

**The ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
BARISTA DI KREMA KOFFIE PEKANBARU**

Oleh :

By: Raika Anisailah

E-mail: sweetraika@gmail.com

Adviser: Andi M. Rifiyan Arief, SST.MM.Par

Administration Science Department - Tourism Study Programme

Faculty of Social Science and Political Science

University of Riau

Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru

28293 Phone/Fax. 0761-63277

Abstract

This research aimed to know the analysis of barista's product quality and service quality at Crema Koffie Pekanbaru

In this research, the writer was using the qualitative method to analyze the problem taken. The data were gotten from 10 (ten) informants, they were 2 (two) owners of Crema Koffie, 2 (two) Barista of Crema, 3 (three) regular customers and 3 (three) irregular customer. The techniques which have been used in this research, were observation, interview and document.

Based on the interview result has shown the barista's product quality and service quality were still needed the improvement.

Key words: Product Quality, Service Quality, Barista

1. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu faktor yang mendukung kehidupan bagi setiap negara, khususnya bagi Negara yang sedang berkembang seperti Indonesia, karena dari pariwisata Negara mendapatkan devisa serta pendapatan yang besar. Pariwisata di Indonesia adalah sebagai salah satu sektor yang sangat diandalkan karena seperti yang kita tahu bahwa Negara Indonesia memiliki kekayaan dan keindahan alam yang sangat mengagumkan sehingga sektor

pariwisata diharapkan mampu menghasilkan dan mampu meningkatkan pemasaran produk nasional sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Definisi pariwisata menurut A.J Mulyadi (2009:7) Pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, diluar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji serta pariwisata merupakan aktivitas,

pelayanan, dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan.”

Usaha di bidang jasa pariwisata saat ini merupakan bidang bisnis yang sedang bertumbuh. Hal ini salah satunya disebabkan oleh perubahan gaya hidup yang terjadi di masyarakat. Pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dalam rutinitasnya membuat kegiatan berwisata menjadi kebutuhan yang penting untuk melepas kejenuhan dan membangkitkan kembali semangat dan inspirasi.

Menurut Engel (2004:10) mengkategorikan jasa menjadi dua yaitu:

1. *Visible Service*, yaitu jasa yang dilihat langsung oleh pelanggan, yakni jasa yang dapat disediakan oleh personil yang langsung bertatap muka dengan pelanggan. Misalnya restoran, jasa dokter, perawat memberikan layanan pada pasien.
2. *Invisible Service*, yaitu jasa yang tidak dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan, tapi menunjang sistem *visible service*, misalnya karyawan bagian akuntansi, petugas gizi rumah sakit, koki restoran, dan lain-lain.

Indonesia memiliki beraneka ragam wisata dan budaya yang terbentang dari sabang sampai marauke, mulai dari tempat wisata dan objek wisata yang kaya akan keindahan wisata alam, taman wisata, taman budaya, dan wisata kulinernya.

Banyak orang menyebutkan Indonesia adalah surga dunia yang memiliki banyak keanekaragaman wisata yang begitu indah dan memiliki khas di mana tiap daerahnya memiliki kebudayaan yang berbeda-beda yang melambangkan ciri khas dari daerah tersebut dan banyak wisatawan *domestic* maupun mancanegara yang mengagumi keanekaragaman budaya dan wisata di Negara Indonesia.

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di Provinsi Riau, yang memiliki banyak objek wisata untuk dikunjungi. Mulai dari wisata kuliner, wisata alam, wisata religi, wisata seni, bahkan wisata belanja. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Saat ini Kota Pekanbaru sedang berkembang pesat menjadi kota dagang yang multi-etnik, keberagaman ini telah menjadi modal sosial dalam mencapai kepentingan bersama untuk dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakatnya.

Wisata kuliner adalah salah satu daya tarik yang ditawarkan oleh kota Pekanbaru. Pilihan kuliner yang ada di ibu kota Provinsi Riau ini sangat beragam, mulai dari jajanan tradisional sampai menu 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.

