

BAB IV

KESIMPULAN

Gaya hidup barista *coffee shop* di Kota Malang apabila ditinjau dari aktivitas yang dilakukan dapat diketahui dari aktivitas rutin seorang barista yaitu menjalankan tugas sesuai SOP yaitu membersihkan area cafe, mempersiapkan cafe untuk pembukaan, memastikan grinder atau mesin kopi dan *espresso* yang dihasilkan sesuai standar dan takaran yang diinginkan. Aktivitas barista juga ditunjukkan dengan melakukan interaksi dengan pelanggan dan mempersiapkan kopi dan minuman nikmat sesuai selera pelanggan. Gaya hidup ditinjau dari minat menjadi seorang barista, adanya peluang menjadi barista yaitu banyaknya kedai *speciality coffee*, dapat meningkatkan citra diri, bertemu dan menjalin relasi dengan banyak orang baru, dan menambah pemasukan atau pendapatan. Gaya hidup ditinjau dari opini yang dimiliki oleh barista atas profesi yang dilakukan, dimana seorang barista tidak hanya sekedar pelayan dan peracik kopi, namun lebih menjadi teman bagi pelanggan, barista menjadi proses *delivery* atau penyampaian makna dari kopi ke para penikmatnya dan barista adalah sebuah profesi yang membutuhkan keahlian khusus.

DAFTAR PUSTAKA

- Amos Tversky; Daniel Kahneman (1984). Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases. *Science, New Series*, Vol. 185, No. 4157. (Sep. 27, 1974), pp. 1124- 1131
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baudrillard, Jean P. 2004, *Masyarakat Konsumsi*. Yogyakarta: Kreasi Wacana.
- Boudon, R. (2009). Rational Choice Theory, in Bryan S. Turner (edt), *Social Theory*, Oxford: Blackwell Publishing Ltd.
- Buchanan, J.M. and Tullock, G. (1990). *The Calculus of Consent: Logical Foundations for Constitutional Democracy*. The University of Michigan Press, Michigan.
- Damsar. 2009. *Pengantar Sosiologi Ekonomi*. Jakarta: Kencana
- Fakhri Ramadhan (2017), *Makna Kerja Bagi Barista*, Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Yogyakarta
- George Ritzer dan Douglas J. Goodman, (2012) “Teori Sosiologi Moderen”. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.
- Herliyana, Elly (2020). Fenomena Coffee Shop Sebagai Gejala Gaya Hidup Baru Kaum Muda. *Jurnal Thaqāfiyyāt*, Vol. 13, No. 1
- Hindmoor, A. & Taylor, B. (2015). *The Rational Choice*, London: Palgrave.

- J.Moleong, Lexy.2014. Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Malang.
- Kurniawan, Ignatius Boy. 2010. Free Training to be a Professional Baristawith Bondies. Bogor: Kulinologi. 144-145
- Masdakaty. (2015). Tentang Coffee Roasting. Otten Magazine. <https://majalah.Ottencoffe.co.id/semacam-panduan-untuk-kopi-specialty>
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Neuman, W. Lawrence. (2013). Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitaif. Jakarta: PT Indeks.
- Nugraheni, P. N. A. 2003. Perbedaan Kecenderungan Gaya Hidup Hedonis Pada Remaja Ditinjau dari Lokasi Tempat Tinggal. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Surakarta: Fakultas Psikologi UMS.
- Nur Amalia (2017), Strategi Pengembangan Usaha Warung Kopi di Masa Pandemi (Studi Kasus Warung Kopi Klotok Noms Kopi), Skripsi Universitas Semarang.
- Nurikhsan, F., W. S. Indrianie dan D. Safitri. 2019. Fenomena Coffee Shop di Kalangan Konsumen Remaja. Dalam Widya Komunika, 9(2). Hal 137-144.
- Panggabean E. 2012. Buku Pintar Kopi. Jakarta : Agro Media Pustaka
- Pemaron S, I. B. G. A., Sariawan, I. K dan Yoga, I. W. G. S. 2018. Rencana Bisnis Pengembangan Usaha Pengolahan Kopi Arabika (*Coffea arabica*) di

Subak Ulian Murni, Kintamani-Bangli. [Skripsi] Fakultas Teknologi Pertanian UNUD. Bali

Ridwan Satria Wicaksono, 2018, Pilihan Rasional Mahasiswa Menjadi Barista (Studi Pada 6 Mahasiswa di Jakarta) Program Studi Pendidikan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta

Ritzer, George & Barry Smart. (2011) Handbook Teori Sosial. Jakarta : Penerbit Nusa Media

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Malang: PT Alfabet

Supriyati. (2011). Metodologi Penelitian. Malang: Labkat Press

Sutisna. 2012. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Malang : PT. Remaja Rusdakarya

Tasya, S., Suhaeni, S., & Wijaya, I. P. (2022). Analisis Daya Saing Komparatif Komoditas Kopi (*Coffea Sp.*) Indonesia di Pasar Internasional. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(12), 335-341.

TRANSKRIP WAWANCARA

SEPASI CAFFE & EATERY

(Berdiri th. 2022)

Jl. Joyo Agung, Malang

Operasional Cafe: 10.00 - 24.00

Wawancara: 24 Mei 2023 (Jam 11.00 - 16.00)

Barista Ical

- Saya Ical asli Ambon, saya anak rantau yang kuliah 2016.

1. "Kalau dibilang berapa lama menekuni bidang barista ya lumayan lama dari tahun 2016 sambilan kuliah. Jadi barista saya pindah-pindah tempat kerja. Tapi paling lama ya di Sepasi Cafe ini kurang lebih ada satu tahun lebih".

2. "Menjadi seorang barista menurut pandangan saya bisa dianggap sebelah mata, kalau bicara dalam konteka masa depan ya banyak stigma yang orang lain bangun, seperti: "ah jadi barista kerjanya gitu-gitu aja, nggak ada jenjang karirnya. Tapi disisi lain jadi seorang barista adalah:

* kita dapat interaksi dengan orang-orang banyak: rekan kerja, rekan kerja di tempat kerja lain bahkan customer

* banyak belajar dunia FnB, terutama kopi & paham dasar-dasar kopi".

