

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN

**TINJAUAN BARISTA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI COMMON GROUNDS COFFEE & ROASTERY
PALEMBANG**

DONNY PRASETYO

151530016

**Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar ahli madya
di Universitas Bina Darma**



**FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2020



**TINJAUAN BARISTA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI COMMON GROUNDS COFFEE & ROASTERY DI
PALEMBANG**

**DONNY PRASETYO
151530016**

**Tugas Akhir ini di jadikan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya
pada Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma**

**PROGRAM MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

HALAMAN PENGESAHAN

**TINJAUAN BARISTA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI COMMON GROUNDS
COFFEE & ROASTERY PALEMBANG**

DONNY PRASETYO

151530016

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Program Studi Manajemen Perusahaan**

Palembang, Januari 2020

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Palembang,

Pembimbing



(Heriyanto, SE., M.Si)

Dekan Fakultas Vokasi

Universitas Bina
Darma
Fakultas Vokasi



(Rabin Ibnu Zainal S.E., M.Sc., Ph.D)

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul “**Tinjauan Barista Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Common Grounds Coffee & Roastery Palembang**” oleh **DONNY PRASETYO (151530016)**”, telah dipertahankan di depan Komisi Penguji pada hari kamis tanggal 16 januari 2020.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Heriyanto, S.E.,M.Si.**

(.....)

2. Penguji : **Andrian Noviardy, S.E.,M.Si.**

(.....)

3. Penguji : **Wiwin Agustian, SE.,M.Si.**

(.....)

Mengetahui, Januari 2020
Program Manajemen Perusahaan
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma
Ketua,



(Andrian Noviardy, S.E.,M.Si.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Donny Prasetyo

NIM : 151530016

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (tugas akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat di akses publik secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan undang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 16 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



DONNY PRASETYO
NIM : 151530016

MOTTO

”Jangan selalu melihat ke atas, dan ingatlah bahwa di atas langit masih ada langit
perbanyaklah lihat kebawah agar tidak lupa caranya bersyukur”

“Jadilah seperti tanaman kopi robusta yang bisa hidup dimana saja, dan
perbanyaklah keahlian maka engkau bisa hidup dimanapun berada.

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada kedua orang tuaku yang sangat
berharga, sahabat, rekan kerja, team barista Common Grounds Coffee & Roastery,
dan Universitas Bina Darma Palembang, Fakultas Vokasi, Prodi Manajemen
Perusahaan sebagai syarat untuk memperoleh gelar ahli madya.

ABSTRAK

Perkembangan informasi dan teknologi dibidang industri pariwisata. *coffee shop* telah pesat berkembang dan memasuki yang namanya *specialty coffee* atau disebut dengan zaman *third wave* dimana pelanggan tidak hanya minum kopi tetapi mereka di beri pelayanan khusus seperti di edukasi tentang pemahaman kopi yang lebih dalam oleh seorang barista. Barista saat ini merupakan profesi yang masuk dibidang *hospitality* dan terus di perbincangkan oleh semua masyarakat modern. Tujuan dari penelitian ini adlah untuk mengetahui kepuasan pelanggan melalui kualitas produk minuman kopi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pada pelanggan dan karyawan barista. Lokasi penelitian ini berlangsung di Palembang dan penelitian ini menggunakan teknik studi pustaka, wawancara serta observasi yang dilakukan peneliti selama *On Job Training(OJT)*.

Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan melalui produk minuman dan *standard operational procedure* apa saja yang di lakukan seorang barista agar kepuasan pelanggan tetap terjaga. Begitu juga untuk karyawan barista yang baru dapat lebih mudah memahami dan mengerti cara dan kerja barista. Profesi barista bukan hanya sekedar pekerjaan melainkan hobi atau *passion* yang di jalani dengan rasa nyaman ketika berinteraksi dengan pelanggan dan teman se profesi barista.