Oleh karena itu, berdasarkan hal-hal diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Crema Koffie dengan mengangkat judul **“ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN BARISTA DI KREMA KOFFIE PEKANBARU”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan yaitu **“Bagaimana Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Barista di Crema Koffie Pekanbaru?”**

3. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas produk yang dibuat oleh barista di Crema Koffie Pekanbaru?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan pada barista di Crema Koffie Pekanbaru?

4. Batasan Masalah

Penulis perlu mengadakan pembatasan masalah guna menghindari kesulitan pembahasan yaitu untuk melihat kualitas produk kopi dan kualitas pelayanan barista di Crema Koffie Pekanbaru.

5. Tujuan penelitian dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas produk yang dibuat oleh barista di Crema Koffie Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada barista di Crema Koffie Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, penelitian ini juga memiliki manfaat dimana manfaat tersebut dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun kedua manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan pariwisata khususnya tentang pengetahuan produk, ilmu pelayanan dan membiasakan penulis dalam mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan mencari pemecahnya.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini nanti diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi sebuah Restoran atau kafe dalam meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanannya sehingga jumlah konsumen meningkat..

6. Tinjauan Pustaka

1.5 Kualitas Produk

Suyadi Prawirosentono (2002:6) mengemukakan, “Kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang dikeluarkan”.

Perusahaan perlu mengadakan standar operasional untuk mencapai kualitas produk. Menurut Suyadi Prawirosentono (2002:47) standar operasional teknis diantaranya adalah:

- a. Jenis dan jumlah bahan baku.
- b. Lama proses pembuatan.
- c. Mesin dan peralatan.

Perusahaan juga perlu mengadakan pengawasan kualitas produknya. Hal ini dimaksudkan untuk mempertahankan kualitas produk seperti yang diterangkan Suyadi Prawirosentono (2002:58). Olehnya diterangkan pengawasan tersebut meliputi pengetahuan hal-hal berikut:

- a. Kerusakan dan mutu produk. Agar produk yang dihasilkan tidak rusak perlu diadakan pengawasan mutu secara seksama. Adapun pengawasan atau pengendalian mutu dilakukan bersama dengan proses produksi sampai barang tersebut sampai pada konsumen.
- b. Mencegah atau menghindarkan terjadinya kerusakan barang. Upaya mempertahankan mutu dengan mencegah kerusakan produk selama proses produksi merupakan suatu kegiatan yang penting untuk menghindari akibat buruk yaitu penurunan pangsa pasar.
- c. Kendali mutu. Pengendalian mutu dilakukan sejak perencanaan mutu produk bersangkutan. Antara tahap perencanaan dan tahap pengorganisasian serta tahap pelaksanaan harus disertai pengawasan mutu. Hal ini memberi gambaran bahwa manajemen mutu meliputi berbagai aspek keikutsertaan dari berbagai pihak di dalam perusahaan yang menghasilkan suatu produk yang mutunya harus dikendalikan.

Perusahaan perlu mengadakan pengendalian mutu untuk mengetahui sampai sejauh mana proses dan hasil

produk yang dibuat sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Suyadi Prawirosentono (2002:76). Menurutnya pengendalian mutu tersebut diantaranya adalah:

- a. Pengendalian mutu bahan. Mutu bahan akan sangat mempengaruhi hasil akhir dari barang yang dibuat. Bahan baku yang baik akan menghasilkan barang yang baik. Pengendalian mutu bahan harus dilakukan sejak penerimaan bahan baku, penyimpanan, dan waktu bahan baku diproses produksi.
- b. Pengendalian mutu produk akhir. Produk akhir harus diawasi mutunya sejak keluar dari proses produksi hingga sampai pada konsumen. Dalam memasarkan produk, perusahaan harus berusaha menampilkan produk yang bermutu. Hal ini hanya dapat dilaksanakan bila atas produk akhir tersebut dilakukan pengecekan mutu agar produk rusak tidak sampai ke tangan konsumen.

