ProBisnis : Jurnal Manajemen, 17 (5) (2026) pp. 3048-3056

Published by: Lembaga Riset, Publikasi, dan Konsultasi Jonhariono

ProBisnis : Jurnal Manajemen

Journal homepage: www.jonhariono.org/index.php/ProBisnis

Analisis Penerapan Standar Operasional Produk (SOP) dan Kompetensi Barista sebagai Upaya Menjamin Kualitas Kopi di Cafe Lain Hati Dompu

Fiqriadin Wanjuniar[1], Samsudin[2], Ibrahim Zakaria[3]

[1,3] Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia

[2] Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Oct 7, 2026
Revised Oct 14, 2026
Accepted Oct 25, 2026

Keywords:

Standard Operating Procedure
Barista Competence
Coffee Quality
Independent Coffee Shop
Operational Management

ABSTRACT

This study aimed to analyze the implementation of standard operating procedures and barista competence as an effort to guarantee coffee quality at a local independent coffee shop. A qualitative design with a descriptive approach was utilized, gathering primary and secondary data through in-depth interviews, field observations, and document analysis. The findings revealed that standard operating procedures functioned as systematic guidelines for daily operational processes, ranging from ingredient preparation to final product presentation. Furthermore, the successful execution of these procedures depended heavily on barista competence, which encompassed comprehensive product knowledge, technical skills, and professional work attitudes. Operational challenges emerged primarily during peak hours, which pressured service speed and occasionally affected procedural precision. The implications of this study highlighted that harmonizing formal operational standards with capable human resources was essential to minimize product inconsistency and maintain customer satisfaction. This research contributed empirical evidence on how independent culinary businesses could sustain their competitive advantage through integrated operational and human resource management.

This is an open access article under the CC BY-NC license.

Corresponding Author:

Fiqriadin Wanjuniar,
Prodi Manajemen,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis,
Jl. Syech Muhammad Lingkar Utara Sawete Bali I Dompu, Nusa Tenggara Barat, Indonesia.
Email: fiqriadin999@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri kopi di Indonesia dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah posisi kopi dari sekadar komoditas agrikultur menjadi bagian integral dari gaya hidup masyarakat modern. Pertumbuhan masif kedai kopi yang tidak lagi terpusat di kota besar, melainkan berekspansi hingga ke wilayah kabupaten seperti Dompu, menciptakan peta persaingan bisnis yang sangat kompetitif. Dalam lingkungan yang kompetitif ini, kelangsungan hidup sebuah kedai kopi sangat bergantung pada kemampuannya untuk menyajikan produk berkualitas yang konsisten. Kualitas secangkir kopi tidak berdiri sendiri berdasarkan biji kopi berkualitas, melainkan sangat dipengaruhi oleh eksekusi operasional dan kapabilitas sumber daya manusia yang memprosesnya. Hal ini memunculkan tantangan manajerial yang krusial, di mana pengelola harus memastikan bahwa setiap cangkir yang disajikan kepada konsumen memiliki standar rasa dan layanan yang identik.

Untuk menjawab tantangan konsistensi operasional tersebut, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kompetensi barista memegang peranan yang sangat vital. Secara

teoretis, SOP adalah pedoman kerja tertulis yang disusun untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan operasional berjalan sesuai dengan indikator teknis dan administratif yang baku (Atmoko, 2011; Sailendra, 2015). Di sisi lain, eksekusi dari SOP tersebut sangat bergantung pada kompetensi barista yang melingkupi dimensi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan teknis (*skill*), dan sikap kerja (*attitude*) (Spencer & Spencer, 1993). Dalam manajemen operasional, pedoman yang terstandarisasi hanya akan menghasilkan output maksimal jika dijalankan oleh tenaga kerja yang kompeten, sehingga interaksi antara SOP dan kompetensi barista menjadi fondasi mutlak dalam menjaga kualitas layanan.

