

**SERVICE EXCELLENCE OF BARISTA SERVICES AT
POTOCOFFEEMILKSHAKE TANJUNG BALAI KARIMUN RIAU ISLAND
PROVINCE**

***Ikhsanul Rafi
Andi M. Rifiyan Arief
Ikhsanul.rafi2616@student.unri.ac.id
Ifanmr10@gmail.com***

*Tour & Travel Business Study Program-Department of Administrative Sciences
Faculty of Political and Social Science
Riau University
Bina Widya Campus, Jl. H.R. Soebrantas Km. 12.5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Phone/Fax. 0761-63277*

ABSTRACT

The city of Tanjung Balai Karimun has a good tourism potential, with a strategic location and rich culture. Many types of tourism industry are developing in the city of Tanjung Balai Karimun, one of which is culinary tourism, most of them are coffee shops or cafes which are growing rapidly. This research aims to determine the implementation of a barista's duties in carrying out services at PotoCoffee Milkshake Tanjung Balai Karimun. This research is in correlation to service delivery with some aspects such as speed, accuracy, friendliness and skill. This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach to describe and explain the situation that occurs by collecting data and information in the field. The key informants in this research are the Manager, Supervisors, Barista and customers at PotoCoffee Milkshake Tanjung Balai Karimun. In this research, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The results of this research affirms that the implementation of services has been carried out based on Standard Operating Procedures related to speed, accuracy, friendliness, and barista skills itself.

Keywords: Implementation, Service, Barista, Karimun Regency.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu faktor yang mendukung kehidupan bagi setiap Negara, khususnya bagi Negara yang sedang berkembang seperti Indonesia, karena dari sektor Pariwisata Negara mendapatkan devisa atau pendapatan yang sangat menguntungkan untuk mengolah perekonomian. Pariwisata di Indonesia adalah sebagai salah satu sektor yang sangat diandalkan karena seperti yang kita tau bahwa Negara Indonesia memiliki kekayaan dan keindahan alam yang sangat mengagumkan sehingga sektor pariwisata diharapkan mampu menghasilkan dan mampu meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Usaha di bidang jasa pariwisata merupakan bidang bisnis yang sangat menguntungkan dan berpotensi untuk berkelanjutan kedepannya. Hal ini salah satunya disebabkan oleh perubahan gaya hidup yang ada di masyarakat kita. Ketertarikan wisata asing juga menjadi alasan bahwa usaha Pariwisata di Indonesia sangat berpotensi. Pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin lama semakin sibuk dengan kegiatan & rutinitasnya membuat kegiatan berwisata menjadi kebutuhan yang penting untuk sekedar berlibur, melepas kejenuhan dan meningkatkan kembali semangat serta inspirasi .

Kota Tanjung Balai Karimun adalah salah satu kota terbesar yang ada di Kabupaten karimun, Provinsi Kepulauan Riau. Seiring perkembangan waktu, Tanjung Balai Karimun memiliki banyak objek wisata untuk dikunjungi, objek-objek

yang sangat berpotensi. Ada wisata kuliner, wisata alam, wisata religi, wisata seni, bahkan wisata belanja terdapat dan ada di Karimun. Tanjung Balai Karimun merupakan salah satu kota dengan perdagangan dan jasa termasuk sebagai kota dengan tingkat migrasi, urbanisasi, dan pertumbuhan sangat pesat setiap tahunnya. Seperti sekarang, Kota Tanjung Balai Karimun sedang berkembang secara pesat menjadi kota dagang dengan suku dan ras yang banyak. Keberagaman merupakan modal sosial awal untuk mencapai kepentingan masing-masing maupun kelompok yang tujuannya adalah kesejahteraan masyarakat.

Wisata kuliner adalah salah satu daya tarik yang ditawarkan oleh kota Tanjung Balai Karimun. Begitu banyak dan beraneka macam kuliner yang disediakan/ditawarkan disini, mulai dari jajanan tradisional hingga tersedianya masakan luar negeri. Sejalan dengan hal tersebut pada usaha tata boga, kafe merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak dalam bidang kuliner. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kafe adalah tempat minum kopi yang pengunjungnya dihibur dengan musik, atau tempat minum yang pengunjungnya dapat memesan minuman, seperti kopi, teh, bir dan kue-kue atau juga disebut dengan kedai kopi. Dapat disimpulkan, Kafe sangat berpengaruh pada wisata kuliner usaha tata boga yang ada di Tanjung Balai Karimun.