Menurut Suyadi Prawirosentono (2002:12) terdapat enam dasar yang mempengaruhi hasil produk, yaitu:

- a. Manusia. Sumber daya manusia adalah unsur utama yang memungkinkan terjadinya proses penambahan nilai.
- b. Metode. Hal ini meliputi prosedur kerja di mana setiap orang harus melaksanakan kerja sesuai dengan tugas yang dibebankan pada masing-masing individu. Metode ini merupakan prosedur kerja

terbaik agar setiap orang dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

- c. Mesin. Mesin atau peralatan yang digunakan dalam proses penambahan nilai menjadi output. Dengan memakai mesin sebagai peralatan pendukung pembuatan suatu produk memungkinkan berbagai variasi dalam bentuk, jumlah, dan kecepatan proses penyelesaian kerja.
- d. Bahan. Bahan baku yang diproses produksi agar menghasilkan nilai tambah menjadi output, jenisnya sangat beragam. Keragaman bahan baku yang digunakan akan mempengaruhi nilai output yang beragam pula.
- e. Ukuran. Dalam setiap tahap produksi harus ada ukuran sebagai standar penilaian agar setiap tahap produksi dapat dinilai kinerjanya. Kemampuan dari standar ukuran tersebut merupakan faktor penting untuk mengukur kinerja seluruh tahapan proses produksi, dengan tujuan agar hasil yang diperoleh sesuai dengan rencana.
- f. Lingkungan. Lingkungan di mana proses produksi berada sangat mempengaruhi hasil atau kinerja proses produksi. Bila lingkungan kerja berubah, maka kinerjanya akan berubah pula. Bahkan faktor lingkungan eksternalpun dapat mempengaruhi kelima unsur tersebut di atas sehingga dapat menimbulkan variasi tugas pekerjaan.

1.6 Kualitas Pelayanan

Wyckof dalam Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2002:59) menjelaskan bahwa, "Kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan". Menurut Elhaitanny dalam Fandy Tjiptono (2002:58) "Pelayanan unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan".

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.

Keempat komponen tersebut satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan menjadi tidak unggul bila ada komponen yang kurang. Agar pelayanan terus baik maka perlu ditingkatkan kualitasnya. Meningkatkan kualitas pelayanan tidaklah semudah membalikkan

telapak tangan. Banyak faktor yang perlu diperimbangkan. Upaya tersebut juga berdampak luas, yaitu terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Diantara faktor yang mendapatkan perhatian adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti kualitas pelayanan, mendidik konsumen, mengembangkan budaya kualitas, menindaklanjuti pelayanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan.

1.7 Restoran

Restoran adalah 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.

Adapun tipe-tipe restoran menurut Marsum (2005:8) adalah:

1. *A'la Carte Restaurant*

A'la Carte Restaurant adalah restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi di mana tamu bebas memilih sendiri

makanan yang mereka ingini. Tiap-tiap makanan di dalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri.

2. *Table D'hote Restaurant*

Table D'hote Restaurant ialah suatu restoran yang khusus menjual menu *table d'hote*, yaitu satu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan pentup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan pula.

3. *Coffee Shop* atau *Brasserie*

Coffee shop atau *Brasserie* adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat di mana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang, dan makan malam secara cepat dengan harga yang cukupan. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah dengan *american service* di mana yang diutamakan adalah kecepatannya. *Ready on plate service*, artinya makanan sudah diatur dan disiapkan di atas piring. Kadang-kadang penyajiannya dilakukan cara *Buffet* atau prasmanan.

4. *Cafeteria* atau *Cafe*

Cafeteria atau *Cafe* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

5. *Canteen*

Canteen adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik, atau sekolah, tempat di mana para pekerja dan para pelajar bisa mendapatkan makan siang dan *coffee break*, yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar ataupun dalam acara rapat-rapat dan seminar.

6. *Continental Restaurant*

Continental Restaurant adalah suatu restoran yang menitik-beratkan hidangan *continental* pilihan dengan pelayanan *elaborate* atau megah. Suasannya santai, susunannya agak rumit, disediakan bagi tamu yang ingin makan secara santai atau rilek.

7. *Carvery*

Carvery adalah suatu restoran yang sering berhubungan dengan hotel di mana para tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak yang mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan.

