global dan mereka melihat konsep serupa di berbagai tempat di dunia. Ini bisa menjadi pusat bagi

wisatawan, komunitas lokal dan tempat untuk belajar tentang kehidupan sehari-hari secara kontemporer. Dengan kata lain, mereka bercita-cita menjadi tempat pertemuan lintas budaya dan menerapkan ide-ide pariwisata berkelanjutan. Dirinya datang ke Yogyakarta pada tahun 1995 dengan tujuan ingin mendirikan ViaVia di Yogyakarta.

Pada tanggal 18 Desember tahun 1995, ViaVia resmi dibuka sebagai ViaVia Internasional pertama. ViaVia Leuven merupakan ViaVia yang pertama kali dibuka pada bulan Mei tahun 1995. Dulu di tahun 90 an, Indonesia masih merupakan tempat tujuan wisata yang sangat terkenal, yaitu sebagai tempat pertama yang dikunjungi sebelum wisatawan berkunjung ke negara-negara dikawasan Asia lainnya. Dan Jogja merupakan tempat persinggahan dalam rute wisata Jawa-Bali. ViaVia tidak hanya menawarkan wisata tradisional, namun ViaVia menawarkan pula wisata-wisata alternative. Dengan cara ini ViaVia sudah mengenalkan budaya setempat pada para wisatawan, selain itu juga membawa para wisatawan untuk ikut terlibat dalam kepariwisataan yang berkesinambungan dan kepariwisataan yang berbasis pada masyarakat. ViaVia mungkin telah berperan membuat para wisatawan memiliki cara pandang yang berbeda mengenai budaya setempat dan pendapat mereka setelah melihat suatu tempat yang mereka kunjungi. ViaVia sendiri sangat amat senang apabila ada satu atau lebih wisatawan mancanegara yang setelah pulang dari negaranya, mereka bisa menceritakan pengalamannya kepada saudara ataupun teman.

ViaVia sendiri banyak memperkejakan perempuan dikarenakan beberapa faktor, ViaVia Jogja sejak awal telah mempraktekkan tindakan afirmatif perempuan untuk meratakan fakta bahwa laki-laki terlalu terwakili dalam industri pariwisata dan dalam posisi manajemen. Akibatnya sebagian besar staf ViaVia adalah wanita, baik akuntan, HRD hingga manajer ViaVia adalah perempuan. Dengan menantang dan mengubah peran perempuan, ViaVia telah melihat selama bertahun-tahun bahwa stereotip tentang perempuan dalam industri pariwisata telah berubah, yang sekali lagi menjadikan ViaVia Jogja tempat kerja yang aman bagi kaum perempuan. Namun bukan berarti kaum pria tidak berperan dalam keberlangsungan ViaVia, tetap terdapat kaum pria, karena segala sesuatu tentulah harus *balance* terhadap keadaan. ViaVia juga ingin menunjukkan kepada dunia bahwa wanita Indonesia profesional dan kompeten. ViaVia ingin memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk mendapatkan perspektif alternatif tentang kehidupan, budaya, nilai-nilai dan agama karena sebagian besar pemandu wisata lainnya dan orang-orang yang menawarkan pendapat mereka adalah laki-laki. Selama bertahun-tahun ViaVia telah merekrut wanita yang berani dan kuat, yang berani berbicara, mempertanyakan hal-hal dan berbagi ide-ide mereka. Mereka telah menjadi hati dan jiwa ViaVia Jogja.

B. Visi Misi ViaVia Café

1. Visi ViaVia Cafe

Tujuan kami adalah menjadi jaringan global yang:

- Berkontribusi ke dunia yang lebih terbuka, adil dan menyenangkan di mana orang berada, dengan keuntungan dan kesenangan yang selaras.
- Menghubungkan orang-orang dari berbagai dunia.
- Menciptakan dialog untuk peduli, belajar dan menghormati dalam hal budaya dan alam.

2. Misi ViaVia Café

Kami menawarkan pengalaman intelektual yang mengesankan dan menyenangkan bagi wisatawan dan penduduk lokal di seluruh dunia, berkomitmen untuk pariwisata berkelanjutan sebagai kendaraan untuk pengembangan sosial ekonomi dan peningkatan toleransi.