3. "Menurut saya pribadi ya seputaran tentang kopi pengetahuan dasar-dasar kopi, mulai dari mesin kopi dengan cara penggunaannya, karena mesin kopi kan banyak, ada gerinder dan lain-lain, yang penting harus punya pengetahuan dasar dulu.

Kalau apa yang harus dimiliki oleh barista ya cukup panjang pembahasannya tentang kopi jadi ya nggak ada habisnya untuk membicarakan itu. Jadi barista kalau nggak bisa tekun ya sulit untuk mencapai level yang sempurna karena banyak tekanan sebagai seorang barista, dari faktor lingkungan kerja, faktor pekerjaannya sendiri dan banyak hal lainnya"

4. Kalau bilang tertarik, ya cukup tertarik karena aku aktif dalam dunia kopi dan suka kopi. Di Malang sendiri juga udah banyak tempat nongkrong atau kopi-kopian.

Dulu aku sempat kerja di warkop dari jadi barista membuat kopi instan sampai jadi barista pembuat kopi dengan meracik biji kopi.

Karena belajar sebagai barista itu mahal, aku belajar dan mencari ilmunya dengan cara otodidak di YouTube atau dengan teman-teman sebagai barista untuk meminta ilmu. Walaupun banyak dari teman-teman juga pelit berbagi ilmu karena biaya sekolah barista itu mahal jadi tidak semudah itu berbagi, aku memanfaatkan pengetahuan yang ada aja selama ini"

5. Kehidupan barista itu asik, punya kebanggaan juga jadi seorang barista. Seorang barista itu diberi kelebihan untuk memiliki pengetahuan tentang dunia f&b, seperti banyak relasi, lingkungan baru, cari tahu tentang kopi sampai mana atau sejauh mana, belajar mengenai mesin kopi dari permasalahan mesin tersebut sampai hal yang baik-baik saja.

Jadi barista tidak hanya datang lalu kerja atau mematuhi SOP yang ada, tapi kalau aku pribadi tidak seperti itu, kalau aku bisa belajar lebih dalam dunia f&b kenapa tidak?"

6. Pada umumnya barista datang untuk opening, seperti bersih-bersih meja, gelas atau cangkir, peralatan mesin-mesin kopi. Misal ada yang kurang ya dilengkapi, seperti kebutuhan atau stock kopi, susu dan lainnya. Setelah itu yang paling penting mengecek mesin kopi sebelum digunakan dan yang pastinya sudah bersih"

7. "Nggak bisa diklasifikasikan, karena barista beda dengan kasir yang berhadapan langsung dengan customer. Tapi ada juga beberapa tempat yang double job bisa jadi kasir ataupun barista. Jadi kalau ditanya dari segi barista, menurut saya tidak sedikit lebih cenderung untuk melakukan aktivitas di bar daripada harus interaksi dengan customer"

8. "Sekreatif mungkin kita berbicara. Bagaimana caranya produk ini terjual, kalau aku pribadi dengan cara pendekatan ke customer apa yang mereka butuhkan

seperti minuman kopi dan non kopi setelah mereka memilih kita lagi bisa mengarahkan"

9. "Standar yang diterapkan di cafe kami memakai SOP. Takaran biji kopi yang akan digiling menjadi minuman ke dalam cangkir kecil atau besar sesuai dengan gramasi kopi, jika pakai standar gramasi kopi 20 ya pakai 20 dan tinggal diulik lagi rasanya, kalau kopi ini enak atau tidak sebelum dihidangkan ke customer".

10. "Menurut aku pribadi iya. Walaupun stigma yang dipandang dari kebanyakan orang itu sebelah mata, kita tinggal membuktikan saja bahwa itu tidak seperti yang mereka pikirkan. Gaji memang tak seberapa, tapi kalau menekuni dalam dunia barista itu punya nilai plus sendiri walaupun sulit. Jadi yang namanya barista itu punya tahapannya sendiri seperti dari junior ke senior, bertahap kok".

11. "Citra diri positif kalau dari aku ya banyak orang tuh yang anggap kalau peran barista itu jelek. Jadi segimana kita baik tetap di pandang buruk, walaupun nggak semua orang seperti itu. Tapi sebisa mungkin ya tunjukkan yang terbaik dengan cara pelayanan, memberi kepuasan kepada customer, cara penyajian kopi, cita rasa kopi seperti customer minta atau butuhkan"

12. "Itu masalah konsekuensi. Kita berusaha mungkin kreatif dalam hal komunikasi bahkan pendekatan, tapi semisal kita menawarkan produk dan ditolak ya nggak papa, karena itu sudah jadi pilihan mereka dan kita tidak bisa memaksakan"

13. "Upaya untuk tetap jadi barista: upayanya dengan dilakukan setiap hari. Karena kalau satu hari tidak bekerja pengetahuan itu bisa lupa kalau untuk aku pribadi ya. Karena yang namanya jadi barista itu harus punya niat dan tidak boleh ada rasa malas. Karena yang dilakukan sebagai bahasa itu ya harus mengulik biji kopi hingga menjadi rasa kopi yang enak".

14. Tanggung jawab: sesuai dengan SOP perusahaan. Kalau tanggung jawab sebagai barista sendiri, itu harus menjaga kebersihan, lalu masalah maintenance-maintenance mesin, pengecekan produk sesuai dengan tanggal expired itu harus dilakukan setiap hari oleh barista, mengecek stok barang setiap hari.

Suka & duka barista

Suka jadi barista: banyak pengetahuan, belajar f&b luasnya relasi, mengulik kopi yang tidak ada habisnya, experience membuat kopi.

Duka jadi barista:

Ketika tidak ada kecocokan dalam dunia kerja banyak teman yang dikit-dikit memilih untuk resign. Sistem manajemen yang kadang kurang nyaman, jadi mau profesional kita bekerja kalau lingkungannya kurang mendukung juga berpengaruh ke diri sendiri atau kerjaan.

