

Analisis Strategi Pengembangan Barista terhadap Kualitas Produk dan Daya Saing Usaha pada Sogok Ontong Kopi Banyuwangi

Evi Dwi Wulandari ^{*1}

Syafira Dwi Wardani ²

Moh Rizki Afriyadi ³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi, Indonesia

*e-mail: evidwiwulandari959@gmail.com¹, syafiradwiw@gmail.com², rizkybwi5@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini muncul dari kondisi faktual di Sogok Ontong Kopi, di mana pengembangan barista masih berlangsung secara informal meskipun barista memegang peran sentral dalam menjaga mutu seduhan dan keberlangsungan daya saing usaha. Penelitian ini bertujuan menjelaskan bagaimana proses pengembangan barista dijalankan, sekaligus menilai pengaruhnya terhadap kualitas produk dan posisi kompetitif kedai. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, data dihimpun melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada aktivitas harian sebuah UMKM kopi yang memiliki ciri khas: fasilitas sederhana, tanpa pelatihan formal, namun mampu mempertahankan konsistensi rasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan barista terbentuk melalui pengalaman langsung, bimbingan pemilik, serta kebiasaan menerapkan SOP, sehingga kualitas seduhan tetap stabil. Pelayanan yang hangat dan interaksi personal antara barista dan pelanggan menciptakan nilai pembeda yang sulit ditiru, sementara karakter rasa dan harga yang terjangkau memperkuat daya saing. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman dapat menjadi solusi yang relevan bagi UMKM dalam membangun keterampilan barista tanpa ketergantungan pada pelatihan formal. Implikasi penelitian menunjukkan perlunya penyusunan pola pelatihan yang lebih terarah agar kualitas produk dan kekuatan kompetitif dapat terus dipertahankan di tengah persaingan industri kopi yang semakin ketat.

Kata kunci: Barista, Daya saing usaha, Kualitas produk

Abstract

This research arose from the factual conditions at Sogok Ontong Kopi, where barista development is still carried out informally even though baristas play a central role in maintaining the quality of coffee and the competitiveness of the business. This study aims to explain how the barista development process is carried out, while assessing its impact on product quality and the competitive position of coffee shops. Using a qualitative method with a case study approach, data was collected through interviews, observations, and documentation of the daily activities of a coffee MSME that has distinctive characteristics: simple facilities, no formal training, but able to maintain consistency in taste. The results show that barista skills are formed through direct experience, guidance from the owner, and the habit of implementing SOPs, so that the quality of the brew remains stable. Warm service and personal interaction between baristas and customers create a distinctive value that is difficult to imitate, while the character of the taste and affordable prices strengthen competitiveness. This study concludes that experience based learning can be a relevant solution for SMEs in building barista skills without relying on formal training. The implications of the study indicate the need to develop more targeted training patterns so that product quality and competitive strength can be maintained amid increasingly fierce competition in the coffee industry.

Keywords: Barista, Daya saing usaha, Kualitas produk

PENDAHULUAN

Perkembangan industri kopi di Indonesia (antara kami, 2024) menunjukkan peningkatan yang signifikan, termasuk di Kabupaten Banyuwangi yang pada tahun 2024 mampu memproduksi 10.600 ton kopi per tahun. Dinamika ini mendorong pertumbuhan kedai kopi lokal yang bersaing dalam kualitas produk pelayanan, dan pengalaman pelanggan. Dalam persaingan tersebut, barista berperan penting sebagai pengendali proses penyeduhan, penjaga konsistensi rasa, dan pemberi pelayanan yang membentuk persepsi pelanggan. Sogok Ontong Kopi, yang berdiri sejak 2017, mengembangkan baristanya melalui pembelajaran langsung, pengalaman kerja harian, serta penerapan SOP internal tanpa pelatihan formal, namun mampu menjaga kualitas produk yang

konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan sumber daya barista menjadi elemen penting dalam mempertahankan kualitas di tengah kompetisi industri kopi.