8. *Dining Room*

Dining Room yang terdapat di hotel kecil, motel atau *Inn*, merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis daripada tempat makan biasa. *Dining Room* pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

9. *Dischoteque*

Dischoteque ialah suatu restoran pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik. Kadang-kadang juga menampilkan *live-band*. Bar adalah salah satu fasilitas utama untuk sebuah diskotik. Hidangan yang tersedia pada umumnya berupa *snack*.

10. *Fish and Chip Shop*

Fish and Chip Shop ialah suatu restoran yang banyak terdapat di Inggris, di mana kita dapat membeli macam-macam kripih (*chips*) dan ikan goreng, biasanya berupa ikan Cod, dibungkus dalam kertas dan dibawa pergi. Jadi makanannya tidak dinikmati di tempat itu.

11. *Grill Room (Rotisserie)*

Grill Room (Rotisserie) adalah suatu restoran yang menyediakan bermacam-macam daging panggang. Pada umumnya antara restoran dengan dapur dibatasi oleh sekat dinding kaca sehingga para tamu dapat memilih sendiri potongan daging yang dikehendaki dan melihat sendiri bagaimana memasaknya.

12. *Inn Tavern*

Inn Tavern ialah suatu restoran dengan harga cukupan yang dikelola oleh perorangan di tepi kota. Suasannya dibuat sangat dekat dan ramah dengan tamu-tamu, sedangkan hidangannya pun lezat-lezat.

13. *Night Club/Super Club*

Night Club/Super Club ialah suatu restoran yang pada

umumnya mulai dibuka menjelang larut malam, menyediakan makan malam bagi tamu-tamu yang ingin santai. Dekorasinya mewah, pelayanannya megah. Band merupakan kelengkapan yang diperlukan. Para tamu dituntut berpakaian resmi dan rapi sehingga menaikkan gengsi.

14. *Pizzeria*

pizzeria adalah suatu restoran yang khusus menjual *Pizza*. Kadang-kadang juga berupa *spaghetti* serta makanan khas italia yang lain.

15. *Pan Cake House/Creperie*

Pan Cake House/Creperie ialah suatu restoran yang khusus menjual *Pan Cake* serta *Crepe* yang diisi dengan berbagai macam manisan di dalamnya.

16. *Pub*

Pub pada mulanya merupakan tempat hiburan umum yang mendapat izin untuk menjual bir serta minuman beralkohol lainnya. Para tamu mendapatkan minumannya dari *counter* (meja panjang yang membatasi dua ruangan). Pengunjung dapat menikmatinya sambil berdiri atau sambil duduk di meja makan. Hidangan yang tersedia berupa *snack* seperti *pies* dan *sandwich*. Sekarang kita bisa mendapatkan banyak hidangan pengganti di *Pub*.

17. *Snack Bar/Cafe/Milk Bar*

Snack Bar/Cafe/Milk Bar adalah semacam restoran cukupan yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, di mana para tamu mengumpulkan makanan mereka di atas baki yang diambil dari atas *counter* dan kemudian membawanya ke meja makan. Para tamu bebas memilih makanan yang disukainya. Makanan yang disediakan pada umumnya adalah *hamburger*, *sausages*, dan *sandwich*.

18. *Speciality Restaurant*

Speciality Restaurant adalah restoran yang suasananya dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. Restoran-restoran semacam ini menyediakan masakan cina, jepang, italia dan sebagainya. Pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tatacara negara tempat asal makanan spesial itu.

19. *Terrace Restaurant*

Terrace Restaurant adalah suatu restaurant yang terletak di luar bangunan, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun restoran induk. Di negara-negara Barat pada umumnya restoran tersebut hanya buka pada waktu musim panas saja.

20. *Gourmet Restaurant*

Gourmet Restaurant ialah suatu restoran yang menyelenggarakan pelayanan makan dan minum untuk

orang-orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman. Keistimewaan restoran ini ialah makanan dan minumannya yang lezat-lezat, pelayanannya megah dan harganya cukup mahal.