Perkembangan bisnis kuliner seperti kafe juga berkembang pesat saat ini, dibuktikan dengan data dari jumlah kafe lokal yang ada di Kota

Tanjung Balai Karimun yang ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Pertumbuhan kafe lokal berizin di Kota Tanjung Balai Karimun

NO	Tahun	Jumlah Kafe
1.	2017	51 Kafe
2.	2018	66 Kafe
3.	2019	85 Kafe
4.	2020	96 Kafe
5.	2021	110 Kafe

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Karimun 2021

Berdasarkan data pada tabel 1.1, terlihat perkembangan yang sangat pesat dalam lima tahun terakhir di Tanjung Balai Karimun terhitung mulai dari tahun 2017 hingga 2021. Pada 2017 terdapat hanya 51 kafe, kemudian di tahun 2018 terdapat 66 kafe, selanjutnya pada tahun 2019 terdapat 85 kafe, lalu pada tahun 2020 terdapat 96 kafe, dan pada tahun 2021 terakhir terdapat 110 kafe local di Tanjung Balai Karimun.

Setelah berbicara tentang kafe, tidak akan jauh juga berbicara tentang bahan utama, yaitu biji Kopi. Bidang usaha *Coffe Shop* dengan menu berbahan biji kopi merupakan salah satu bidang usaha yang bisa bertahan bahkan berkembang di kondisi perekonomian saat ini. Usaha ini tentunya juga mempunyai keunikan tersendiri seperti dapat dijadikan untuk memuaskan konsumen, karena akan menghasilkan image yang positif dan memiliki khas tersendiri di pandangan pelanggan.

Kopi kini menjadi identitas kelas, budaya, hobi serta juga penanda tingkat sosial suatu individu atau masyarakat. Bagi masyarakat menengah ke atas, kebiasaan minum kopi merupakan salah satu bagian gaya hidup. Perubahan rasa kopi ini juga menjadi pengaruh bagian konstruksi hidup masyarakat perkotaan. Tidak hanya digemari oleh pria, namun kopi kini juga digemari oleh kaum wanita dan kalangan remaja. Umumnya mereka berkumpul bersama untuk sekedar berbincang, berdiskusi baik formal atau tidak, bahkan minum kopi dijadikan opsi untuk mereka mencari referensi atau ide, artinya budaya minum kopi telah menjadi identitas baru masyarakat serta menjadikannya gaya hidup.

Tabel 1.2
Perbandingan Jumlah Pengunjung Kedai Kopi Lokal Kota Tanjung Balai Karimun tahun 2021

Nama	Alamat	Tahun Didirikan	Jumlah Pengunjung
PotoCoffee milkshake	Jalan Teluk Air, Kecamatan Karimun	2015	4.327
Fourtydays Coffe	Jalan Lubuk Semut, Kecamatan Karim	2018	1.810

Nama	Alamat	Tahun Didirikan	Jumlah Pengunjung
	un		
Nadira Café	Jalan Lubuk Semut, Kecamatan Karimun un	2016	3.930

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Karimun 2021

Terlihat pada tabel 1.2, perbandingan jumlah pengunjung tiga kafe dengan pengunjung terbanyak di Tanjung Balai Karimun pada tahun 2021 yang pertama yaitu PotoCoffeeMilkshake dengan jumlah 4.237 pengunjung, lalu yang kedua ada Nadira Café dengan jumlah 3.930 pengunjung, dan terakhir ada Fourtydays Coffee terdapat jumlah 1.180 pengunjung.

PotocoffeeMilkshake sangat memperhatikan kualitas pelayanan baik jasa ataupun produknya, sehingga PotocoffeeMilkshake menetapkan standar-standar operasional untuk mendapatkan dan mempertahankan kualitasnya. Diantaranya seperti jenis dan jumlah bahan baku, lama proses pembuatan, mesin dan peralatan yang digunakan dan Barista adalah seseorang yang dituntut untuk mengetahui segala jenis standar tersebut untuk menciptakan cita rasa kopi yang nikmat.