Meskipun fondasi teoritis tersebut sudah diakui, praktik di lapangan terutama pada kedai kopi independen seperti Cafe Lain Hati Dompu sering kali berhadapan dengan berbagai permasalahan operasional. Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah fluktuasi kualitas produk yang disebabkan oleh variasi kebiasaan kerja dan teknik penyeduhan antar barista, kurangnya pengawasan ketat terhadap eksekusi SOP, serta kendala berupa pergantian karyawan yang berdampak pada hilangnya jejak keterampilan. Jika inkonsistensi produk ini terus berlanjut, pelanggan berpotensi beralih ke kompetitor, yang secara langsung akan mengancam profitabilitas usaha. Oleh karena itu, urgensi penelitian ini sangat tinggi karena Cafe Lain Hati Dompu membutuhkan evaluasi operasional yang cepat dan akurat untuk mencegah penurunan tingkat kepercayaan konsumen akibat variasi kualitas minuman.

Dari tinjauan literatur, terdapat celah penelitian (*research gap*) yang signifikan antara kajian terdahulu dan kondisi nyata di lapangan. Penelitian terdahulu oleh Riyanto dkk. (2021) serta Hutagalung dan Situmorang (2019) secara konsisten membuktikan bahwa standardisasi prosedur operasional dan kompetensi teknis karyawan berpengaruh positif terhadap penurunan cacat layanan dan peningkatan kualitas produk. Namun, mayoritas riset terdahulu tersebut didominasi oleh pendekatan kuantitatif pada jaringan waralaba kopi multinasional berskala besar yang sistemnya sudah mapan. Masih sangat sedikit penelitian yang secara kualitatif membongkar secara mendalam bagaimana prosedur operasional dan kompetensi sumber daya manusia tersebut diintegrasikan pada kedai kopi independen skala lokal yang umumnya memiliki fleksibilitas manajemen lebih tinggi, sehingga memunculkan kebutuhan riset yang spesifik untuk memotret fenomena ini di Kabupaten Dompu.

Mengingat adanya celah penelitian dan permasalahan yang mendesak, penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan baik dari segi praktis maupun akademis. Secara praktis, hasil penelitian ini akan menjadi landasan strategis bagi manajemen Cafe Lain Hati Dompu dalam menyempurnakan struktur operasional, merancang program pelatihan barista yang berkesinambungan, serta menekan angka *human error* dalam produksi. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan di bidang manajemen operasional dan manajemen sumber daya manusia, dengan menyajikan bukti empiris tentang bagaimana sinergi antara pedoman formal (SOP) dan aset *intangible* (kompetensi karyawan) beroperasi dalam mempertahankan daya saing industri kreatif kuliner lokal.

Berdasarkan perumusan latar belakang, permasalahan, urgensi, dan celah literatur di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tingkat kompetensi barista di Cafe Lain Hati Dompu. Tujuan spesifik dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana tahapan implementasi SOP dijalankan, mengidentifikasi dimensi kompetensi yang dimiliki oleh para barista, serta membongkar bagaimana integrasi dari kedua faktor tersebut berfungsi sebagai instrumen utama yang memastikan konsistensi dan jaminan kualitas kopi yang diterima oleh pelanggan.

2. KAJIAN TEORI

Grand Theory: Teori Manajemen Mutu (Total Quality Management)

Penelitian ini berlandaskan pada *Grand Theory* Manajemen Mutu (*Total Quality Management* - TQM) yang dipelopori oleh W. Edwards Deming (1986), yang menegaskan bahwa kualitas bukanlah suatu kebetulan, melainkan hasil dari rancangan sistem kerja yang konsisten, terstandarisasi, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Menurut Deming melalui prinsip *Deming Wheel* (PDCA - *Plan, Do, Check, Act*), tanggung jawab mutu berada pada seluruh elemen organisasi melalui pengendalian dan pengurangan variasi proses kerja. Dalam literatur

kontemporer, Gaspersz (2011) memperkuat bahwa manajemen mutu mensyaratkan integrasi mutlak antara sistem prosedural dan kapabilitas sumber daya manusia untuk mereduksi cacat produk. Hal ini sejalan dengan temuan empiris Evans dan Lindsay (2014) yang membuktikan bahwa organisasi yang menerapkan filosofi mutu Deming secara holistik mampu meminimalkan *human error* dan memaksimalkan konsistensi *output*, yang dalam konteks industri kedai kopi berarti menciptakan sistem penyajian yang presisi untuk menjamin standarisasi rasa pada setiap cangkir kopi yang disajikan kepada pelanggan.