C. Logo dan Identitas ViaVia Café

1. Logo ViaVia Café



Gambar 2.1

Logo ViaVia Café yang memiliki motto "*Taste The World*", yang sesuai dengan konsep yang ditawarkan oleh ViaVia Café yaitu *World Kitchen*.

2. Salah Satu Identitas ViaVia Café



Gambar 2.2

Gambar tersebut merupakan kartu identitas dari ViaVia Café.

D. Lokasi ViaVia Café

Lokasi ViaVia Café terletak di jalan Prawirotaman No. 30, Daerah Istimewa Yogyakarta 55153. No telfon (0274) 386557.

Web : www.viaviajogja.com , viavia.world

Email : resto@viaviajogja.com

E. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan pasti memiliki struktur organisasi guna untuk mempermudah suatu pekerjaan. Dengan dibentuknya struktur organisasi dapat menimbulkan gambaran tentang siapa yang bertanggung jawab, memiliki wewenang, dan mengerjakan atas suatu pekerjaan nya tersebut. Namun berbeda pada ViaVia Café, yang memiliki suatu tanggung jawab namun karena sumber daya manusia nya terbatas, jadi pengerjaan atas suatu tanggung jawab yang diberikan kepada satu orang tersebut bisa memiliki jabatan yang *double*. Berikut struktur organisasi dan deskripsi mengenai tugas dan tanggung jawabnya yang ada di ViaVia Café :

1. Owner

Owner atau pemilik dari ViaVia Café secara keseluruhan di empat Benua di pimpin oleh oleh satu orang yang berasal dari negara Belgia.

2. Manager

Manager adalah seseorang yang ditunjuk sebagai kepala dalam operasional Cafe, tugas-tugas dari seorang manager yaitu

bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan berbagai perencanaan, memonitoring, mengevaluasi dan mengawasi jalannya proses operasional café. ViaVia Café yang berada di Indonesia khususnya Yogyakarta yaitu di pimpin oleh satu manager wanita, namun di ViaVia Café karena belum terdapat seorang marketing, maka manager merangkap menjadi marketing.

3. **HRD**

Tugas dari seorang HRD yaitu berhubungan dengan sumber daya manusia, maka seorang HRD harus memahami tugas dan tanggung jawabnya. Tugas dan tanggung jawab HRD diantaranya bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia. Dalam hal ini termasuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan sumber daya manusia dan pengembangan kualitas sumber daya manusia. Membuat sistem HR yang efektif dan efisien, misalnya dengan membuat SOP, *job description*, *training* dan *development system* dll. Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi. Melakukan seleksi, promosi, *transferring* dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu. Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan dan

pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan. Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan. Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa berlakunya kontrak kerja. Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan. ViaVia Café sendiri memiliki satu orang HRD, yang merangkap juga menjadi dua jabatan.

4. *Accounting Staff*

Accounting staff atau staf akunting merupakan jabatan yang bertanggung jawab atas laporan aktivitas keuangan secara tertulis selain itu pada jabatan ini dituntut untuk mengerti masalah perpajakan yang berlaku di negara Indonesia karena laporan perpajakan perusahaan dibuat oleh Accounting staff/Staf Akunting. Di ViaVia Café sendiri terdapat beberapa staf akunting.

5. *Waiters*

Tugas dari seorang *waiters* adalah sebagai penyaji hidangan dimana tamu akan dibantu oleh *waiters* dalam memilih menu serta menjelaskan dari pada menu-menu yang disediakan oleh ViaVia Cafe. Sehingga tamu merasa lebih mudah dalam memesan menu yang akan dipesan. Di ViaVia Café sendiri terdapat *waiters* yang ditempatkan di *front liner* yang berfungsi

untuk menyambut para pelanggan yang datang. Di ViaVia Café sendiri memiliki belasan *waiters*, yang memiliki *part time* yang berbeda-beda.

6. *Chef*

Tugas dari seorang *Chef* ialah mengolah segala macam bahan baku makanan menjadi makanan yang lezat, bergizi dan menggugah selera pelanggan, sesuai dengan resep yang dimiliki oleh ViaVia Café tersendiri.