Barista Berta

- Saya Berta, saya asli & tinggal di Malang

1. Saya menekuni bidang barista hampir 2 tahun lebih. Sebelumnya saya juga bekerja di kedai kopi hanya bertahan 7 bulan dan setelahnya saya bekerja sebagai barista di Sepasi Coffee ada 1 tahun lebih.
2. Menjadi seorang barista merupakan pekerjaan yang sangat unik, karena dihadapkan setiap hari dengan biji kopi, mesin kopi dan para customer yang lucu-lucu macamnya.
3. Yang harus dimiliki sebagai seorang barista adalah kesiapan mental, niat, tekun, mau belajar setiap hari dan tidak ada selesainya untuk belajar tentang kopi, dan pastinya pemahaman dasar tentang kopi itu penting.
4. Berawal dari keinginan saat jadi keterusan. Di sisi lain memang juga suka minum kopi.
5. Kehidupan barista itu banyak sekali ceritanya. Banyak sekali hal yang bisa dipelajari tanpa henti. Setiap hari harus bertemu dengan biji kopi, membuat kopi, mengulik rasa ngopi, eksperimen membuat kopi, belajar cara-cara mengenai standar barista yang benar. Standar barista itu ya harus bisa ramah, menjalin komunikasi atau interaksi customer dengan baik. Sebenarnya kehidupan barista tidak hanya tentang kopi aja tetapi tetap rasa maupun kebutuhan customer setiap harinya.

6. Aktivitas rutin yang dilakukan barista yaitu opening cafe. Bersih-bersih cafe, meja bar, pengecekan stok barang, seperti susu, sirup, gula, kopi, dan Mengecek mesin kopi sebelum dipakai.

Kalau closing tidak jauh dari opening, yaitu membersihkan seluruh mesin kopi dan alat-alat kopi, pengecekan mesin kopi ada kendala atau tidak sebelum dipakai untuk hari berikutnya.

7. Kita berinteraksi dengan memberi salam dan menawarkan menu kepada customer baik kopi dan non kopi, yang pasti pelayanan dan kepuasan customer itu nomor 1.

8. Sebelumnya kita memberi option mau yang kopi atau non kopi. Pokoknya kita jelaskan nih kalau kopi dan non kopi seperti apa, mereka yang memilih lalu kita yang mengarahkan dengan cara mensugesti mereka untuk memilih produk yang sekiranya kurang laku di cafe kita agar ada harga jualnya.

9. Karena di setiap coffee shop memiliki SOP masing-masing, ya sesuai dengan SOP yang diterapkan mengenai standar penyajian.

10. Kalau aku pribadi sih tidak, karena pekerjaan barista itu hanya suatu hobi menurut aku sendiri bukan untuk sebagai pekerjaan tetap, hanya sebagai sampingan pekerjaan.

11. Menumbuhkan sikap dan profesional kerja yang balance. Jika sikap kita baik maka pekerjaan kita juga pasti terlihat baik. Terus belajar memperbaiki diri setiap harinya, tidak boleh fokus terhadap masalah baik di lapangan maupun masalah pribadi.

12. Menanggapi penolakan itu hal yang sangat wajar, tapi kita bisa mengurangi penolakan itu dengan kita sebagai barista yang mau dan mampu berbaur kepada para customer. Jadi jika sewaktu-waktu cafe mempunyai menu baru dan masih mencari market, kita sudah mempunyai peluang dari customer yang kita kenal, karna sebelumnya sudah memberi feed baik dulu.

13. Belajar, berproses, dan tekun setiap hari. Bisa konsisten atau komitmen dengan pendirian masing-masing jika ingin berlanjut sebagai barista. Karna yang namanya upgrade diri sebagai barista pasti berjalan setiap hari.

14. Tanggung jawab sebagai berita harus sesuai dengan SOP yang ada. Yang pasti sesuai dengan pekerjaannya, seperti pengecekan barang, stok barang datang, stok barang expired, membersihkan mesin kopi, alat-alat kopi, meja barang. Intinya yang sangat dibutuhkan dari tanggung jawab barista adalah kebersihan di atas segala-galanya.



AFEKSI CAFÉ

(Berdiri th. 2021)

Jetak Ngasri, Mulyoagung, Kec. Dau, Kabupaten Malang, Jawa Timur

Operasional Cafe: 14.00 - 02.00

Wawancara: 24 Mei 2023 (Jam 17.00 - 20.00)

Barista Aji

1. Jadi barista di Afeksi Cafe udah jalan hampir 1th.
 2. Yang saya rasakan jadi seorang barista yaitu happy, enjoy karna ini merupakan hobi yang saya senangi.
 3. Dasar atau basic mengenai kopi dan mesin kopi. Walaupun belum terlalu mahir, yang pasti bisa mengoperasikan mesin pembuat kopi dan paham setiap alat-alat yang akan di gunakan.
 4. Yang pertama emang suka minum kopi, yang kedua tertarik untuk mau belajar di dunia perkopian. Entah belajar memahami biji-biji kopi, cara memecahkan biji kopi, bagaimana cara memakai mesin kopi, bagaimana cara menyeduh hingga menghidangkannya untuk diri sendiri ataupun customer.
 5. Kehidupan seorang barista untuk aku sendiri itu sangat menyenangkan, karena setiap kali nongkrong ataupun kerja yang ketemu hanyalah kopi. Sembari nongkrong ataupun kerja tetap pembahasannya tentang kopi. Bisa saling sharing sama teman-teman juga. Pokoknya seru kehidupan barista.
 6. Aktivitas kegiatan barista seperti pada umumnya. Kita beraktivitas waktu opening, jam kerja dan closing. Kalau opening itu hanya prepare aja karena sebelumnya sudah disiapkan waktu closing.
- Jadi ya kalau opening itu hanya mengecek mesin kopi atau menambahkan stok barang yang mulai menipis atau sudah habis. Kalau di jam kerja ya kita mulai bekerja di bar untuk membuatkan pesanan customer dan kalau closing benar-benar semuanya harus bersih, dari meja bar, alat dan mesin kopi pengecekan barang seperti susi, biji kopi, sirup, gula, dll masih oke atau enggak, mengecek barang expired juga.