Konsep Penerapan (Implementasi Operasional)
Secara konseptual, penerapan atau implementasi merupakan tahapan operasionalisasi yang bermuara pada tindakan nyata (*action*) dari sebuah pedoman yang telah ditetapkan agar tidak sekadar menjadi dokumen administratif yang pasif. Mengacu pada teori implementasi dari Wahab (2012), penerapan adalah proses mentransformasikan kebijakan atau standar operasi ke dalam praktik manajerial sehari-hari melalui pengarahan, eksekusi teknis, dan pengawasan yang terukur. Dalam ranah operasional bisnis, penerapan yang efektif membutuhkan komunikasi yang transparan dan komitmen penuh dari para pelaksana, sebagaimana didukung oleh penelitian Syakhroza (2005) yang menemukan bahwa kegagalan implementasi strategi operasional sering kali bersumber dari ketidakmampuan manajemen menerjemahkan standar baku ke dalam rutinitas teknis karyawan. Oleh karena itu, penerapan yang dianalisis dalam penelitian ini menitikberatkan pada sejauh mana pedoman formal Cafe Lain Hati Dompu dieksekusi secara nyata, patuh, dan konsisten oleh para staf di lapangan dalam aktivitas penyeduhan kopi harian mereka.

Standar Operasional Prosedur (SOP)
Standar Operasional Prosedur (SOP) diposisikan sebagai instrumen vital dalam kerangka manajemen mutu yang berfungsi sebagai panduan baku, sistematis, dan tertulis untuk memastikan keseragaman pelaksanaan tugas operasional. Tambunan (2013) mendefinisikan SOP sebagai pedoman yang berisi urutan kerja terperinci guna meminimalisasi penyimpangan proses dan mencegah terjadinya kesalahan kerja (*zero defect*) pada lini produksi. Secara empiris, urgensi keberadaan pedoman ini didukung oleh penelitian Yuwono et al. (2025) yang menyimpulkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap SOP operasional secara parsial dan simultan mampu menekan tingkat kegagalan produk (*product failure*) serta meningkatkan efisiensi waktu layanan di industri kuliner. Dalam ekosistem operasional kedai kopi, SOP memegang kendali mutlak dalam menstandarkan seluruh siklus produksi mulai dari kalibrasi mesin *espresso*, penentuan rasio ekstraksi, prosedur *milk steaming*, hingga tata cara presentasi visual sehingga minuman yang diproduksi terhindar dari bias intuisi perseorangan.

Kompetensi Barista
Kompetensi barista merepresentasikan dimensi sumber daya manusia yang krusial, merujuk pada integrasi sinergis antara tingkat pengetahuan (*knowledge*), keterampilan teknis (*skill*), dan sikap kerja profesional (*attitude*) dalam mengeksekusi standar perusahaan secara optimal. Mengacu pada model kompetensi klasik Spencer dan Spencer (1993), kompetensi bukan sekadar kemampuan kognitif mekanis, melainkan karakteristik mendasar individu yang secara kasatmata mampu membuahkan kinerja superior di tempat kerja. Dalam lanskap industri kopi modern, kajian empiris oleh Firjatulloh et al. (2025) membuktikan bahwa tingkat kompetensi teknis barista seperti pemahaman *roast profile* biji kopi, akurasi *grinding*, ketangkasan *brewing*, serta keramahtamahan berkorelasi positif dan signifikan terhadap pemeliharaan konsistensi rasa minuman dan kepuasan akhir konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaik dan seketat apa pun SOP dirancang di atas kertas, keberhasilan eksekusinya sangat bergantung pada kecakapan dan ketelitian barista dalam menerjemahkan resep menjadi sebuah mahakarya produk yang memiliki nilai jual.