Dibalik berdirinya sebuah kafe, tentu ada peranan Barista ini

sangat unik dan menarik, karena selain dituntut membuat secangkir kopi tetapi juga bertugas sesuai standar kompetensi seperti menyambut, melayani, dan menjelaskan kepada para pengunjung mengenai segala hal tentang kopi. Hal ini akan berdampak positif karena pengunjung yang datang tidak hanya sekedar minum kopi tapi juga mendapatkan nilai lebih yakni merasa dilayani dengan baik dan memperoleh pengetahuan yang lebih dari minuman yang mereka konsumsi. Demi mendapat itu semua, tentunya ada standarisasi guna mempertahankan kualitas dari seorang Barista itu sendiri. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu lembaga sertifikasi Profesi, LSP Indonesia :

Tabel 1.3
Standar Pelaksanaan Pelayanan Profesi Kopi Indonesia

Profesi	Kompetensi
Barista	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengikuti Prosedur, Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Tempat Kerja 2. Membersihkan dan Merapikan Area Bar 3. Mengoperasikan Bar 4. Menyiapkan dan Menghidangkan Minuman Non Alkhohol 5. Mengembangkan Pengetahuan tentang Makanan dan Minuman

Sumber :
www.lspkopiindonesia.or.id

Kemampuan kerja seseorang dapat didukung oleh faktor pengalaman kerja serta pendidikan

yang melatarbelakangi seseorang dengan kemampuan yang sesuai seperti yang diungkapkan oleh Hasibuan (1997:54) :

“Pendidikan merupakan suatu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan latar belakang pendidikan juga seseorang dianggap akan mampu menduduki suatu jabatan tertentu.”

PotoCoffeeMilkshake juga mempunyai Standar Operasional Prosedur khusus untuk pelayanan yang dimana apa yang harus dilakukan oleh barista mengacu pada standar operasional prosedur. Prosedur ini sendiri dibuat langsung oleh sang Manager PotoCoffeeMilkshake Tanjung Balai Karimun guna memaksimalkan pelayanan barista untuk memenuhi dan menyenangkan pelanggan yang datang ke kafe.

Manager sendiri menegaskan bahwa PotoCoffeeMilkshake sendiri tidak hanya tegas dalam memberikan cita rasa dan produk yang diberikan, namun juga ingin memberikan pelayanan yang sangat maksimal agar memberikan pengalaman yang baik saat pelanggan datang untuk memesan. Berikut merupakan Standar Operasional Prosedur yang ada di PotoCoffeeMilkshake :

Oleh karena itu, berdasarkan hal-hal diatas saya tertarik untuk melakukan penelitian di *PotocoffeeMilkshake* Tanjung Balai Karimun dengan mengangkat judul “*Service Excellence Barista di PotocoffeeMilkshake Tanjung Balai Karimun Provinsi Kepulauan Riau*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan yaitu

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pada barista di *PotocoffeeMilkshake* Tanjung Balai Karimun?
2. Apa saja kendala-kendala yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan Barista di *PotocoffeeMilkshake* Tanjung Balai Karimun?

1.3 Batasan Masalah

Saya perlu mengadakan pembatasan masalah guna menghindari kesulitan pembahasan yaitu untuk melihat pelaksanaan pelayanan pada Barista di *PotocoffeeMilkshake* Tanjung Balai Karimun

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pada barista di *PotocoffeeMilkshake* Tanjung Balai Karimun.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan tindakan yang perlu dilakukan oleh barista di *PotocoffeeMilkshake* Tanjung Balai Karimun.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini tentu saja memiliki manfaat yang dimana manfaat tersebut terbagi menjadi dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat tersebut yaitu :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dalam hal

pengembangan ilmu pengetahuan pariwisata khususnya ilmu tentang pelayanan dan tentunya akan membiasakan penulis dalam mengetahui kendala-kendala yang akan di hadapi sembari mencari solusi

1.5.2 Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini nantinya akan di dapat memberikan masukan tersendiri dan adanya bahan evaluasi sebuah restoran atau kafe dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga menciptakan kualitas yang prima.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa

Menurut Kotler (2002:83) jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Kotler (2002:84) pengertian jasa ini dapat diperjelas dengan mengetahui karakteristik utama yang membedakannya dengan barang, yaitu *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), *variability* (berubah-berubah), dan *perishability* (daya tahan).