7. Dengan cara memberi salam, baik pagi, siang, sore atau malam ke customer yang datang sambil diberikan senyuman yang ramah. Setelah itu mulai memberikan perhatian kepada customer apa yang mereka butuhkan dan selalu bilang terima kasih juga kepada customer.
8. Lebih ke hospitality. Jadi banyak juga sih sebenarnya customer yang menetap yang setiap harinya itu ada aja yang balik buat nongkrong lama di Afeksi. Bermula juga dari kitanya sendiri barista yang harus bisa membuka diri untuk customer jadi customer bisa nyaman atau bahkan sampai akrab sama barista di Afeksi.
9. Yang jelas kita tanya dulu butuhnya mereka yang seperti apa? Mau kopi atau non kopi, setelah mereka memilih baru kita akan mensugesti menu yang ada di afeksi kepada customer agar mereka tertarik ingin mencobanya. Cara sugestinya itu dengan kita menjelaskannya secara happy dan yakin bahwa minum yang kita jelaskan Itu minuman yang enak atau recommended.
10. Standar penyajian kopi ada SOP nya, ya seperti ada gramasi tersendiri terhadap kopi yang akan disajikan, takaran susu, gula, es batu, sirup.
11. Kau dari aku ngalir aja ya, dan balik lagi ke hospitality. Kita harus bisa membuat customer nyaman dengan kita. Dimulai dari kita dulu yang mau terbuka disitu nantinya akan ada jalan timbul relasi baik dengan customer.
12. Untuk aku sendiri itu enggak, karena kalau barista terlalu ditekuni untuk menjadi pekerjaan tetap itu nggak bisa. Kalau aku pribadi peran atau pekerjaan sebagai barista hanyalah hobi. Tapi kalau dilihat untuk segi menunjang kehidupan, kayaknya setiap barista pengen bisa lebih mempunyai peran yang tingkatannya lebih tinggi dari kata seorang barista. Entah itu owner yang bisa membuka usaha kedai kopi sendiri atau sebagai leader barista jika masih ingin ikut dengan orang lain. Semua punya tingkatannya masing-masing lah.
13. Citra diri yang positif sebagai barista dari aku sendiri, yaitu tetap memberikan pelayanan yang baik kepada customer, harus selalu murah senyum, kita harus tahu kebutuhan mereka itu apa maunya seperti apa? Intinya semua itu untuk customer yaitu mengenai kepuasan dan pelayanan dari Afeksi Coffee.

14. Menjelaskan kepada mereka menu-menu yang mereka tanyakan, tapi di sini saya pribadi juga mengutamakan market. Saya memberi penjelasan kepada mereka dan saya meyakinkan beberapa produk atau minuman yang kurang laku. Saya tawarkan kepada mereka agar mereka memutuskan untuk membeli. Sebenarnya di sini hanya menang cara komunikasi, penyampaian komunikasi, dan keyakinan kita dalam menjelaskan atau mengedukasi mengenai produk ke customer.

15. Tidak menyerah untuk selalu memberikan sugesti atau penawaran ke customer.

16. Upaya untuk tetap menjadi barista menurut aku selalu terus dan tidak akan pernah puas sama yang namanya belajar tentang perkopian. Selalu mengupgrade diri agar bisa mempunyai nilai yang lebih dari sebelumnya dari seorang barista.

17. Tanggung jawab seorang barista yaitu: tidak boleh pernah merasa puas. Belajar pintu 1 harus mau belajar di pintu 2 sampai seterusnya.

Suka duka barista:

Suka: banyak temen, relasi bercabang di berbagai coffee shop, bisa minum kopi gratis

Duka: gaji kecil di daerah malang.

Barista Ikhsan

- Saya Ikhsan asal Bekasi, dulu pernah kuliah jurusan pertanian dan akhirnya melipir menjadi barista.

1. Jadi barista di Afeksi Cafe sudah 1 tahun 6 bulan, kalau di total jadi barista di tempat kerja lain kira-kira 2 tahun 4 bulan.

2. Lebih ke hobi aja, jadi menjadi suatu pekerjaan yang nyaman untuk aku sendiri. Mungkin untuk di Malang gaji barista masih dibilang kecil.2.

Intinya awalnya ya karna emang suka minum kopi, ngulik-ngulik sendiri lalu akhirnya belajar, dan tiba-tiba ya udah sekalian aja kerja daftar jadi barista.3.

3. Yang pasti skill-skill barista, paham cara buat kopinya aja dulu dengan menggunakan mesin kopi. Menimbang biji kopi seperti apa? Menyeduh caranya bagaimana?

4. Ya karena aku bukan orang yang tipikal bisa duduk lama di kursi meja, yang harus kerja sendirian dan nggak ada temen yang bisa diajak ngobrol. Dulu sempat kerja kantoran dan akhirnya nggak cocok, dan memutuskan untuk jadi barista lagi. Kalau jadi barista lebih enjoy aja. Bisa banyak ngobrol dan sharing masalah kopi bareng temen, bercanda, kena rasa awarenya gimana, ramainya cafe itu seperti apa. Belajar banyak tentang barista yang tadinya paham cuma nyeduh aja, sekarang ngerti biji-biji kopi, seperti arabika, robusta, dampit dan masih banyak lagi.

5. Menurut pendapatku kalau di Malang sendiri dulu zaman 2015 sampai 2017 kehidupan barista masih circle-circlean. Jadi coffee shop A temenan sama coffee shop B, dan berbaurnya sama coffee shop gitu-gitu aja nggak mau yang lainnya.