Kualitas Produk (Kopi)
Kualitas secangkir kopi merupakan representasi akhir dari mutu produk F&B yang mencerminkan sejauh mana karakteristik minuman tersebut mampu memenuhi atau melampaui spesifikasi standar perusahaan dan ekspektasi indrawi konsumen. Kotler dan Keller (2016) merumuskan kualitas

produk sebagai kemampuan suatu barang dalam melaksanakan fungsi krusialnya, yang dalam bisnis kuliner mencakup dimensi keandalan rasa, konsistensi, estetika, dan atribut *perceived quality* lainnya. Lebih lanjut, penelitian spesifik di sektor kedai kopi yang dilakukan oleh Tjiptono dan Chandra (2017) mengonfirmasi bahwa konsistensi cita rasa (*taste stability*), keseimbangan aroma (*aroma balance*), dan presentasi visual produk (*latte art*) merupakan indikator empiris utama dari kualitas produk yang secara langsung mendorong terciptanya loyalitas pelanggan berulang (*repeat order*). Oleh karena itu, kualitas kopi diukur bukan semata-mata dari modal bahan baku berkualitas *specialty*, melainkan sebagai *output* kumulatif dari proses pengolahan yang presisi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena operasional secara alamiah di Cafe Lain Hati Dompu, Nusa Tenggara Barat. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara *purposive* karena karakteristik aktivitas manajerial kedai tersebut sangat bergantung pada standarisasi kerja dan keterampilan sumber daya manusia dalam menjamin stabilitas mutu produk. Mengacu pada paradigma kualitatif mutakhir (Sugiyono, 2023), peneliti memposisikan diri sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang terjun langsung ke lapangan guna memotret realitas interaksi kerja dan aktivitas manajerial tanpa melakukan manipulasi variabel. Arahan investigasi difokuskan pada empat pilar operasional: tahapan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), keragaman dimensi kompetensi barista (pengetahuan, keterampilan, dan sikap), tingkat konsistensi kualitas produk kopi yang disajikan, serta strategi komprehensif yang diterapkan pihak manajemen dan staf dalam upaya mempertahankan standar mutu produk tersebut secara berkelanjutan.

Untuk membedah fokus penelitian tersebut, proses pengumpulan informasi didasarkan pada perpaduan data primer dan sekunder yang diekstraksi dari subjek penelitian melalui teknik *purposive sampling*. Data primer digali secara langsung melalui interaksi dan wawancara mendalam dengan informan kunci, yakni pengelola kedai selaku pembuat kebijakan dan barista yang bertindak sebagai pelaksana teknis operasional, sekaligus mengikutsertakan konsumen sebagai informan pendukung guna keperluan triangulasi sumber (Sugiyono, 2023). Sesuai dengan prinsip metodologi kualitatif, penentuan jumlah informan tidak berpatokan pada kuantitas target di awal, melainkan pada kualitas penguasaan informasi; penggalian data lapangan ini akan terus diiterasi hingga mencapai titik jenuh (*data saturation*), di mana tidak ada lagi informasi baru yang substantif. Sebagai instrumen validasi silang terhadap temuan primer, data sekunder dikumpulkan melalui penelusuran berbagai dokumen internal perusahaan, mulai dari salinan standar resep, panduan teknis SOP, jadwal kerja operasional, hingga dokumentasi visual aktivitas penyeduhan.

Proses pengolahan dan interpretasi informasi menggunakan kerangka Model Analisis Interaktif yang berpijak pada teori Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang menetapkan bahwa aktivitas analisis bukanlah tahap akhir, melainkan proses simultan dan siklikal yang berlangsung sejak peneliti mulai mengumpulkan data di lapangan. Selama berinteraksi dengan objek penelitian, peneliti dibantu oleh instrumen kerangka analisis yang mencakup matriks data, sistem pengkodean tematik (*thematic coding*), serta pedoman observasi dan wawancara untuk membongkar celah antara dokumen SOP dan eksekusi teknis harian barista. Seluruh data mentah yang terkumpul melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen akan direduksi, disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, dan ditarik kesimpulannya secara berkesinambungan, dengan keabsahan temuan yang diuji secara ketat melalui metode triangulasi untuk menjamin objektivitas dan kedalaman analisis operasional kedai kopi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Cafe Lain Hati Dompu dengan fokus pada penerapan Standar Operasional Produk (SOP) dan kompetensi barista sebagai upaya menjamin kualitas kopi. Pemilihan Cafe Lain Hati Dompu sebagai lokasi penelitian didasarkan pada kesesuaiannya dengan fokus penelitian, yaitu aktivitas operasional kedai kopi yang melibatkan barista dalam proses persiapan bahan, pengolahan, pembuatan, dan penyajian produk kepada konsumen.