7. *Cleaning Service*

Tugas dari *Cleaning Service* ialah membantu untuk membersihkan tempat di sekitar lokasi ViaVia secara keseluruhan, agar kerapihan dan kenyamanan tempat tetap terjaga, dan membuat pelanggan merasakan kenyamanan karena tempatnya yang bersih.

F. Fasilitas ViaVia Café

Fasilitas merupakan suatu penunjang yang perlu hadir di tengah membuat suatu bisnis seperti Café. ViaVia Café sendiri memiliki beberapa fasilitas yaitu diantaranya terdapat parkir yang lumayan luas untuk pengendara mobil maupun motor yang akan mengunjungi ViaVia Café, Wifi yang kencang membuat pengunjung bisa menggunakannya kapan saja saat berada di ViaVia Café, ViaVia Café terdiri atas dua lantai, lantai pertamanya tersedia tempat untuk *smoking area* maupun tempat untuk bersantai, begitupun pada lantai dua nya. Terdapat menu *Kids Corner*, toilet yang tersedia di ViaVia Cafe ada 3 toilet. Terdapat masjid yang berada 30 meter dari ViaVia Café, ada ruangan kelas yoga yang bisa digunakan juga untuk shalat, terdapat juga tempat untuk membaca bagi yang suka membaca telah disediakan buku dan sekaligus sofa yang menyamankan para pengunjung. Lukisan atau *Art* yang di tempel pada dinding bisa dilihat dan dijadikan spot untuk berfoto, Lagu yang mengiringi setiap jam yang membuat suasana lebih nyaman saat berada di ViaVia Café.



Gambar 2.3 Fasilitas parkir area di ViaVia Cafe

G. Profil Informan ViaVia Cafe

1. Nama : Romdy Yatmi
Pendidikan Terakhir : SMA
Jabatan di ViaVia Café : Manager ViaVia Cafe
2. Nama : L Sih Mirmaning Tyas
Pendidikan Terakhir : D3
Jabatan di ViaVia Café : HRD ViaVia Café

H. Profil Informan Konsumen Loyalitas ViaVia Café

Negara yang mayoritas menjadi pelanggan loyal di ViaVia Café yaitu terdapat dari negara Belgia, Prancis, Belanda, Jerman walau tidak terlalu banyak, Eropa Timur juga tidak terlalu banyak, Amerika, Australia yang menempuh pendidikan di Indonesia, namun tetap yang lebih dominan yaitu dari Eropa. Maka dari itu karakteristik yang ditemukan di ViaVia Café setelah melakukan sesi wawancara dengan manager ViaVia Café, yaitu mereka melakukan pembelian ulang (*makes regular repeat purchases*), dan juga merekomendasikan produk tersebut (*refers other*), maka dari itu dipilihlah informan yang berasal dari beberapa negara untuk mengetahui perbedaan diantara mereka yang menjadi indikator yang membuat mereka menjadi konsumen yang loyal di ViaVia Café itu karena hal apa. Berikut daftar nama informan loyal di ViaVia Café:

1. Nama : Albert Johannes Bylsma
TTL : Leeuwarden, 11 February 1994
Umur : 24 Tahun
Negara Asal : Belanda
Pendidikan Terakhir : Maritime Academy Harlingen
(Sekolah Pelayaran)
Pekerjaan : Pelayaran

2. Nama : Sophia Marie Hornbacher-Schonleber
- TTL : Tübingen, Jerman, 17 November 1989
- Umur : 29 Tahun
- Negara Asal : Jerman
- Pendidikan Terakhir : Albert Ludwigs Universität Freiburg (S1)
- : Goethe Universität Frankfurt (S2)
- Sedang menempuh (S3) di Universitas Cambridge
- Pekerjaan : Mahasiswa
3. Nama : Gillian Irwin
- TTL : Boyertown, 13 January 1992
- Umur : 26 Tahun
- Negara Asal : Boyertown, Pennsylvania, USA
- Pendidikan Terakhir : PhD in Ethnomusicology at University of California, Davis
- Pekerjaan : Mahasiswi