Tapi seiring berjalannya waktu ya udah, sekarang kalau semisal ada yang melamar jadi barista, yang penting kamu punya skill aja. Tapi emang ada beberapa coffee shop yang misal kamu punya soft skill atau riwayat barista yang baik, ya kamu auto diterima dan tidak perlu pakai tes lagi sebagai barista.

6. Kegiatan rutin barista sendiri di Afeksi kalau opening, ya tentunya bersih-bersih, nyalain mesin kopi, kalibrasi, prepare bahan-bahan.

Kalau untuk jam kerjanya lebih ke hospitality Afeksi Cafe. Jadi lebih utamakan ramah tamah ke customer, customer butuhnya apa? Semisal ada komplain apapun pasti kita terima. Semisal ada yang kurang ini itu kita bersedia siap untuk menggantinya. Jadi lebih utamakan customer daripada cafenya sendiri, ya kan uang juga datangnya dari customer.

Kalau untuk closing ya pengecekan mesin kopi, bersih-bersih area bar, membersihkan alat-alat kopi, ngedata semua barang-barang yang stoknya tinggal dikit atau udah mau habis.

7. Kalau di Afeksi cafe pasti greeting ya kalau ada customer, lalu melayani harus dengan senyuman, ditanya butuhnya apa, dan semisal mau pulang juga harus disambut dengan ramah sambil bilang terima kasih.

8. Banyak customer menetap, jadi customer yang datang lagi ke cafe. Di sini kita lebih mengutamakan ngobrol masalah rasa kopi ke customer. Akhirnya kenal,

akrab dan nyambung. Jadi sebenarnya lebih ke hospitality kita aja yang ramah tamah ke customer.

Bahkan jika ada customer yang ulang tahun atau ada acara, seperti anniversary atau acara lainnya bakal kita lebihkan, seperti free makanan atau minuman.

9. Pasti yang pertama kita lebih tanya dulu ke customer prefer ke kopi atau non kopi?

Setelahnya baru kita saranin mau yang manis, asem, creamy atau strong. Setelahnya kita arahkan lagi ke menu yang seperti apa yang customer mau.

Tapi di satu sisi tetap ada marketingnya ya jadi meng-up menu yang kurang laku untuk bagaimana menu itu dapat terjual atau terbeli, contohnya Japanese dan es kopi susu hazelnut.

10. Kalau untuk standar menurut SOP aja, seperti susunya berapa takaranya, es batunya seberapa.

Kalau di Afeksi Cafe sendiri, kopi memakai yang 20 gram. Afeksi Cafe itu lebih mengincar ke perempuan karena kopi di sini bukan kopi yang terlalu strong, jatuhnya netral bisa masuk ke cewek atau cowok. Tapi ya tidak memungkiri untuk kopi yang strong, seperti americano double shoot, japanese, java drip, dll.

11. Relasi kalau dari aku ya mengutamakan kenyamanan customer yang pastinya. Gimana caranya aku bisa menarik perhatian customer, dari rasa penyajian dan dari perlakuan kita ke customer sendiri.

12. Kalau masalah kehidupan ke depan sebagai barista untuk di Malang sendiri buat aku pribadi enggak. Karena kalau kita masih baru jadi barista, ya bisa dibbilang gajinya tetap kecil, tapi gimanapun kan pasti ada tahapannya, dan kalau pengen menambah skill yang lebih oke kita bisa selalu upgrade diri dengan cara latihan dan terus belajar agar kita bisa jadi development yang mengatur menu-menu sendiri di barista atau leader.

13. Kalau citra diri positif barista, yang pertama ramah. Kalau kita nggak ramah nggak mungkin ada yang mau dekat sama kita.

Yang kedua harus ngerti customernya, entah itu laki-laki atau perempuan. Butuh mereka atau mau kopi yang seperti apa? Jadi kita kasih feed dulu ke mereka.

14. Kalau dari Afeksi Cafe sendiri masih ada beberapa customer yang belum paham mengenai kopi baileys. Kebanyakan orang-orang mengira baileys itu alkohol.

Jadi edukasi produk ke mereka itu dengan cara menjelaskannya secara detail. Afeksi Cafe mempunyai kopi baileys, tapi dibuat dengan bahan yang netral jadi nggak semata-mata bahwa kopi tersebut bisa membuat mabuk. Hanya namanya aja dan rasanya hampir sama, tapi itu sebenarnya bukan alkohol, itu hanya biskuit dengan rasa baileys yang sudah dimodifikasi dan bisa diminum di semua kalangan.

15. Tetap kita cari perhatian dari customer. Kebanyakan customer itu penasaran sama menu baru hanya saja customer sudah mikir nggak enakya dulu dari segi rasa. Tapi tetap kita yakinin terus dan mensugestinya terus.

16. Kalau di baristanya sendiri dari aku pribadi ya pengen jadi owner coffee shop. Sebenarnya itu impian kebanyakan seorang barista. Cuma balik lagi ke masing-masing ya kalau sudah memumpuni jadi owner ya oke-oke aja.

Cuman semisal kalau masih pengen kerja ikut orang lain, saranku ya terus upgrade diri sampai bisa jadi kepala barista atau leader. Jadi upaya kalau jadi barista untuk aku pribadi kayaknya nggak deh, pasti ada batu loncatan lagi yang pengen lebih dari sekedar barista.

17. Bentuk tanggung jawab barista di Afeksi Cafe yang pertama Jangan pernah menyalahkan customer, harus ramah tamah ke customer, apapun yang customer minta atau butuhkan selalu di iyaikan, contoh di Afeksi Cafe kalau udah malam biasanya kita menggunakan gelas plastik, tapi ada customer Yang minta ganti untuk memakai cangkir ya kita sebisa mungkin menurut keinginan customer itu. Jadi pelayanan dan kepuasan customer itu nomor satu untuk barista sendiri.

Suka & duka barista

Duka: gaji kecil, kadang kerjanya over time, kadang ada aja apesnya ntah kopi tumpah, gelas pecah, mesin rusak jadi bisa tiba-tiba merusak mood pribadi. Tapi hal itu yang membuat kita punya story sebagai barista ciri khas lah.