2.2 Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2002:48) secara garis besar ada empat unsur dalam hal ini, yaitu:

- a. Kecepatan. Hal ini berhubungan dengan lama atau kecepatan dalam melayani konsumen.
- b. Ketepatan. Ketepatan ini berhubungan dengan kesesuaian

keinginan konsumen dengan pelayanan yang diberikan.

c. Keramahan. Dalam melayani konsumen, karyawan harus menunjukkan sikap yang ramah sehingga konsumen akan merasa lebih dihargai dan semakin puas.

d. Keterampilan. Keterampilan ini berhubungan dengan keseluruhan aspek di atas. Karyawan yang terampil adalah karyawan yang melayani konsumen dengan cepat, tepat, ramah.

2.3 Restoran

Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional (Soekresno, 2001:16)

Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuan gelas gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup di dalamnya. (Sugiarto dan Sulatiningrum, 2000:77)

Menurut Marsum (2005:7) Restoran adalah suatu tempat atau bangunan diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.

2.4 Barista

Tugas Barista adalah menjaga kualitas minuman kopi di tempat ia bekerja. Kualitas kopi pada *Coffee shop/espresso* bar ditentukan oleh empat poin yang harus diketahui para barista pemula, yaitu:

- a. *Miscela* (*coffee blend*/teknik pencampuran kopi)
- b. *Macinazione* (*coffee grinder*/penggilingan)
- c. *Macchina* (*coffee machine*/mesin kopi *classic brewing / modern brewing*)
- d. *Mano del Barista* (*touch of the Barista*/sentuhan dari tiap barista)

2.5 Kopi

Kopi sebagai minuman sudah dikenal lama di wilayah Indonesia. Tanaman kopi mulai dibudidayakan sejak 1696. Indonesia adalah daerah pertama di luar Arab dan Afrika yang membudidayakan kopi. Belanda membawa bibit kopi dari Afrika dan Arab menuju Indonesia untuk dibudidayakan. Karena diminati banyak pihak di berbagai negara dan menjadi penyumbang keuntungan terbesar untuk kongsi dagang VOC, kopi menjadi komoditas andalan selama ratusan tahun Belanda (VOC) berkuasa di Indonesia hingga wabah karat daun menghentikan serta menghancurkan tanaman kopi generasi pertama di Indonesia yang dikenal sangat nikmat itu (Doddy, 2012:7)

Kopi merupakan minuman stimulating penambah tenaga yang disukai banyak orang. Terdapat banyak sekali jenis kopi, cara penyajiannya juga bermacam- macam di antaranya adalah sebagai berikut (Ardjuno, 2009:36):

- a. *Black coffee*
- b. *Coffee with cream or milk*
- c. *Vienna Coffee*
- d. *Expressoo Coffee*
- e. *Ristreto Coffee*
- f. *Capuccino*
- g. *Irish Coffee*
- h. *Royal Coffee*
- i. *Instant Coffee*

Berapa hal yang perlu diperhatikan waktu menyimpan kopi (Marsum, 2005:225):

- a. Ventilasi gudang cukup baik.
- b. Kopi harus dipak atau dibungkus rapat sekali, terutama untuk kopi giling. Agar kopi tersebut tidak kena angin yang menyebabkan hilangnya aroma atau kekuatan kopi tersebut.
- c. Jauhkan kopi dari pengaruh kelembaban.
- d. Jangan sekali-kali menyimpan kopi di dekat makanan yang mempunyai bau yang kuat atau merangsang, sebab kopi mudah sekali menyerap bau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (Herdiansyah, 2010: 9)

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jalan Teluk Air, Tanjung Balai Karimun, Kec. Karimun, Kabupaten Karimun. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2021 – Maret 2022

3.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih Informan dalam penelitian kali ini adalah Manager, Supervisor dan pelanggan sekitar yang berjumlah 10 pelanggan. Pada pemilihan subjek penelitian, penulis menggunakan

teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016: 85). Pada penelitian ini, pelanggan yang terpilih menjadi subjek penelitian penulis mempunyai kriteria sudah berkunjung dan memesan di PotoCoffeeMilkshake sebanyak 3 kali atau lebih.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Menurut Umar (2003 : 56), data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Metode wawancara mendalam atau in-depth interview dipergunakan untuk memperoleh data dengan metode wawancara dengan narasumber yang akan diwawancarai.