Penelitian sebelumnya menguatkan bahwa peran barista tidak hanya sebatas teknis penyeduhan. Barista menjadi penentu pengalaman pelanggan, pembentuk loyalitas, dan penjaga reputasi kedai. Penelitian (Rawis, Alty., Sendow, Greis, M., Walangitan, 2019) menegaskan bahwa motivasi kerja serta sertifikasi profesi barista berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sementara (Marcella, 2019) menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan inovasi menjadi unsur strategis dalam menciptakan keunggulan bersaing rumah kopi modern. Namun sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada kedai yang menerapkan pelatihan formal, sedangkan Sogok Ontong Kopi mengandalkan pembelajaran internal, SOP penyeduhan, dan pengalaman kerja sebagai dasar pengembangan. Kesenjangan antara praktik pengembangan SDM berbasis pengalaman dengan teori pelatihan formal yang lazim digunakan inilah yang menjadi celah penelitian yang belum banyak dikaji.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa terdapat dua aspek utama yang menggerakkan keberlanjutan Sogok Ontong Kopi, yaitu kualitas produk yang dijaga secara konsisten dan kemampuan barista yang terus berkembang melalui pengalaman maupun pelatihan internal. Dalam konteks ini, permasalahan penelitian diarahkan pada bagaimana proses pengembangan barista dilakukan, sejauh mana proses tersebut berpengaruh terhadap mutu penyajian, dan bagaimana keduanya membentuk daya saing kedai di tengah persaingan industri kopi yang terus berubah. Temuan penelitian terdahulu seperti yang dikemukakan Rawis, Alty., Sendow, Greis M., dan Walangitan (2019) serta Marcella (2019) menjadi landasan bagi penyusunan kerangka berpikir bahwa kompetensi barista berhubungan erat dengan kualitas produk dan loyalitas pelanggan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menggambarkan secara menyeluruh pola pengembangan barista di Sogok Ontong Kopi, menganalisis perannya dalam menjaga kualitas produk, dan menelaah kontribusinya terhadap daya saing usaha. Penelitian ini diharapkan memberi manfaat teoretis melalui pengayaan literatur mengenai SDM pada industri kopi lokal, serta manfaat praktis bagi pelaku usaha yang ingin memperkuat kualitas pelayanan. Berdasarkan keseluruhan arah analisis tersebut, hipotesis kerja yang digunakan ialah bahwa pengembangan barista yang dilakukan melalui pengalaman langsung, SOP, dan pembinaan internal berpengaruh terhadap konsistensi kualitas produk, dan bahwa kualitas produk yang stabil menjadi faktor penting dalam membangun daya saing Sogok Ontong Kopi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus karena peneliti ingin memahami proses kerja barista dalam konteks yang nyata dan tidak dipisahkan dari rutinitas *operasional* kedai. Subjek penelitian ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu barista yang berperan langsung dalam penyeduhan dan pelayanan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, observasi partisipatif maupun non partisipatif, serta dokumentasi pendukung sebagaimana dijelaskan oleh (Khoirunnisa, 2024), yang menegaskan bahwa observasi dan wawancara merupakan teknik penting dalam riset manajemen sumber daya manusia. Pendekatan dokumentasi digunakan untuk memastikan bahwa temuan di lapangan dapat dipertanggungjawabkan, sesuai panduan penelitian (Husnullail et al., 2024) yang menekankan pentingnya bukti visual dan catatan langsung dalam menjaga keabsahan data. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti menangkap dinamika kerja barista, praktik penyeduhan, serta pola interaksi yang terbentuk di lingkungan Sogok Ontong Kopi.