21. *Family Type Restaurant*

Family Type Restaurant ialah suatu restoran sederhana yang menghidangkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan.

22. *Main Dining Room*

Main Dining Room ialah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, di mana penyajian makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Servisnya bisa mempergunakan pelayanan ala Perancis atau Rusia. Tamu-tamu yang hadir pun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

1.8 Barista

Menurut (www.wikipedia.com) Barista adalah sebutan untuk seseorang yang pekerjaannya membuat dan menyajikan kopi kepada pelanggan. Kata "barista" berasal dari bahasa Italia yang berarti "pelayan bar". Maka dari itu tugas barista bukan hanya sekedar meracik kopi tapi langsung memberikan pelayanan kepada tamu yang datang.

Sedangkan menurut (www.mlcoffee.com) Barista adalah sebutan untuk seseorang yang

pekerjaannya membuat dan menyajikan kopi kepada pelanggan di kedai / warung / *coffee shop* / *coffee house*. Kata "barista" sendiri berasal dari bahasa Italia yang artinya pelayan bar. Namun secara spesifik, definisi Barista dapat dijelaskan sebagai orang yang bertugas sebagai peracik kopi / pembuat minuman kopi pada sebuah *coffee shop* / tempat lainnya yang memiliki sebuah mesin espresso modern brewing / classic brewing.

Alat utama dari Barista adalah mesin espresso *classic & modern brewing*, disertai beberapa aksesoris tambahannya. Sesuai pekerjaannya, Barista harus memiliki kemampuan khusus dalam meracik kopi dan juga diperkuat dengan wawasan tentang berbagai macam biji kopi. Dalam prakteknya, pekerjaan Barista tidak hanya sebatas pada meracik kopi, namun Barista juga dapat membuat cokelat hangat, teh & minuman lainnya.

Idealnya Barista yang baik adalah Barista yang dapat menjelaskan berbagai macam rasa kopi & dapat membuktikannya melalui rasa kopi yang ia buat, misalnya pelanggan ingin meminum kopi yang dominan pahit/asam.

Barista dapat membuat kopi sesuai dengan yang diinginkan dgn mengkombinasikan jenis kopi yang sesuai, mengatur settingan *Grinder* untuk mengatur tingkat kehalusan bubuk kopi, mengatur tekanan pada proses tamping, dsb. Selain kemampuan meracik kopi yang menentukan rasa, Barista juga dituntut dalam hal seni, hal ini salah satunya

diterapkan dalam Latte Art, lukisan gambar yang terdapat pada permukaan foam Cappuccino. Semakin indah lukisan, semakin tinggi apresiasinya. Selain *Latte Art*, juga ada teknik pembuatan *Layer* pada minuman jenis tertentu.

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:

1. *Miscela (coffee blend/teknik pencampuran kopi)*
2. *Macinazione (coffee grinder/penggilingan)*
3. *Macchina (coffee machine/mesin kopi classic brewing / modern brewing)*
4. *Mano del Barista (touch of the Barista/sentuhan dari tiap barista)*

Adapun tugas-tugas barista menurut (www.restofocus.com) diantaranya adalah:

Berikut adalah beberapa tugas barista di restoran :

1. Membersihkan area bar saat masuk, serah terima dengan petugas barista pada pergantian shift, dan pada saat tutup atau closing restoran meliputi :
 - a. Tempat penataan peralatan barista seperti gelas dan lain-lain
 - b. Tempat atau rak sayur dan buah
 - c. *Ice box* atau kotak es

- d. Meja bar
2. Menyiapkan bahan-bahan pendukung operasional seperti:
 - a. Air teh dan air gula
 - b. Buah / prepare untuk aneka juice
 - c. *Garnish* untuk jenis minuman tertentu
3. Cek stock dan informasikan ke staff kasir apa saja menu beverage (minuman) yang kosong atau habis. Selalu lakukan konfirmasi dengan kasir untuk menu minuman yang habis atau sold out.
4. Membersihkan dan memastikan kebersihan peralatan minuman seperti gelas dan blender, untuk blender jangan terlalu penuh saat menggunakannya untuk menghindari kerusakan
5. Menjaga kebersihan buah dan juice (jus)
6. *Closing* meliputi :
 - a. Menempatkan galon air bersih dalam keadaan bersih dan rapi
 - b. Cuci semua gelas kotor dan jangan sampai meninggalkan gelas kotor. ingat CAYG (clean as you go)
 - c. Bersihkan mesin kopi barista
 - d. Pastikan chiller tempat penyimpanan buah berfungsi dengan baik
 - e. Laporkan jumlah pemakaian dan sisa stock gula dan lainnya yang perlu di SO atau dihitung kepada