Wawancara akan dilakukan peneliti adalah wawancara dengan pedoman wawancara. Wawancara dengan penggunaan pedoman (interview guide) dimaksudkan untuk wawancara yang lebih mendalam dengan memfokuskan pada persoalan-persoalan yang akan diteliti. Pedoman wawancara biasanya tak berisi pertanyaan-pertanyaan yang mendetail, tetapi sekedar garis besar tentang data atau informasi apa yang ingin didapatkan dari narasumber yang nanti dapat disumbangkan dengan memperhatikan perkembangan konteks dan situasi wawancara.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005 : 62), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada

peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, Selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet. Jadi, data ini diperoleh dari pihak lain atau berdasarkan data yang telah diolah sebelumnya, berupa data dalam bentuk jadi yang dimiliki Owner PotoCoffeeMilkshake sebagai perlengkapan didalam pelaksanaan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Teknik ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian. Menurut suharsimi Arikunto (2005:175) mengemukakan bahwa, metode observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian dengan menggunakan seluruh alat indra. Observasi ini dilakukan dengan cara ikut berperan sebagai pelanggan di PotoCoffeeMilkshake Tanjung Balai Karimun yang dilakukan oleh pelanggan lain pada umumnya.

3.5.2 Wawancara

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang melibatkan seseorang yang lain, memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-

pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu (Mulyana, 2004:180).

3.5.3 Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi. Suharsini Arikunto (2005:148) berpendapat bahwa dokumentasi yaitu mencari hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, ledger, dan sebagainya. Dokumentasi yang digunakan berupa foto-foto yang diambil untuk kepentingan penelitian saat semua kafe beroperasi.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Usman (2009:4) penelitian dengan menggunakan metode deskriptif bermaksud membuat penyandaraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta mengenai sifat-sifat populasi serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.4. Pelaksanaan Pelayanan Barista Di PotoCoffeeMilkshake Tanjung Balai Karimun

4.4.1 Kecepatan

a. Barista wajib memenuhi pesanan pelanggan secara cepat dan benar.

Penulis juga menyimpulkan beberapa upaya yang dilakukan oleh barista untuk memenuhi pesanan secara cepat seperti :

1. Menetapkan standar pembuatan untuk satu pesanan yaitu 3-7 menit per pesaaanan
2. Mengajak pelanggan untuk melakukan pembicaraan kecil untuk mengulur waktu
3. Memberikan produk yang disarankan oleh barista
4. Menjelaskan produk yang dipesan oleh pelanggan

b. Barista wajib cepat dan tanggap dalam menangani keluhan tamu.

Berdasarkan pada hasil wawancara diatas, maka dari itu sang Manager menambahkan sub variabel barista wajib cepat dan tanggap dalam menangani keluhan tamu. Barista juga dituntut untuk bertanggung jawab atas produk yang ia buat. Berikut beberapa upaya barista dalam menangani keluhan tamu :

1. Keluhan yang disampaikan diterima dengan baik dan benar.
2. Langsung menanggapi jika keluhannya terjadi secara langsung oleh pelanggan
3. Memeberikan produk baru atau lainnya sebagai permintaan maaf dari pihak PotoCoffee Tanjung Balai Karimun.
4. Jika pesanan yang di pesan terlambat, akan diberikan air mineral secara gratis guna menghilangkan dahaga sembari menunggu pesanannya datang.

4.4.2 Ketepatan

a. Barista wajib menyelesaikan pesanan sesuai permintaan secara tepat.

1. Ketepatan Waktu.

Seperti yang sudah dibahas diatas, standar pembuatan waktu membuat sebuah produk ialah 3-7 menit per produk. Terkadang bisa lebih cepat, namun juga bisa sedikit telat sesuai keadaan. Namun dengan situasi dan kondisi apapun, barista wajib memenuhi pesanan dengan waktu yang tepat demi menghindari adanya keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan.

2. Ketepatan Produk.

Tidak menjadi maksimal jika suatu pelayanan menyajikan produk secara cepat, namun tidak tepat apa yang disajikannya. Barista tidak hanya harus menyelesaikan pesanan sesuai standar resep yang disediakan, namun juga pesanan yang sesuai dengan permintaan selera pelanggan

b. Barista harus bisa menjaga kesegaran dan kualitas bahan-bahan produk.