Prosedur penelitian dimulai dari pengenalan lokasi, pengamatan terhadap alur kerja barista, wawancara mendalam, hingga verifikasi data melalui dokumen operasional. Proses ini membantu peneliti melihat bagaimana SOP diterapkan dan sejauh mana barista menyesuakannya dengan kondisi harian. Seluruh data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, melalui tahap reduksi data, pemberian kode, pengelompokan makna, dan penarikan tema inti yang menggambarkan hubungan antara pengembangan barista, kualitas produk, dan daya saing usaha. Pendekatan ini selaras dengan (Alvarizy & Deliana, 2021) yang menekankan bahwa kompetensi barista lahir dari praktik dan *interpretasi* terhadap pengalaman kerja sehari-hari. Analisis ini juga diperkaya dengan temuan (Arfandi et al., 2024) mengenai pentingnya kompetensi teknis barista dalam membentuk kualitas penyajian, serta (Agustina & Ali, 2025) yang menegaskan peran kualitas layanan dan produk dalam membangun daya saing UMKM. Dengan rangkaian prosedur tersebut, penelitian ini menghasilkan gambaran yang utuh, mendalam, dan tetap berpijak pada data *empiris*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengembangan barista di Sogok Ontong Kopi berjalan apa adanya mengikuti ritme kerja harian. Tidak ada pelatihan resmi, namun barista terbiasa belajar dari pengalaman, memperbaiki cara kerja melalui arahan pemilik, dan menyesuaikan kebiasaan penyeduhan dengan SOP yang sudah lama dipakai di kedai. Dari pengamatan, konsistensi rasa justru muncul dari rutinitas kecil yang dilakukan setiap hari mulai dari mengatur ukuran gilingan, menjaga kebersihan alat, hingga menyesuaikan ekstraksi dengan kondisi mesin. Cara ini sederhana, tetapi mampu menjaga mutu produk. Temuan ini menguatkan pendapat (Alvarizy & Deliana, 2021) bahwa pengalaman langsung barista sering menjadi sumber nilai utama di kedai kopi. Bahkan, (Agustina & Ali, 2025) juga menekankan bahwa kualitas produk tetap memegang peran sentral dalam mempertahankan keunggulan bersaing UMKM. Jika dilihat lebih dekat, peran barista tidak berhenti pada soal teknik penyeduhan. Barista juga menentukan suasana kedai melalui cara mereka melayani pelanggan. Dalam beberapa situasi, suasana akrab yang mereka bangun menjadi alasan pelanggan kembali. Temuan ini sejalan dengan (Prasetyo et al., 2023) yang menyebut bahwa barista menjadi salah satu faktor kuat pembentuk atmosfer *coffee shop*. Selain itu, penelitian (Rawis, Alty., Sendow, Greis, M., Walangitan, 2019) menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi barista berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Hal yang sama tampak di Sogok Ontong Kopi semakin nyaman barista bekerja, semakin stabil kualitas layanan yang diterima pelanggan. Di sisi lain, kedekatan interaksi antara barista dan pelanggan juga memberi nilai lebih yang tidak selalu bisa ditiru oleh kedai lain.

Saat hasil penelitian dicermati lebih kritis, ada hal yang perlu diperhatikan. Model pengembangan barista yang mengandalkan pengalaman memang efektif, tetapi tetap menyimpan risiko. Sebagian penelitian, seperti (Arfandi et al., 2024), menegaskan bahwa pelatihan formal membantu barista mengembangkan teknik baru dan memperluas wawasan tentang kopi. Situasi di Sogok Ontong Kopi berbeda kedai ini belum memiliki fasilitas pelatihan dan tidak ada instruktur *profesional*. Implikasinya, inovasi produk cenderung bergerak lambat karena barista hanya mengulang metode yang sudah ada. Selain itu, konsistensi mutu sangat bergantung pada barista yang sedang bertugas. Bila terjadi pergantian pegawai, tidak ada jaminan bahwa kualitas tetap sama karena seluruh keterampilan diturunkan secara lisan dan praktik langsung tanpa dokumentasi terstruktur.

