

## ABSTRACT

*Starbucks is a coffee outlet network from United States, known as a place to socialize, especially for urban communities. As the biggest coffee outlet company in the world, with more than 15,000 outlets in 44 countries, Starbucks sells espresso hot coffee, other cold and hot drinks, snacks, cups, and coffee beans. Starbucks Coffee in 5<sup>th</sup> floor Plaza Senayan has a unique and attractive condition compared with some outlets at other places. The outlet position is not very visible or far from the crowded center in a mall, and not located at food area. Based on the research result with a mapping method (place or person center mapping), also a physical trace, and interview result, the it can be concluded that drinking coffee and sitting are the main activities which generally happened in a coffee outlet. The transaction process at an order area and order withdrawal area seems quite disorder and confusing, especially for a new customer. Moreover, this condition happens when there is a quite crowded queue of visitors and seems in disorder. Eventually, the outlet area becomes uncomfortable, so that the existing spaces become less qualified.*

**Keywords:** *human behavior, coffee outlets, mapping method*

## ABSTRAK

*Starbucks adalah sebuah jaringan gerai kopi dari Amerika Serikat yang dikenal sebagai tempat bersosialisasi, terutama bagi masyarakat urban. Sebagai perusahaan gerai kopi terbesar di dunia dengan lebih dari 15.000 gerai di 44 negara, Starbucks menjual kopi panas berbasis espresso, minuman dingin dan panas lain, makanan ringan, cangkir, dan biji kopi. Starbucks Coffee di Plaza Senayan lantai 5 memiliki kondisi yang unik dan menarik jika dibandingkan dengan beberapa gerai di tempat lainnya. Posisi gerai terletak tidak terlalu terlihat atau jauh dari pusat keramaian dalam sebuah mall, namun juga bukan merupakan wilayah food area. Berdasarkan hasil penelitian dengan metode pemetaan (place maupun person center mapping), serta physical traces, dan hasil wawancara maka disimpulkan adalah bahwa minum kopi dan duduk merupakan kegiatan utama yang pada umumnya terjadi di dalam gerai kopi starbucks coffee. Proses transaksi pada area pemesanan dengan area pengambilan pesanan terasa agak kacau dan membingungkan, terutama bagi pelanggan baru. Terlebih lagi, hal ini terjadi saat munculnya antrean pengunjung yang cukup banyak dan terasa tidak teratur. Pada akhirnya, wilayah menjadi kurang nyaman, sehingga space yang ada pun menjadi kurang memenuhi syarat.*

**Kata Kunci:** *perilaku manusia, gerai kopi, metode pemetaan*