

KOMPETENSI BARISTA : PENGETAHUAN, KETERAMPILAN, DAN ETIKA DI AARON TERAS COFFE MAKASSAR

Arfandi¹, Muhammad Arifin¹, I Putu Suarta¹

¹Tata Hidang, Hospitality, Makassar Tourism Polytechnic, Indonesia
Corresponding author: bojeswib@gmail.com¹,

Abstract

This study aims to examine the competence of baristas at Cafe Aaron Teras Coffee Makassar, with a focus on technical knowledge, skills in mixing high-quality drinks, and ethical service to customers. Using a descriptive qualitative method, data was collected through observation, interviews, and literature study. The findings show that baristas with in-depth knowledge and high skills in coffee making, as well as good service ethics, significantly improve service quality and customer satisfaction. Continuous training and competency development of baristas were also identified as important factors in maintaining the reputation and competitiveness of coffee shops. Limitations of this study include limited coverage to one location and qualitative methods. Further research is recommended to expand the coverage and use a mixed approach to gain a more comprehensive understanding.

Keywords: barista competence, service quality, customer satisfaction, continuous training, service ethics.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kompetensi barista di Cafe Aaron Teras Coffee Makassar, dengan fokus pada pengetahuan teknis, keterampilan dalam meracik minuman berkualitas tinggi, dan etika pelayanan terhadap pelanggan. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Temuan menunjukkan bahwa barista dengan pengetahuan mendalam dan keterampilan tinggi dalam pembuatan kopi, serta etika pelayanan yang baik, secara signifikan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Pelatihan berkelanjutan dan pengembangan kompetensi barista juga diidentifikasi sebagai faktor penting dalam mempertahankan reputasi dan daya saing kedai kopi. Keterbatasan penelitian ini mencakup cakupan yang terbatas pada satu lokasi dan metode kualitatif. Penelitian lebih lanjut direkomendasikan untuk memperluas cakupan dan menggunakan pendekatan campuran untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

Kata kunci: kompetensi barista, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, pelatihan berkelanjutan, etika pelayanan.

Pendahuluan

Dalam beberapa tahun terakhir, penelitian tentang kompetensi barista di industri kopi telah meningkat secara signifikan, mencerminkan pentingnya keterampilan ini dalam menentukan keberhasilan operasional dan reputasi sebuah kedai kopi. Kompetensi barista, yang mencakup pengetahuan teknis tentang pembuatan kopi, keterampilan dalam menyiapkan minuman berkualitas tinggi, dan etika pelayanan kepada pelanggan, dianggap sebagai faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan daya saing bisnis. Investasi dalam pengembangan kompetensi barista tidak hanya berdampak pada kualitas produk yang dihasilkan, tetapi juga pada kepuasan pelanggan dan retensi karyawan, yang merupakan aspek penting dalam industri perhotelan dan makanan yang sangat kompetitif.

Banyak penelitian telah menggarisbawahi pentingnya pelatihan dan pengembangan berkelanjutan bagi barista untuk mempertahankan standar tinggi dalam pembuatan minuman kopi kedai kopi adalah bisnis di sektor makanan yang menawarkan makanan atau minuman kecil dalam suasana informal tanpa mengikuti aturan layanan yang ketat, yang sering kali memerlukan keterampilan dan fleksibilitas tinggi dari para staf, termasuk barista (Kualitas, Barista, and Kepuasan 1999). Lebih lanjut, penelitian oleh menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan dan pengetahuan barista melalui program pelatihan berkelanjutan dapat secara signifikan meningkatkan kualitas minuman yang disajikan, sehingga meningkatkan reputasi kedai kopi dan daya tariknya di mata pelanggan. Ini sejalan dengan pandangan bahwa barista yang kompeten akan lebih mampu menciptakan minuman berkualitas tinggi secara konsisten, yang pada gilirannya meningkatkan reputasi dan daya tarik kedai kopi tersebut.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki kompetensi barista di Cafe Aaron Teras Coffee Makassar, dengan fokus khusus pada pengetahuan barista dalam membuat minuman kopi, keterampilan barista dalam menyiapkan minuman, dan etika barista terhadap pelanggan. Beberapa studi sebelumnya telah mengeksplorasi berbagai aspek kompetensi barista, namun masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman tentang bagaimana kompetensi ini diterapkan di lingkungan kedai kopi lokal seperti Cafe Aaron Teras Coffee Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengevaluasi secara mendalam bagaimana kompetensi barista di kafe ini mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka, serta dianalisis menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang peran dan dampak kompetensi barista dalam operasional kedai kopi.