Kegiatan operasional dalam sebuah kedai kopi membutuhkan adanya prosedur kerja yang jelas agar setiap tahapan pekerjaan dapat dilakukan secara terarah. Dalam proses pembuatan kopi, konsistensi produk menjadi salah satu hal yang penting karena konsumen pada umumnya mengharapkan produk yang memiliki karakteristik yang relatif sama ketika melakukan pembelian pada waktu yang berbeda.

Hasil Wawancara dengan Pengelola

Pertanyaan 1: Apakah Cafe Lain Hati Dompu memiliki standar operasional dalam proses pembuatan produk kopi?

"Ada standar kerja yang harus diikuti oleh barista. Terutama untuk pembuatan minuman, takaran bahan, penggunaan alat, kebersihan, dan cara penyajiannya. Tujuannya supaya minuman yang dibuat oleh barista hasilnya tetap sesuai dengan standar yang sudah ditentukan." (Senin, 14 Juli 2026, Pukul 10.00 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa terdapat standar kerja yang menjadi pedoman barista dalam melaksanakan proses pembuatan produk. Standar tersebut mencakup penggunaan bahan, takaran, penggunaan peralatan, kebersihan, serta penyajian produk.

Pertanyaan 2: Bagaimana SOP tersebut diberikan atau disampaikan kepada barista?

"Biasanya dijelaskan kepada barista ketika awal bekerja. Barista diberikan arahan mengenai cara membuat produk, takaran bahan, penggunaan mesin dan alat, kemudian langsung dipraktikkan. Kalau ada kesalahan, biasanya langsung diberikan arahan atau diperbaiki." (Senin, 14 Juli 2026, Pukul 10.15 WITA).

Berdasarkan jawaban tersebut dapat diketahui bahwa penyampaian SOP dilakukan melalui pengarahan dan praktik langsung. Metode tersebut memungkinkan barista memahami prosedur kerja tidak hanya secara teori, tetapi juga melalui praktik.

Pertanyaan 3: Bagaimana pengelola memastikan barista mengikuti SOP?

"Kami melakukan pengawasan melalui pekerjaan sehari-hari. Kalau kebetulan ada kesalahan dalam pembuatan minuman atau cara kerja yang tidak sesuai, biasanya langsung ditegur dan diarahkan kembali sesuai prosedur." (Senin, 14 Juli 2026, Pukul 10.25 WITA).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengawasan dilakukan melalui pengamatan terhadap aktivitas barista selama menjalankan pekerjaan. Pengawasan menjadi salah satu mekanisme untuk mempertahankan penerapan standar.

Hasil Wawancara dengan Barista

Pertanyaan 1: Bagaimana Anda menerapkan SOP dalam membuat kopi?

"Biasanya saya mengikuti resep dan takaran yang sudah ditentukan. Sebelum membuat minuman saya siapkan bahan dan alat terlebih dahulu. Setelah itu mengikuti langkah pembuatannya sampai selesai dan kemudian disajikan." (Selasa, 15 Juli 2026, Pukul 14.30 WITA).

Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP dilakukan melalui tahapan persiapan, pengolahan, dan penyajian.

Pertanyaan 2: Apa yang Anda lakukan sebelum membuat kopi?

"Biasanya mengecek bahan dan alat dulu. Setelah itu menyiapkan bahan sesuai pesanan. Saya juga memastikan alat yang digunakan bersih sebelum dipakai." (Selasa, 15 Juli 2026, Pukul 14.40 WITA).

Hal tersebut menunjukkan bahwa persiapan bahan dan peralatan serta kebersihan menjadi bagian dari proses kerja barista.

Pertanyaan 3: Apakah pernah mengalami kesulitan dalam menerapkan SOP?