Dapat disimpulkan bahwa dalam pemilihan bahan PotoCoffeeMilkshake sudah cukup baik dalam memilih atau menyimpan bahan-bahan tersebut. Mulai dari tata menyimpan, mengelola hingga menjadi suatu produk sudah cukup baik diterapkan. Pada saat melakukan penelitian, penulis mendapati tata cara yang dilakukan oleh barista guna menjaga kualitas bahan bahan agar tetap segar dan terjaga. Beberapa upaya diantaranya adalah :

1. Saat berbelanja, membeli serta memilih bahan-bahan yang baru dan segar

2. Saat berbelanja memilih bahan yang tidak langsung terkena sinar matahari
3. Bahan yang dipesan dari luar kota diminta untuk packing yang aman
4. Packing diminta untuk mempunyai suhu yang stabil
5. Memisahkan bahan-bahan yang sekali pakai dan bisa dipakai berulang kali
6. Setiap harinya dilakukan pembersihan tempat penyimpanan agar tidak menimbulkan bau yang tidak sedap

4.4.3 Keramahan

Dengan demikian, bahwa dapat dijelaskan bahwasannya dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada sub variabel keramahan bahwa hal-hal yang harus dilakukan untuk memenuhi unsur keramahan adalah :

1. PotoCoffee Milkshake tidak hanya mengedepankan produk yang dijual, tapi juga mengutamakan pelayanan
2. Setiap karyawan harus mempunyai rasa emtai yang tinggi
3. Setiap karyawan harus paham akan kebutuhan dan kemauan pelanggan
4. Mengajak pelanggan untuk lebih akrab mulai dari basa basi, berkenalan agar pelanggan merasa hangat dan dekat

Pada poin tersebut, sang Narasumber, Manager PotoCoffeeMilkshake mengungkapkan sedikit penjabaran mengenai keramahan seperti menyambut pelanggan, peka terhadap keinginan pelanggan, dan

memiliki komunikasi yang baik serta hal yang wajib dilakukan oleh seluruh karyawan.

a. Menyambut Pelanggan

Menyambut pelanggan merupakan bagian yang penting dalam hal pelayanan, karena dari ini akan menjadi cover mindset pelanggan terhadap kualitas suatu kafe.

b. Peka terhadap keinginan pelanggan

Peka terhadap pelanggan berarti memiliki makna bahwasanya barista harus paham akan keinginan, suasana hati dan selera pelanggan. produk yang paling laku.

c. Komunikasi yang baik terhadap pelanggan

Komunikasi merupakan hal yang penting guna mendapatkan keserasian yang awalnya hanya sekedar singgah hingga menjadi pelanggan tetap. Menurut sang Manager, beberapa upaya yang dapat dilakukan agar komunikasi berjalan baik seperti:

1. Barista melakukan penyambutan secara hangat.
2. Barista membuka pembicaraan kecil atau sekedar basa-basi seperti menanyakan kabar atau kesibukan.
3. Barista juga memberikan saran mengenai produk terbaik mereka.
4. Barista memberikan pengetahuan atau menjelaskan secara rinci produk yang mereka tawarkan.
5. Barista juga harus mendengarkan secara fokus

dan baik ketika diajak berbicara oleh pelanggan.

6. Jangan pernah memotong pembicaraan yang sedang berlangsung.
7. Berbicara secara nyaman dan santai serta berusaha untuk mengajak bercanda.

d. Hal yang wajib dilakukan oleh seluruh Karyawan

PotoCoffeeMilkshake Tanjung Balai Karimun selalu mengedepankan soal pelayanan. Bukan hanya produk yang menjadi penilaian utama keberhasilan, tapi juga tentang pelayanan dan tindakan yang diberikan kepada pelanggan. Hal-hal yang wajib dimiliki oleh seluruh karyawan tidak tertulis dalam peraturan secara fisik, namun tindakan tersebut wajib dikuasai oleh seluruh karyawan apapun posisinya seperti :

1. Wajib memberikan pelayanan dari tamu datang hingga tamu pulang.
2. Bersikap ramah dan mempunyai rasa empati kepada seluruh pelanggan.
3. Selalu memberikan senyum.
4. Dan lain-lain.

4.4.4 Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh barista agar menghasilkan suatu kinerja yang rapi dan teliti. Keterampilan adalah kapasitas yang diperlukan seseorang untuk menjalankan tugas dalam rangka mengembangkan diri. Pada sub variable keterampilan, penulis mengangkat beberapa poin yang

mendukung sub variabel keterampilan.

a. Barista bisa memenuhi permintaan dan menjaga cita rasa produk yang ditawarkan.