Masih belum jelas bagaimana kompetensi barista secara spesifik mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di kedai kopi lokal seperti Cafe Aaron Teras Coffee Makassar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi peran dan dampak kompetensi barista, khususnya terkait pengetahuan teknis, keterampilan dalam pembuatan minuman kopi, dan etika pelayanan terhadap pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa barista yang memiliki pengetahuan mendalam dan keterampilan tinggi dalam pembuatan kopi, serta sikap pelayanan yang baik, secara signifikan meningkatkan kualitas minuman dan kepuasan pelanggan. Struktur penelitian ini akan dimulai dengan tinjauan literatur yang ada mengenai kompetensi barista, diikuti dengan metodologi penelitian, hasil analisis, dan diakhiri dengan kesimpulan serta rekomendasi untuk meningkatkan pelatihan barista di Cafe Aaron Teras Coffee Makassar (Wachdijono and Yahya 2021).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam kompetensi barista di Cafe Aaron Teras Coffee Makassar, khususnya terkait dengan pengetahuan teknis dalam pembuatan minuman kopi, keterampilan dalam meracik minuman berkualitas tinggi, dan etika pelayanan terhadap pelanggan. Penelitian ini mengidentifikasi bagaimana ketiga aspek tersebut berkontribusi pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dengan barista dan tamu, serta studi pustaka, temuan utama menunjukkan bahwa barista yang terlatih dengan baik tidak hanya mampu menghasilkan minuman kopi berkualitas tinggi secara konsisten, tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan melalui interaksi yang profesional dan ramah. Struktur penelitian ini akan dimulai dengan penjelasan mengenai konteks dan pentingnya kompetensi barista, dilanjutkan dengan metodologi penelitian, paparan temuan utama, dan diakhiri dengan kesimpulan serta rekomendasi praktis untuk pengembangan kompetensi barista di Cafe Aaron Teras Coffee Makassar.

Metodologi

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai kompetensi barista di Cafe Aaron Teras Coffee Makassar. Proses pengumpulan data melibatkan beberapa teknik, termasuk observasi langsung terhadap aktivitas barista saat menyiapkan minuman kopi, wawancara semi-terstruktur dengan barista, kepala bar, dan tamu, serta studi pustaka yang relevan dengan topik penelitian. Wawancara dilakukan untuk menggali lebih dalam pengetahuan teknis, keterampilan, dan etika pelayanan yang dimiliki oleh barista, sementara observasi langsung memungkinkan peneliti untuk melihat dan mencatat secara langsung praktik barista dalam lingkungan kerja nyata. Studi pustaka digunakan untuk mendukung temuan lapangan dan memberikan konteks teoritis yang lebih luas.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik, di mana data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dikodekan dan dikategorikan ke dalam tema-tema utama yang relevan dengan penelitian. Proses analisis melibatkan langkah-langkah identifikasi pola, pencocokan tema dengan literatur yang ada, serta penafsiran data untuk mengungkap hubungan antara kompetensi barista dan kualitas layanan serta kepuasan pelanggan. Hasil analisis kemudian disintesis untuk menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana pengetahuan, keterampilan, dan etika barista berkontribusi terhadap operasional dan reputasi Cafe Aaron Teras Coffee Makassar. Struktur analisis ini memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang jelas dan memberikan rekomendasi yang tepat untuk pengembangan kompetensi barista lebih lanjut di kafe tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Temuan dari penelitian ini dengan jelas menunjukkan bahwa kompetensi barista, yang mencakup pengetahuan teknis dalam pembuatan kopi, keterampilan dalam meracik minuman berkualitas tinggi (Yurindera 2021), dan etika pelayanan terhadap pelanggan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Cafe Aaron Teras Coffee Makassar. Hasil observasi dan wawancara mengindikasikan bahwa barista yang memiliki pemahaman mendalam tentang teknik pembuatan kopi serta keterampilan praktis dalam meracik minuman mampu menghasilkan produk yang konsisten dengan standar kualitas tinggi. Kompetensi ini tidak hanya berdampak pada kualitas minuman yang disajikan tetapi juga pada cara barista berinteraksi dengan pelanggan, yang merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. (Jaeroni and Wachdijono 2023)