Supervisor atau
Captain.

sama seperti *expresso coffee*, kopi ini rasanya lebih kuat dan pahit.

1.9 Kopi

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):

- *Black coffee*
kopi jenis ini adalah kopi hitam yang disedu dengan air panas dan ditambah dengan gula.
- *Coffee with cream or milk*
Sesuai dengan namanya, *coffee with cream or milk* merupakan campuran dari kopi hitam, gula, dan ditambah *cream* atau *milk*.
- *Vienna Coffee*
Cara pembuatan kopi jenis ini menggunakan kopi hitam sebagai campuran utamanya. *Vienna coffee* disajikan sama seperti *black coffee*, tetapi diberi *milk foam* di atasnya.
- *Expressoo Coffee*
Expresso coffee adalah kopi pekat yang proses pembuatannya dilakukan dengan menggunakan *coffee machine* dan disajikan menggunakan Demitasse cup.
- *Ristreto Coffee*
Bahan-bahan untuk membuat kopi ini sama dengan bahan pembuat *expresso coffee*, hanya kopi ini disedu dengan air panas yang takarannya setengah dari *expresso coffee*. Meskipun cara penyajiannya

- *Capuccino*
Capuccino adalah *expresso coffee* yang ditambah *milk foam* di atasnya, kemudian ditaburi dengan serbuk coklat.
- *Irish Coffee*
Kopi ini dibuat dari campuran kopi hitam, *Irish whiskey*, dan gula merah. Di atasnya diberikan whipped cream atau foam. Kopi ini disajikan dalam *Irish coffee glass*.
- *Royal Coffee*
Kopi ini dibuat dari kopi hitam yang dicampur dengan *brandy* atau *cognac*, dan diberi *whipped cream* serta gula di atasnya. Penyajiannya adalah dengan menggunakan *Royal coffee glass*.
- *Instant Coffee*
Instant coffee adalah kopi halus yang bila disedu tidak meninggalkan residu. Kopi *instant* adalah kopi yang mudah didapatkan dan banyak dijual di toko-toko atau supermarket.

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

1. Ventilasi gudang cukup baik.
2. 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.

3. Jauhkan kopi dari pengaruh kelembaban.
4. Jangan sekali-kali menyimpan kopi di dekat makanan yang mempunyai bau yang kuat atau merangsang, sebab kopi mudah sekali menyerap bau.

Beberapa peraturan yang diperlukan waktu membuat kopi adalah sebagai berikut:

1. Pergunakan kopi bubuk yang masih fresh atau baru.
2. Pakailah mesin yang betul, yang sesuai untuk menggiling kopi.
3. Yakinkan bahwa alat-alat yang akan dipergunakan betul-betul bersih.
4. Pergunakan ukuran yang tepat untuk kopi dan air sebagai penyeduh. Misalnya, 283,5-340 gram kopi untuk 4-5 liter air mendidih yang masih fresh.
5. Kontrollah waktu untuk penyeduhan dengan tepat untuk berbagai tipe kopi dengan berbagai metode pembuatannya.
6. Kontrollah temperatur minuman kopi tersebut. Bila terlalu lama mendidih maka akan menyebabkan kopi menjadi rusak sehingga menjadi pahit rasanya.
7. Saring dan hidangkan.
8. Hidangkan pula *cream* atau *milk* di tempat terpisah.
9. Panas atau temperatur kopi yang dihidangkan, paling baik ialah 82°C atau 180°F dan untuk milknya 68°C atau 155°F.