Suka: banyak ketemu temen, belajar banyak hal tentang kopi yang nggak ada habisnya.

Bahkan kalau kita bisa interaksi banyak sama orang, kita punya peluang tambahan, misal ada customer yang baru merintis mempunyai bisnis coffee shop, kita bisa dibutuhkan sewaktu-waktu sebagai tangan kanan barista atau leadernya.



CRITA SENA

(Berdiri th. 2021)

Jl. Kahuripan No.1, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119

Operasional Cafe: buka 24 jam

Wawancara: 26 Mei 2023 (Jam 15.00 - 17.00)

Barista Andi

- Kak Andi, Asli Madura yang merantau ke Malang.

1. Sudah 4 tahun jadi barista. Sebelumnya kerja di Surabaya barista di Focus Cafe & pindah ke Malang jadi Barista di Cerita Sena.
2. Asik, karena dibidang ngebar. Pernah sekolah barista juga selama 2 bulan di Litofin Surabaya, tapi nggak lama keluar karna pengen langsung terjun kerja di bar aja.
3. Pertama pastinya kemauan, rasa ingin tahu, dan sering-sering belajar tentang dunia perkopian apapun itu, entah latte art, rasa kopi, kalibrasi.
4. Aku suka latte art dan manual brew.

Sekarang siapa sih orang yang nggak suka minum kopi? Karna kopi bisa di modif tidak hanya kopi pahit saja tapi banyak rasa; ada kopi susu, kopi aren, kopi pandan dll.

5. Kalau ngomongin dunia barista di malang emang dunianya. Kopi-kopiannya ramah kalau dari penilaianku dan cepat sekali berkembangnya. Ntah coffe shop yang elit sampai yang sederhana. Itu sih yang membuat kehidupan barista jadi berkembang.

6. Kegiatan ya opening sampai closing.

Paling ya cuma prepare aja karena semua sudah disiapkan waktu closing: isi stockan saja yang perlu ditambahkan seperti stok kopi, sirup, susu, dll. Hal yang paling rutin dan harus dilakukan yaitu kalibrasi.

Yang namanya kalibrasi itu menentukan rasa kopi. Kami bisa kalibrasi pagi, siang, dan malam. Tujuan kalibrasi harus menkonsistenkan rasa kopi yang dibuat. Karna bisa saja berubah waktu pagi, siang atau malam & tergantung dari temperatur ruangan. Jadi pengecekan rasa agar selalu stabil.

7. Kalau para barista yang penting ya hospitality. Kita harus senyum meskipun lagi capek-capeknya tapi harus tetap senyum, sapa, salam, ramah, dan gimana caranya customer itu bisa senang dan enjoy lihat kita ramah, senyum, sapa.
8. Kalau pendekatan ke customer ya ngalir aja. Banyak customer yang bolak balik datang kesini sampai kita hafal dan akhirnya kita perhatikan lalu lanjut ajak ngobrol-ngobrol asik. Intinya komunikasi dan jangan malu-malu.
9. Di up-selling setiap hari. Jadi sama aja kayak barista membantu kasir. Semisal ada produk baru nanti barista yang bantu up-selling. Contoh kecilnya ya kita menawarkan produk baru ke customer jangan sekali dua kali harus sering-sering.
10. Kalau standar penyajian kopi ya harus SOP aja. Semisal ada yang kelihatan nggak layak ya bakal kita ganti. Misal: latte art untuk cappuccino. Kalau latte artnya sudah tidak berbentuk ya kita nggak bakal keluarin, karna tekstur dari latte art sudah jelek. Karna yang dicari keestetikannya. Banyak orang kalau beli kopi itu di foto dulu baru di minum, makanya kita barista tetap menjaga standar itu.
11. Balik lagi ke hospolitality yang aku bilang tadi kak. Senyum, sapa, salam, ramah dan perhatian ke customer.
12. Kalau menunjang kehidupan semua tergantung dari masing-masing ya. Tapi kalau pengen kaya jangan jadi barista untuk di malang. Karna gaji barista di malang masih dibilang kecil. Mungkin kalau kota lain udah tinggi. Menurutku barista itu hanya sebagai hobi bukan suatu pekerjaan tetap yang harus di tekuni.
13. Melakukan hal yang baik saja. Citra diri yang positif kan timbul dari masing-masing orangnya bukan karna pekerjaannya. Jadi ya aku pribadi harus selalu bisa jadi pribadi yang mampu berkembang untuk diri sendiri dan orang lain.
14. Dijelaskan mendetail ke customer. Caranya ya dengan komunikasi dan bahasa yang ceria.

15. Kalau kita ya yakin aja. Semisal di tolak sekali jangan putus asa. Gimana caranya kita harus mensugesti customer. Karna kalau satu produk laku sama aja produk yang dikeluarkan itu berhasil dan tidak gagal.

16. Kita anggap customer seperi teman sendiri. Setiap hari ada aja yang datang ke Cerita Sena. Tidak hanya dari Malang saja, tapi luar kota pun banyak.

Kami juga sudah punya banyak kenalan pelanggan dan customer tetap dan kata mereka semua mereka nyaman nongkrong di Cerita Sena, dan harga minuman yang terjangkau

17. Upaya jadi barista ya nggak akan ada habisnya karna hidupnya tentang kopi. 4 tahun jadi barista itu belum tentu tau tentang perkopian semua.

Kalau menilai diri sendiri, aku juga nggak sebegitu dalam tau tentang kopi, ini masih proses, tahap, harus belajar lagi tentang barista atau kopi sendiri.

Kalau rasa ingin tahunya tinggi ya pasti bisa berkembang dan berkembang terus.

Kalau hanya stuck di zona nyaman nggak mau upgrade diri yaudah bakal gitu-gitu aja, meskipun mau 10 tahun atau berapa tahun ya pasti seperti itu saja.

Dari otodidak kita juga bisa. Handphone sekarang canggih, YouTube ada, google ada dan cara lainnya juga banyak bisa di pelajari.