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan dan pengembangan kompetensi barista sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan reputasi kedai kopi. Barista yang terlatih dengan baik tidak hanya lebih mampu menciptakan minuman yang enak secara konsisten tetapi juga dapat memberikan layanan yang ramah dan profesional, yang sangat dihargai oleh pelanggan. Dengan demikian, hasil ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam program pelatihan barista yang komprehensif, yang tidak hanya mencakup aspek teknis tetapi juga etika pelayanan. Program semacam ini dapat membantu dalam meningkatkan retensi karyawan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan operasional jangka panjang dari kedai kopi (Sutrisno

2024)(Karawang 2024).

Berdasarkan temuan ini, dapat diklaim bahwa pengembangan kompetensi barista melalui pelatihan dan pembelajaran berkelanjutan merupakan elemen strategis yang penting bagi kedai kopi untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bisnis. Kompetensi barista yang kuat memungkinkan kedai kopi seperti Cafe Aaron Teras Coffee Makassar untuk memberikan layanan yang lebih baik dan menjaga loyalitas pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan agar kedai kopi mengadopsi pendekatan pelatihan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan, mencakup pengetahuan teknis dan aspek etika pelayanan, untuk memaksimalkan potensi pertumbuhan dan mempertahankan standar kualitas yang tinggi dalam industri yang sangat kompetitif ini.

Pembahasan

Satu penjelasan untuk pengaruh signifikan kompetensi barista terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Cafe Aaron Teras Coffee Makassar adalah bahwa pengetahuan teknis dan keterampilan praktis barista dalam pembuatan kopi langsung berkontribusi terhadap kualitas minuman yang dihasilkan. Barista yang memiliki pemahaman mendalam tentang teknik pembuatan kopi, seperti metode ekstraksi yang tepat dan pengendalian suhu, lebih mampu menghasilkan minuman dengan rasa dan aroma yang optimal. Hal ini sejalan dengan temuan , yang menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk meningkatkan kualitas produk di kedai kopi. Kompetensi teknis ini memastikan bahwa produk yang disajikan memenuhi harapan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi kedai kopi.(Rina Fitriana, Debbie Kemala Sari 2021)

Selain aspek teknis, penelitian ini juga menunjukkan bahwa etika pelayanan barista, termasuk kemampuan untuk berinteraksi dengan pelanggan secara profesional dan ramah, memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Menurut (Sari 2021) (Dwiki and Setyawan 2024) (Jaeroni and Wachdijono 2023), layanan pelanggan yang baik sangat bergantung pada keterampilan interpersonal dan fleksibilitas staf, terutama dalam suasana informal seperti kedai kopi. Temuan penelitian ini mendukung pandangan tersebut dengan menunjukkan bahwa barista yang terlatih dalam aspek etika pelayanan mampu memberikan layanan yang lebih memuaskan, yang meningkatkan loyalitas pelanggan. Literatur yang ada menegaskan bahwa pengembangan soft skills, seperti komunikasi yang efektif dan manajemen hubungan pelanggan, harus menjadi bagian integral dari pelatihan barista untuk memperkuat daya tarik dan reputasi kedai kopi di pasar yang kompetitif.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa kedai kopi perlu fokus pada pengembangan kompetensi barista secara menyeluruh, mencakup baik aspek teknis maupun etika pelayanan, untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bisnis mereka. Investasi dalam program pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan tidak hanya akan membantu barista meningkatkan keterampilan mereka tetapi juga memastikan bahwa mereka mampu memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Ini penting untuk meningkatkan retensi karyawan, kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya keberhasilan operasional jangka panjang dari kedai kopi. Oleh karena itu, Cafe Aaron Teras Coffee Makassar dan kedai kopi lainnya disarankan untuk mengadopsi pendekatan pelatihan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan, yang mencakup pelatihan teknis dan pengembangan soft skills, untuk mempertahankan standar kualitas yang tinggi dan meningkatkan pengalaman pelanggan di industri yang sangat kompetitif ini(Maspul 2021).