Meskipun demikian, kemampuan barista tetap menjadi kekuatan utama kedai ini. Pendekatan yang mereka jalankan memang sederhana, tetapi berhasil membangun kepercayaan pelanggan dan menjaga reputasi kedai. Dari sudut pandang *Resource-Based View*, sumber daya manusia dengan kompetensi khas seperti ini adalah aset strategis yang sulit digantikan. Namun, penelitian ini tetap memiliki kekurangan. Jumlah narasumber terbatas, pengamatan dilakukan pada jam *operasional* tertentu, dan tidak ada pembandingan dari kedai lain, sehingga beberapa hasil

mungkin tidak menggambarkan kondisi industri secara luas. Selain itu, belum adanya sarana pelatihan membuat analisis inovasi produk tidak dapat dilakukan lebih dalam. Walau begitu, temuan penelitian ini tetap memberikan gambaran nyata tentang bagaimana kualitas produk, kompetensi barista, dan hubungan sosial di kedai lokal saling berkaitan seperti yang juga ditegaskan oleh (Marcella, 2019) serta (Ramadhani et al., 2025) bahwa daya saing lahir dari perpaduan antara kualitas dan SDM yang mumpuni.

Gambar



Gambar 1 . (a) Tampilan Depan (b) Tampilan dari dalam (c) Tampilan Produk

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan barista di Sogok Ontong Kopi yang dilakukan secara informal melalui pengalaman langsung, arahan pemilik, serta penerapan SOP mampu meningkatkan kompetensi barista dan secara konsisten menjaga kualitas produk, sehingga memperkuat daya saing kedai di tengah persaingan industri kopi lokal. Keunggulan penelitian ini terletak pada temuan bahwa pelatihan berbasis pengalaman dapat berjalan efektif meskipun tanpa fasilitas pelatihan formal, sementara kelemahannya adalah keterbatasan sumber data yang hanya melibatkan informan tertentu sehingga perspektif yang diperoleh belum sepenuhnya menyeluruh. Penelitian ini membuka peluang bagi studi selanjutnya untuk meneliti pengembangan barista pada berbagai kedai kopi berbeda, membandingkan efektivitas pelatihan formal dan informal, serta mengeksplorasi faktor lain seperti inovasi produk dan perilaku pelanggan sebagai komponen yang turut memengaruhi daya saing usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, P., & Ali, H. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Tempat terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 3(2), 100–107. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v3i2.329>
- Alvarizy, A., & Deliana, Y. (2021). Kompetensi Barista Dalam Menyampaikan Experiential Marketing Di Coffee Shop Di Kota Bandung. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 7(2), 1338. <https://doi.org/10.25157/ma.v7i2.5338>
- antara kami. (2024). *Banyuwangi catat produksi kopi capai 10.600 ton per tahun*.
- Arfandi, Arifin, M., & Suarta, I. P. (2024). Kompetensi Barista : Pengetahuan, Keterampilan, dan Etika di Aaron Teras Coffee Makassar. *Journal Barista Mixiologi and Restaurant Management*, 1(1), 7–12. <https://doi.org/10.33649/bosara.v1i1.279>
- Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA DALAM RISET PENELITIAN. *Journal Genta Mulia*, 15(0), 1–23.
- Khoirunnisa, F. (2024). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Daya Saing*.
- Marcella, S. (2019). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Inovasi terhadap keunggulan bersaing Rumah Kopi Modern di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 5943–5952.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26575>

- Prasetyo, E. D., Maulana, M. T., & Wachdijono, W. (2023). Pengaruh Barista Terhadap Suasana Coffee Shop Melalui Variabel Produk. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 9(2), 2860. <https://doi.org/10.25157/ma.v9i2.10749>
- Ramadhani, A., Kusmayati, N. K., & Sari, A. K. (2025). Dampak Kualitas Produk Dan Efisiensi Produksi Terhadap Daya Saing Produk Konveksi A21 Cloth Dipasar Lokal Krian. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 368–374. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.507>
- Rawis, Alty., Sendow, Greis, M., Walangitan, M. D. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Sertifikasi Profesi Terhadap Kinerja Karyawan Barista Kedai Kopi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 4730–4737.