

## ABSTRAKSI

Meningkatnya tingkat konsumsi masyarakat di Indonesia membuat banyak orang memanfaatkan kondisi tersebut menjadi sebuah ladang untuk membuka usaha baru. Jenis usaha yang saat ini sedang banyak diminati adalah usaha yang bergerak di industri perhotelan, seperti kafe dan *coffee shop* karena perubahan dari masyarakat Indonesia yang saat ini menjadikan meminum kopi sebagai sebuah gaya hidup. Semakin banyak usaha kafe dan *coffee shop* yang bermunculan membuat para pengusaha berusaha untuk bersaing tidak hanya dalam hal produknya saja tetapi juga bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya sehingga dapat bersaing dengan tempat lain. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen merupakan tugas dan tanggung jawab para karyawan kafe, dalam penelitian ini yang dimaksudkan adalah karyawan Barista di Kroesel House of Coffee. Agar dapat mencapai tujuan yang dimaksudkan maka para karyawan Barista harus melakukan upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam melayani konsumen. Pelayanan yang baik diharapkan akan membuat kepuasan konsumen terpenuhi serta hasil penjualan menjadi meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya Barista dalam melayani konsumen di Kroesel House of Coffee.

Peneliti memilih Kroesel House of Coffee sebagai tempat penelitian karena kafe ini memiliki konsep yang berbeda dengan tempat lainnya. Karyawan Barista kafe ini juga sering berganti-ganti sehingga upaya pelayanan dari masing-masing Barista dirasa berbeda-beda. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang akan menjelaskan secara menyeluruh dan nyata mengenai upaya pelayanan yang dilakukan Barista dalam melayani konsumen di Kroesel House of Coffee. Data yang didapatkan dengan cara wawancara, observasi secara terbuka, dan penggunaan bahan dokumen untuk semakin mendukung kebenaran yang ada pada saat proses penelitian berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Barista Kroesel House of Coffee Surabaya telah menerapkan beberapa upaya pelayanan yang dapat dilakukan meskipun dari pihak atasan baik Manajer Operasional dan pemilik kafe tidak menetapkan peraturan terkait pelayanan kepada konsumen. Namun masih ditemukan beberapa kendala dalam penerapannya, seperti kondisi lantai yang mudah kotor sehingga perlu kerja keras untuk berupaya menjaga kebersihan area kerja dan masih kurang cepatnya karyawan Barista dalam membuat dan menyajikan pesanan konsumen serta sering terjadi kesalahan informasi terkait promo yang berlangsung. Selain itu juga masih perlu adanya peningkatan pengawasan terhadap kinerja pelayanan karyawan Barista.

Kata Kunci: Upaya Barista, Pelayanan, Konsumen, Konsumen Puas, Hasil Penjualan Meningkat

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran .....	11
Bagan 2.1 Struktur Organisasi Kroesel House of Coffee .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bangunan Kroesel House of Coffee .....	32
Gambar 2.2 Bar <i>Coffee Shop</i> Kroesel House of Coffee .....	35
Gambar 2.3 <i>Coffee Store</i> Kroesel House of Coffee .....	35
Gambar 2.4 Peserta Kelas Barista serta <i>Trainer</i> Kroesel House of Coffee .....	36
Gambar 2.5 Penyampaian teori Kelas Barista Kroesel House of Coffee .....	37
Gambar 2.6 Praktik dalam Kelas Barista Kroesel House of Coffee .....	37
Gambar 2.7 Ruangan <i>Roastery</i> Kroesel House of Coffee .....	38
Gambar 2.8 Ruangan <i>Non-Smoking</i> Kroesel House of Coffee .....	40
Gambar 2.9 <i>Smoking Area</i> Kroesel House of Coffee .....	41
Gambar 2.10 Peralatan Musik Kroesel House of Coffee .....	41
Gambar 2.11 Toilet Kroesel House of Coffee .....	43
Gambar 2.12 Mushola Kroesel House of Coffee .....	43
Gambar 2.13 Tempat Parkir Kroesel House of Coffee .....	44
Gambar 3.1 Penggunaan Seragam Karyawan Barista Kroesel House of Coffee .....	56
Gambar 3.2 Penataan Peralatan dan Perlengkapan pada Bar .....	59
Gambar 3.3 Penyajian Minuman <i>Single Orijin</i> oleh Barista Kroesel House of Coffee .....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Konsumsi Kopi Nasional Tahun 2016 – 2019 .....	4
Tabel 2. Persentase Jumlah Penyedia Makanan dan Minuman di Pulau Jawa menurut Provinsi dan Jenis Usaha Tahun 2017 .....	5