Dari penjabaran tersebut, berikut beberapa upaya dalam menjaga cita rasa sebuah produk menurut supervisor :

1. Pemilihan dan pemakaian bahan baku
2. Mengerti bahan yang bisa di pakai tempo sebentar atau lama
3. Mengacu pada standarisasi menu
4. Manajemen kemampuan
5. Terus berlatih hingga mempunyai gaya dan proses yang tepat

b. Barista bertanggung jawab terhadap alat yang dipakai.

Sesuai penjelasan dari wawancara diatas, Upaya yang harus dilakukan dalam menjaga dan bertanggung jawab pada alat-alat PotoCoffeeMilkshake diantaranya adalah :

1. Paham dan memiliki pengetahuan akan alat sebelum digunakan
2. Wajib paham bagaimana cara merawat dan menggunakannya
3. Setelah digunakan, wajib membersihkannya sesuai prosedur yang tertera
4. Memberikan bahan pendukung seperti obat, minyak dan lai-lain dalam melakukan perawatan rutin
5. Berani bertanggung jawab terhadap alat yang dipakai

c. Barista bisa menjaga kesegaran bahan.

Ada beberapa upaya yang bisa dilakukan dalam menjaga kesegaran bahan. Pada umumnya, barista wajib mengerti dan paham akan karakteristik bahan. Juga biasanya tetap menjaga kesegaran seperti disimpan di tempat sejuk dan sebagainya.

Selain poin-poin diatas, terdapat beberapa hal mendasar pada setiap kafe yang bisa dilakukan guna memenuhi standar sub variabel keterampilan. Kebanyakan mengandalkan kemampuan skill-skill disetiap barista seperti

1. Bersikap dan berkomunikasi dengan pelanggan.
2. *Plating* yang dilakukan oleh barista
3. Seni yang ditambahkan di dalam produk seperti Latte Art, dan lain-lain
4. Pelayanan dalam mengantarkan pesanan kepada pelanggan

Dari penjelasan pada hasil wawancara yang dilakukan mengenai barista bisa menjaga kesegaran bahan, penulis bisa menyimpulkan bahwasanya bahan-bahan yang disediakan oleh PotoCoffeeMilkshake sudah cukup segar dan berkualitas. Beberapa upaya yang akan dilakukannya seperti :

1. Pemilihan bahan-bahan secara selektif
2. Cita rasa asli dari setiap bahan menjadi pengaruh oleh bahan makanan dan minuman
3. Serius dalam menjaga konsisten dalam pemilihan rasa

4. Menjaga dan penyimpanan terhadap bahan-bahan yang disediakan guna menjaga kualitas pesanan

4.5 Kendala Barista di PotoCoffeeMilkshake

Sesuai dari penjelasan yang dilakukan oleh tenaga kerja PotoCoffeeMilkshake diatas, dapat disimpulkan beberapa yang menjadi kendala oleh setiap barista PotoCoffeeMilkshake diantaranya adalah :

1. Ramainya pelanggan yang datang serta melunjaknya pesanan yang di pesan oleh pelanggan yang terkadang sampai tidak terhandle
2. Alat yang tersedia masih belum cukup sehingga dalam memenuhi pesanan pelanggan belum maksimal
3. Kurangnya sumber daya manusia terutama pada bagian barista
4. *Miss Communication* yang sering terjadi pada antar karyawan
5. Penyediaan bahan baik bahan utama maupun bahan cadangan yang sering kurang pada saat operasional berjalan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Perss
- Engel, F. James. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Hasibuan, M.S.P. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Kepuasan Konsumen*. Gramedia: Jakarta.
- _____, 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Mulyadi, A.J, 2009. *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Gradindo.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya*. Bandung : PT Remaja Rosidakarya.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Samsura, Doddy. 2012. *Ngopi Ala Barista*. Penerbit Plus. Jakarta.
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food and Beverages Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulatiningrum. 2000. *Pengantar Akomodasi dan Restotran Untuk anda Berkecimpung dalam Industri Pariwisata*. Gramedia. Jakarta.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

W.A, Marsun. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.

Wiwoho, Ardjuno. 2009. *Pengetahuan Minuman dan Batending*. Penerbit Erlangga. Jakarta.