"Kalau sedang ramai biasanya lebih sulit karena harus cepat membuat pesanan. Tapi tetap harus berusaha mengikuti standar supaya tidak terjadi kesalahan." (Selasa, 15 Juli 2026, Pukul 14.50 WITA).

Hal tersebut menunjukkan bahwa kondisi operasional kedai (seperti saat ramai pesanan) dapat memengaruhi penerapan SOP.

Hasil Wawancara dengan Konsumen

Pertanyaan 1: Bagaimana menurut Anda kualitas kopi di Cafe Lain Hati Dompu?

"Menurut saya rasanya enak dan cukup konsisten. Kalau saya pesan minuman yang sama biasanya rasanya tidak terlalu berbeda." (Kamis, 17 Juli 2026, Pukul 16.15 WITA).

Jawaban tersebut memberikan gambaran bahwa konsumen merasakan adanya konsistensi produk.

Pertanyaan 2: Apakah Anda pernah merasakan perbedaan rasa ketika membeli minuman yang sama?

"Pernah merasa sedikit berbeda, tetapi tidak terlalu jauh. Mungkin tergantung siapa yang membuat atau kondisi ketika sedang ramai." (Kamis, 17 Juli 2026, Pukul 16.20 WITA).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dari perspektif konsumen masih dimungkinkan terdapat perbedaan kualitas meskipun tidak selalu signifikan.

Pertanyaan 3: Bagaimana pelayanan barista?

*"Menurut saya cukup baik. Baristanya juga cukup cepat ketika membuat pesanan." (*Kamis, 17 Juli 2026, Pukul 16.25 WITA).

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa selain dari segi produk, konsumen juga memberikan penilaian positif terhadap kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh barista.

Hasil Observasi

Selain wawancara, peneliti melakukan observasi terhadap kegiatan operasional barista. Berdasarkan hasil observasi, aktivitas barista dapat dikelompokkan menjadi beberapa tahapan, yaitu persiapan, proses pembuatan, penyajian, dan pembersihan.

Pada tahap persiapan, barista menyiapkan bahan dan peralatan yang diperlukan sebelum membuat pesanan. Persiapan diperlukan agar proses pembuatan dapat dilakukan dengan lebih teratur. Pada tahap pembuatan, barista mengikuti tahapan yang telah ditentukan dan menggunakan bahan sesuai kebutuhan produk. Pada tahap penyajian, barista memastikan produk yang dibuat sesuai dengan pesanan konsumen sebelum diberikan kepada pelanggan. Setelah proses pembuatan selesai, barista melakukan pembersihan terhadap peralatan dan area kerja.

Pembahasan

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Menjamin Kualitas Kopi

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki posisi sentral dalam mengarahkan dan menstrukturkan seluruh aktivitas operasional barista. Keberadaan SOP memberikan pedoman kerja yang sistematis sehingga proses peracikan dan penyajian produk dapat berjalan secara terarah dan terukur. Temuan empiris ini sejalan dengan perspektif teoritis Sailendra (2015), yang menegaskan bahwa SOP berfungsi utama sebagai panduan tata kerja untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berlangsung dengan lancar dan meminimalisasi penyimpangan. Pada konteks operasional Cafe Lain Hati Dompu, SOP diimplementasikan sebagai instrumen strategis untuk menjaga keseragaman (*consistency*) proses kerja sehari-hari. Dengan adanya kepatuhan terhadap prosedur yang identik oleh setiap barista, probabilitas terjadinya variasi rasa dan cacat dalam proses pembuatan produk dapat direduksi secara signifikan. Namun demikian, hasil observasi juga membuktikan bahwa eksistensi dokumen SOP secara fisik tidak serta-merta menjadi jaminan mutlak bagi terciptanya kualitas produk yang konsisten. Efektivitas dari SOP tersebut sangat bergantung pada tingkat pemahaman, kedisiplinan, dan eksekusi nyata dari para staf. Oleh karena itu, konsepsi penerapan SOP dalam penelitian ini tidak terbatas pada ketersediaan pedoman tertulis, melainkan mencakup suatu sistem manajerial di mana prosedur tersebut dikomunikasikan, diinternalisasi, diawasi secara melekat, dan dievaluasi secara berkala.