Alasan-alasan mengapa kopi yang dihasilkan jelek:

1. *Weak Coffee* atau Kopi Encer

- f. Air yang dipergunakan adalah air yang belum mendidih.
- g. Waktu seduhan terlalu pendek.
- h. Kopi bubuk yang dipakai tidak mencukupi/kurang.
- i. Kopi bubuk yang dipakai apek atau telalu lama/tua.
- j. Kurang sempurna penggilingannya.

2. *Flat Coffee*

- a. Semua seperti point-point di atas.
- b. Dibiarkan terlalu lama di Urn (tempat penampungan kopi).
- c. Coffee Urn itu kotor.
- d. Air yang dipergunakan tidak segar atau terlalu lama mendidih.
- e. Kopi yang sudah dingin dipanaskan lagi.

3. *Bitter Coffee*

- a. Terlalu banyak kopi yang dipergunakan
- b. Waktu penyeduhan terlalu lama.
- c. Seduhan pada temperatur yang terlalu tinggi.
- d. Kopi tidak digoreng atau dipanggang dengan baik.
- e. Endapan tetap dibiarkan waktu penyimpanan atau penghidangannya.
- f. Kopi dibiarkan terlalu lama di Coffee Urn sebelum dipergunakan.

Kopi dibuat dengan bermacam-macam cara dan pelayanannya tergantung metode yang dipakai. Berikut ini beberapa cara membuat

dan menghidangkan kopi yang benar adalah:

1. *Instant Coffee*

Ini biasanya untuk perorangan baik untuk beberapa cangkir maupun di dalam jumlah yang besar. Kopi instant hanyalah kopi bubuk atau padat yang dapat larut dalam air mendidih. Waktu membuat kopi insant secara besar-besaran, inatlah ukuran yang tepat, yaitu 71 gram atau 2 ½ Oz untuk tiap galon air mendidih. Cara membuatnya adalah dengan menuangkan air mendidih ke dalam tempat yang telah beisi kopi bubuk yang telah diukur atau ditimbang terlebih dahulu dan kemudian diaduk dengan baik. Untuk menambah rasa, susu panas atau dingin, dapat juga cream serta gula, dapat dihidangkan bersamanya dengan tempat yang terpisah.

2. *Sauce Pan* atau *Jug Methode*

Ini adalah cara membuat minuman kopi dengan metode america. Cara ini lebih banyak dipakai di rumah-rumah daripada di dalam industri kateing. Kopi giling dengan ukuran tertentu ditempatkan di dalam sauce pan atau jug dang kemudian dituangi air yang sedang mendidih dalam jumlah yang sesuai, kemudian dibiarkan waktu agar terbentuk ekstrak serta aroma dan kekuatan yang maksimal. Kopi kemudian disaring dan dihidangkan. Susu panas atau dingin, dapat juga cream serta gula, dapat pula

dihidangkan bersama-sama dengan kopi tersebut dalam tempat yang terpisah.

3. *Percolator Methode*

Metode ini lebih banyak dipergunakan di rumah-rumah daripada di dalam industri. Caranya, sejumlah kopi bubuk atau kopi giling ditempatkan di dalam penapis kopi yang kemudian diisi dengan air segar dan dipanaskan. Pada saat mendidih maka air akan naik dan permukaannya akan melalui tabung sehingga mengekstrak dan penapis kopi tersebut penuh bau aroma, warna serta kekuatannya. Dengan mengurangi sedikit temperatur pada penapis kopi, maka seduhan kopi tadi akan berangsur turun kopi siap dihidangkan. Susu panas atau dingin, dapat juga cream serta gula dihidangkan bersama-sama di dalam tempat yang terpisah.

4. *Cona Coffee*

Metode pembuatan yang dilakukan di tempat yang berdekatan dengan restoran ini mempunyai keutungan, yaitu bahwa kopi dihidangkan selalu dalam keadaan fresh, dan hanya jumlah tertentu yang dapat dibuat dalam waktu yang bersamaan. Hal ini juga menghindari pembuatan kopi yang terlalu banyak sehingga menghindari pemborosan atau pelayanan yang buruk karena kopi yang terlalu tua, flat atau bitter coffee (kepahitan), dan

sebagainya, selama makanan yang lain dihidangkan.