18. Bentuk tanggung jawab:

Lebih ke produk saja. Semisal ada customer beli kopi dan kopinya lama nggak diambil ke bar dan kopi itu kebetulan tidak sengaja terkena terik matahari ya mau nggak mau kami para barista harus menggantinya.

Kepuasan pelanggan harus jadi nomor satu untuk kami. Karna kopi yang nggak enak kan nurunin kualitas barista juga yang ada di Cerita Sena.

Suka & duka kerja di barista.

Suka: pas lagi ramai-ramainya customer rasanya seru banget, bahagia banget.

Kopi cepat habis, biji kopi nggak nganggur dan cepat isi stokan lagi.

Capek nggak berasa karena rasanya happy. Customer puas kita para barista juga sangat lebih happy.

Duka: hampir nggak merasakan duka karena enjoy menjalani pekerjaan jadi barista di Cerita Sena.

Lingkungan yang nyaman, teman-teman yang baik dan saling mendukung.

TUKU COFFEE

(Berdiri th. 2022)

Jl. Jombang No.27, RT.012/RW./003, Gading Kasri, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65115

Operasional Cafe: 08.00 – 22.00

Wawancara: 29 Mei 2023 (Jam 12.00 - 14.00)

Barista Nono, Asli Malang

1. Kurang lebih 7 tahun. Sebelum ke Tuku Cafe udah kerja di beberapa tempat di Surabaya dan dan berprofesi sebagai barista, seperti Starbucks dan Tuku Surabaya.

2. Seru karena kompleks yang dipelajari.

Contohnya, apa yang kita pelajari di masa sekolah dulu, sekarang kita pelajari menjadi satu semuanya di profesi barista ini.

Kalau sekolah belajar fisika matematika. Kalau di kopi, kita belajar kopi, komunikasi, ulik rasa dan kalibrasi setiap shift atau setiap hari.

Yang dimaksud kalibrasi adalah menentukan cita rasa kopi. Jadi semisal kopi ini rasanya masih konsisten atau tidak dengan kalibrasi diwaktu sebelumnya. Karena harus mengecek rasa setiap harinya. Karena temperatur ruangan di pagi hari, siang hari, dan malam hari itu berbeda-beda, jadi harus dikalibrasi agar rasa dan kualitasnya tetap terjaga.

3. Yang paling jelas attitude, sudah cukup itu aja.

Kalau hard skill bisa lah sambil belajar, yang jelas ada nomor satu yaitu attitude. Pengetahuan tentang kopi tidak menjadi tolak ukur kalau di toko sendiri. Cuman tetap jadi nilai tambahan kalau punya pengalaman, karena hard skill masih bisa dilatih dan ada teorinya sendiri.

4. Kompleks banyak dipelajari seperti manajemen. Pelajaran-pelajaran yang ada di sekolah dulu yang dulunya aku malas buat pelajarin, ketika aku kerja jadi barista aku harus belajar tentang itu, contohnya seperti matematika.

Nggak cuman harus bisa bikin kopi atau menu yang benar, tapi harus mulai belajar bagaimana membuat bisnis yang berkembang, ya seperti itung-itungan itu.

Seperti Kenapa sih kopi susu gula aren sekian ML? Itu ada perhitungannya baru belajar kimia juga karena di kopi ada zat seperti senyawa-senyawa. itu kalau cara pandangku pribadi ya seperti itu.

5. Kehidupan dunia barisan menurutku seru. Ketemu orang banyak relasi, dan semisal kita punya skill-skill sampingan dan semisal ketemu customer yang lagi mau buka usaha atau bisnis baru, kita bisa ditarik untuk bantu-bantu dalam bisnisnya tersebut.

Asiknya lagi juga banyak ketemu dengan berbagai macam jenis karakter orang-orang atau customer.

7. Lebih ke kalibrasi, karena wajib hukumnya. Kalau masalah prepare, stokan, cek mesin, kebersihan itu juga selalu dan menjadi hal yang utama di Tuku Cafe.

8. Kalau aku pribadi nggak banyak teori mengenai cara komunikasi dengan customer. Cukup dengan menanamkan keramahan, memberi pelayanan yang baik, memberi sapa, salam, senyum ketika bekerja atau bahkan di luar pekerjaan.

Semuanya mengalir aja atau dengan cara up-selling. Tapi semua itu kita harus bisa membaca ciri customer. Contohnya kayak customer ini bisa diajak berinteraksi atau tidak, takutnya customer lagi bad mood atau lagi ada masalah. Jadi kurang enak kalau kita mengajak berinteraksi takut customernya risih.

10. Yang pasti dijelaskan secara rinci. Bahwa produk ini seperti apa? Basenya dari apa? Rasanya seperti apa? Terbuat dari apa? Packingnya kayak apa?

Semisal ada prodak baru kita jelas kasih sample di cup gelas kecil untuk di coba ke customer.

11. Kalau dari sisi rasa dan kualitas di Tuku Cafe harus konsisten. Packaging untuk take away juga dipastikan tempat aman, bersih tertutup rapat dan tidak terkontaminasi oleh apapun. Para barista yang ada di dalam bar juga harus selalu menjaga kebersihan dengan menggunakan hand gloves, apron, masker untuk melindungi prodak juga melindungi teamnya.

13. Menurutku semua pekerjaan mampu menunjang kehidupan yang lebih baik kalau diniatin dan bersyukur selalu. Ya karena saya merasakan diri gimana gaji saya masih satu juta hingga sampai di titik sekarang ini. Saya bersyukur dengan

gaji yang cukup untuk saya pribadi maupun untuk keluarga dan teman-teman yang membutuhkan.

14. Jadi orang yang baik. Karena yang sudah aku bilang tadi yang penting itu di manapun kita berada.

Karena aku percaya kalau dari attitude kita sudah baik, mau kita bertemu dengan lawan bicara siapapun pasti akan baik. Jadi barista citra diri positif itu nggak hanya pada saat bekerja tapi di kehidupan pribadi juga harus dilakukan.