Kesimpulan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan oleh para pembaca dan peneliti di masa depan. Pertama, studi ini terbatas pada satu lokasi, yaitu Cafe Aaron Teras Coffee Makassar, yang berarti hasil dan temuan yang diperoleh mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan situasi atau praktik di kedai kopi lain dengan karakteristik yang berbeda. Keterbatasan ini bisa mempengaruhi generalisasi temuan, mengingat kondisi dan strategi operasional yang berbeda-beda pada setiap kedai kopi. Kedua, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang meskipun memberikan wawasan mendalam tentang kompetensi barista, namun tidak memungkinkan untuk pengujian hipotesis atau penarikan kesimpulan yang bersifat general untuk populasi yang lebih luas. Oleh karena itu, hasil penelitian ini lebih baik dianggap sebagai studi eksploratif yang membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, disarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan untuk melibatkan lebih banyak lokasi kedai kopi dengan karakteristik yang berbeda-beda untuk memperluas cakupan studi dan meningkatkan validitas eksternal temuan. Selain itu, penggunaan pendekatan campuran, yaitu kombinasi antara metode kuantitatif dan kualitatif, dapat memberikan data yang lebih beragam dan komprehensif untuk analisis yang lebih mendalam. Penelitian di masa depan juga dapat mengeksplorasi peran teknologi dan alat digital dalam meningkatkan pelatihan barista, melihat bagaimana inovasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi pelatihan dan kualitas layanan secara keseluruhan. Lebih jauh lagi, fokus pada aspek soft skills barista, seperti komunikasi dan manajemen stres, juga penting untuk diteliti lebih lanjut untuk memahami bagaimana hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kesuksesan operasional kedai kopi.

Daftar Pustaka

- Dwiki, Oleh .:, and Fariz Setyawan. 2024. "Analisis Strategi Komunikasi Barista Coffee Shop Samata Dalam Menciptakan Pelayanan Pelanggan." *Jma* 2(1):1150–61.
- Jaeroni, Akhmad, and Wachdijono. 2023. "The Influence of Barista on Coffee Shop Consumer Loyalty in The City of Bandung." *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Agribisnis VII* 7(1):109–17.
- Karawang, Kabupaten. 2024. "Pelatihan Keterampilan Barista Dalam Menumbuhkan Kemandirian Berwirausaha Pada Peserta Di BLK Kabupaten Karawang 1,2,3." 9(1):50–54.
- Kualitas, Pengaruh, Pelayanan Barista, and Terhadap Kepuasan. 1999. "Pendahuluan." (1982).
- Maspul, Kurniawan Arif. 2021. "Keberlanjutan Dalam Keterampilan Barista: Monitor Dan Evaluasi Dari Pengetahuan Barista Terhadap Kopi Spesial Di The Coffee Lab." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kewirausahaan Indonesia* 02(02):25–40.
- Rina Fitriana, Debbie Kemala Sari, Anik Nur Habyba. 2021. "Pengendalian Dan Penjaminan Mutu." *Wawasan Ilmu* 277.
- Sari, Novita. 2021. *Analisis Strategi Komunikasi Interpersonal Barista Coffee Shop Space Roastery Di Yogyakarta*.
- Sutrisno, Aura Lea. 2024. "Implementasi Program Pelatihan Barista Dalam Meningkatkan Kecakapan Hidup (Life Skill) Di Toko Kopi San Djaya Tangerang." 30:344–53. doi: 10.33503/paradigma.v30i2.4695.
- Wachdijono, Wachdijono, and Assyifa Chairina Yahya. 2021. "Persepsi Konsumen Terhadap Keberadaan Coffee Shop Dan Barista Pada Era Pemasaran Kopi Ke Tiga." *Paradigma Agribisnis* 4(1):11. doi: 10.33603/jpa.v4i2.5886.
- Yurindera, Novan. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Barista, Dan Promosi Di Media Sosial Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Himpunan Kopi Jakarta." *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis* 24(1):44–55.