7. Metode Penelitian

Desain Penelitian

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

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Crema Koffie yang beralamat di jalan Gardenia No. 24, Sukajadi, Pekanbaru. CP: 082383980730.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini akan dilakukan sekitar bulan Mei 2016 – November 2016 untuk pengumpulan data.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Arikunto (2001:152) merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian, subjek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang. Dengan demikian subjek penelitian pada umumnya manusia atau apa saja yang menjadi urusan manusia. Oleh sebab itu maka subjek dalam penelitian ini adalah pemilik, barista dan pengunjung Crema Koffie Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data 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.

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.

Teknik Kumpul Data

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.

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. Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi. Suharsimi 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.

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.

8. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Barista di Crema Koffie Pekanbaru maka yang penulis lihat adalah cita rasa produk minuman kopi yang tidak konsisten karena kurangnya kesungguhan barista dalam proses pembuatan yang disebabkan oleh suasana hati barista tidak stabil dan kurang mengikuti standar resep yang ada, masih belum terampil dalam pembuatan *Latte Art*, kurangnya berkomunikasi kepada pelanggan baru, masih kurangnya kecepatan dan ketepatan waktu dari salah satu barista sehingga lambat dalam proses penyajian.

9. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Barista di Crema Koffie Pekanbaru yang terdiri tujuh sub variabel yaitu jenis dan bahan baku, lama proses pembuatan, mesin dan peralatan, kecepatan, ketepatan, keramahan, ketrampilan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, ternyata kualitas produk yang dibuat oleh barista di Crema Koffie Pekanbaru sudah cukup baik dari sisi jenis dan bahan baku kopi serta kelengkapan maupun

kebersihan mesin dan peralatan kopi, namun dari sisi proses pembuatannya menghasilkan cita rasa yang tidak konsisten.

2. Kualitas Pelayanan Barista di Krema Koffie Pekanbaru dari yang penulis temukan diantaranya:
 - a. Kecepatan, dari segi kecepatan barista dalam menangani keluhan tamu sudah cukup baik namun dalam segi kecepatan memenuhi pesanan tamu terkendala apabila kondisi coffee shop sedang ramai pengunjung.
 - b. Ketepatan, dari segi ketepatan produk yang dipesan oleh tamu sudah tepat, namun untuk ketepatan waktu pembutannya masih kurang tepat.
 - c. Keramahan, dari segi penyambutan sudah sangat baik, kepedulian dan komunikasi cukup baik kepada tamu reguler namun belum maksimal kepada tamu baru.
 - d. Ketrampilan, usaha barista dalam memenuhi permintaan khusus tamu sudah sangat baik namun kelemahannya pada keterampilan latte art yang belum maksimal hasilnya.

Saran

Untuk pengembangan lebih lanjut maka penulis memberikan saran yang sangat bermanfaat dan dapat membantu pihak manajemen Krema

Koffie Pekanbaru untuk masa yang akan datang yaitu:

1. Untuk Manajemen Krema Koffie diperlukannya penambahan pelatihan profesi barista bersertifikat dan mengikuti kompetisi-kompetisi dari segi penilaian rasa dan penampilan produk atau keterampilan latte art yang diadakan, agar lebih meningkatkan konsistensi cita rasa produk minuman berbahan dasar kopi di Krema Koffie Pekanbaru.
2. Lebih menanamkan rasa tanggung jawab pada diri barista untuk memberikan pelayanan yang memuaskan demi mengedepankan kecepatan dan ketepatan waktu.
3. Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat ditutupi dalam penelitian ini dan untuk memperkaya hasil kajian kualitas produk dan kualitas pelayanan barista, khususnya dalam berbisnis *coffee shop*, agar pihak manajemen Krema Koffie Pekanbaru dapat memperbaiki kelemahan-kelemahannya dalam hal kualitas produk dan kualitas pelayan barista, agar dapat berdaya saing.