Kata kunci : industri pariwisata, *hospitality*, kepuasan pelanggan, barista, *coffee shop*

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya, tidak lupa shalawat dan salam penulis curah limpahkan kepada nabi besar Muhammad SAW beserta para keluarga serta sahabatnya, berkat bantuan dan dorongan dari semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Adapun judul tugas akhir ini adalah "**TINJAUAN BARISTA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI COMMON GROUNDS COFFEE & ROASTERY PALEMBANG**". Maka dengan itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih atas segala petunjuk, bimbingan, dan bantuannya kepada:

1. Orang tua saya yang telah memberi dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Heriyanto ,S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing untuk tugas akhir.
3. Andrian Novardy, S.E., M.Si. selaku ketua kaprodi fakultas vokasi.
4. Anak-anak Manajemen perusahaan DIII angkatan 2015 & 2016 yang telah membantu penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. PT Grand Sarana Mandiri yang telah mengizinkan saya melakukan proyek magang di perusahaan tepatnya di Common Grounds Coffee & Roastery.
6. Rekan-rekan kerja baik yang ada di Jakarta dan di Palembang yang telah membantu dalam proses *training* dan pengumpulan data-data proyek magang.
7. Dan sahabat serta teman saya yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan tugas akhir dan tidak dapat penulis ungkapkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dari semua pihak yang ingin memberikan saran baiknya demi perkembangan positif bagi penulis.

Demikian tugas akhir ini penulis susun, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis sendiri. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, 16 Januari 2020

Donny Prasetyo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
1.4. Metodologi Penelitian	8
1.4.1 Metode Penelitian	8
1.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	8
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Umum Perusahaan	12
2.1.1. Pandava Coffee	12
2.1.2 Common Grounds	13
2.2 Produk <i>Food & Beverage Common Grounds Coffee</i>	15
2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan	19
2.4 Definisi Kualitas Produk.....	19
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan	19
2.6 Tugas Dan Fungsi	21
2.7 Lokasi Perusahaan.....	24
2.7.1 Waktu Pelaksanaan	24
BAB III PEMBAHASAN	
3.1. Ruang Lingkup <i>Coffee Shop</i>	25
3.2. Masalah Yang Ada Di <i>Common Grounds Coffee</i>	26
3.3. Barista Untuk Kepuasan Pelanggan.....	26
3.4. Pengertian <i>Standard Operational Procedure</i>	30
3.5 Ruang Lingkup Barista	34
3.5.1 Definisi Barista	34
3.5.2 Mengenal Profesi Barista	35
3.5.3 Hal-Hal Yang Dilakukan Barista	37

3.5.4	Perkembangan Profesi Barista	38
3.5.5	Pengetahuan, Keahlian, dan Kemampuan Barista	39
3.5.6	<i>Job Description</i> Barista.....	41
3.5.7	<i>Coffee Shop</i>	42
3.6	Peralatan Penunjang Operasional dan Fungsinya	43
3.7	Upaya Peningkatan Kepuasan pelanggan	47
3.7.1	<i>Coffee Calibration</i>	48
3.7.2	Standarisasi <i>Recipe Common Grounds Coffee</i>	51
3.7.3	Menjaga Bahan Baku Produk Minuman.....	52
3.8	SOP di <i>Common Grounds Coffee & Roastery</i>	55
3.8.1	SOP Pengoperasian Mesin kopi & <i>Grinder</i>	55
3.8.2	SOP <i>Manual Brew Method</i>	56
3.8.3	SOP <i>Steaming milk</i> untuk <i>Latte art</i>	57
3.8.4	<i>Standard Grooming</i> Barista	58
3.8.5	SOP Evaluasi Kualitas Produk.....	61
3.9	Data dan Hasil Penelitian.....	61

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1.	Kesimpulan	63
4.2.	Saran	63

DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Struktur Organisasi	21
Tabel 3.1 Model Pola Kalibrasi	51
Tabel 3.2 Data Hasil dan Observasi.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Tabel 3.1 <i>SCAA Flavor Wheels</i>	50
Tabel 3.2 <i>Steaming Milk Method</i>	57