16. Kita jelasin dulu. Disitu pasti customer kan pengen coba ya kita kasih sampel. Misal customer nggak suka ya udah nggak apa-apa kita tanya lagi customer mau menu yang seperti apa? Mungkin dari menu yang tersedia customer mau cari kopi yang kayak gimana? kalau non kopi mau seperti apa?

Jadi kita tanya dulu maunya seperti apa. Karena kita mau jadi yang paling relevan untuk Tetangga Tuku. Tetangga Tuku merupakan sebutan untuk customer Tuku Cafe.

Itu juga tanya butuhnya seperti apa? Kalau kita punya apa yang customer mau ya bakal kita kasih. Tapi kalau kita belum bisa kasih akan kita tampung dulu dan akan kita meetingkan. Jika hasil meeting oke, ya itu akan dikeluarkan produk baru atau item baru di Tuku Cafe.

Intinya di tolak itu wajar.

17. Ya treat aja seperti teman sendiri. Dalam artian teman tapi tetap sopan dan jangan terlalu kaku tapi nggak perlu formal-formal banget juga.

Hal kecilnya seperti menghafal nama customer jika sewaktu-waktu customer itu balik lagi kita bakal notice dan langsung sapa tanpa belum menanyakan namanya lagi. Hal itu sih suatu trik untuk mendapatkan atau menarik Customer datang lagi. Beri cara atau perhatian kecil tapi yang bisa membuat customer itu kena.

18. Belajar terus dan jangan pernah puas, karena yang namanya belajar tentang kopi itu nggak ada habisnya. Kita punya teman banyak, kita punya relasi banyak itu harus dimanfaatkan dengan baik. Banyak sharing, tukar ide, nongkrong dengan barista-barista lain itu sih upayanya menurutku pribadi

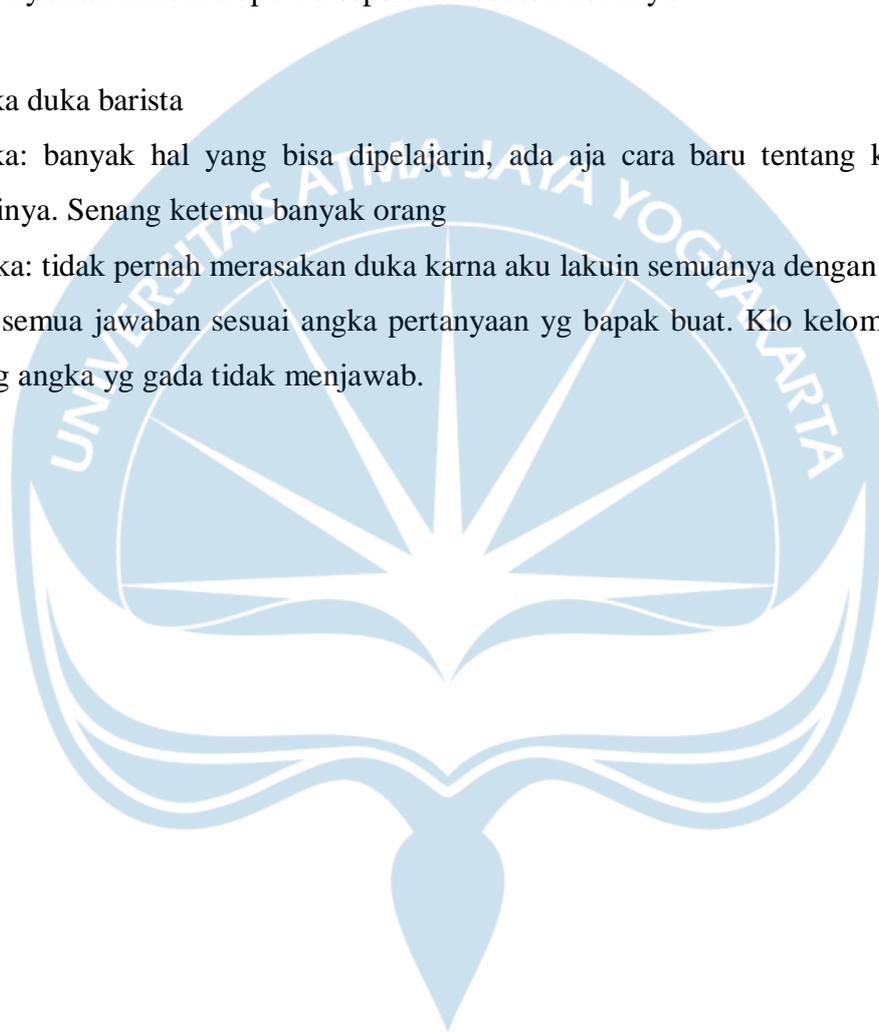
19. Konsisten dalam bekerja dan berperilaku yang baik dengan memberikan pelayanan yang baik untuk customer karena kepuasan pelanggan itu nomor satu

bagi barista. Peka terhadap tempat kerja sendiri, seperti hal yang jarang & kebanyakan barista pahami; kita harus bisa memposisikan jadi customer, contohnya jika lagunya jelek akan merusak vibes di cafe maupun mood customer, lalu pengharum ruangan di cafe harus berbau yang soft, rileks agar customer betah dan nyaman minum kopi. Ya seperti itu contoh kecilnya.

Suka duka barista

Suka: banyak hal yang bisa dipelajari, ada aja cara baru tentang kopi setiap harinya. Senang ketemu banyak orang

Duka: tidak pernah merasakan duka karna aku lakuin semuanya dengan have fun. Itu semua jawaban sesuai angka pertanyaan yg bapak buat. Klo kelompat berarti emg angka yg gada tidak menjawab.



ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
2	dspace.uji.ac.id Internet Source	1%
3	core.ac.uk Internet Source	1%
4	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
6	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
7	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Yayasan Vitka Student Paper	1%
9	repository.stiemahardhika.ac.id Internet Source	<1%