Kompetensi Barista sebagai Pilar Kualitas Kopi

Selain penerapan prosedur formal, analisis data menunjukkan bahwa kompetensi barista memiliki keterkaitan yang sangat erat dan berbanding lurus dengan kelancaran proses produksi kopi. Barista yang dibekali dengan pemahaman mendalam mengenai karakteristik kopi serta penguasaan prosedur kerja cenderung lebih presisi dalam mengadopsi standar operasional yang telah ditetapkan. Keterampilan teknis mekanis sangat krusial agar panduan teoretis di dalam resep dapat dieksekusi menjadi produk nyata yang berkualitas. Temuan ini beresonansi kuat dengan pandangan akademik Firjatullah et al. (2025), yang menyatakan bahwa kompetensi merepresentasikan kemampuan unggul dalam melaksanakan pekerjaan yang ditopang secara komprehensif oleh pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap kerja (*attitude*). Dalam realitas lapangan, wujud kompetensi barista di Cafe Lain Hati Dompu tidak hanya terefleksi dari kemahiran menyeduh kopi, tetapi juga tercermin dari kemampuan memelihara sanitasi peralatan, kepatuhan mutlak pada takaran, ketelitian operasional, serta rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap mutu sajian. Dengan demikian, SOP dan kompetensi barista terbukti saling berintegrasi; SOP berfungsi menyuplai standar dan batas pengerjaan, sementara kompetensi barista bertindak sebagai motor penggerak untuk mengaktualisasikan standar tersebut dengan keandalan tinggi.

Hambatan dan Tantangan dalam Penerapan SOP

Analisis yang mendalam terhadap aktivitas operasional juga menemukan adanya sejumlah hambatan praktis dalam penerapan standar kerja di kedai tersebut. Temuan mengindikasikan bahwa kepatuhan komprehensif terhadap SOP sering kali mengalami penurunan atau anomali ketika kedai berada pada kondisi puncak keramaian (*rush hour*). Menyikapi fenomena operasional ini, permasalahan tersebut tidak dapat disederhanakan semata-mata sebagai wujud ketidakdisiplinan barista secara individual. Kajian ini menelaah akar permasalahan secara holistik, di mana lonjakan beban kerja, tekanan waktu pelayanan, dan rasio jumlah staf yang bertugas berbanding volume pesanan terbukti menjadi variabel kritis yang menekan tingkat ketelitian eksekusi pedoman kerja. Pendekatan analitis ini memegang peranan esensial dalam penelitian kualitatif, mengingat esensi kajian tidak sekadar memetakan ada atau tidaknya suatu masalah, melainkan membongkar konstruksi alasan, dinamika lingkungan, dan konteks situasional yang melatarbelakangi terjadinya suatu fenomena operasional.

5. KESIMPULAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tingkat kompetensi barista merupakan dua pilar utama yang saling berintegrasi mutlak dalam menjamin kualitas kopi di Cafe Lain Hati Dompu. SOP berfungsi sebagai instrumen pengarah dan pedoman kerja yang sistematis untuk memastikan

seluruh rangkaian proses operasional mulai dari persiapan bahan, akurasi takaran, hingga tata cara penyajian dilakukan secara terarah dan terstandarisasi. Di sisi lain, keberhasilan eksekusi pedoman operasional tersebut sangat bergantung pada kompetensi barista selaku pelaksana teknis, yang mencakup dimensi pengetahuan tentang kopi, keterampilan operasional instrumen, ketelitian, kedisiplinan, serta sikap kerja profesional. Sinergi antara tata kerja yang baku dan sumber daya manusia yang mumpuni ini terbukti mampu mengendalikan stabilitas mutu produk, sehingga karakteristik cita rasa, aroma, suhu, dan estetika penyajian kopi tetap terjaga.

Lebih lanjut, implementasi SOP dan pendayagunaan kompetensi barista harus dijalankan secara berkesinambungan mengingat kualitas akhir produk sangat dipengaruhi oleh konsistensi rutinitas kerja harian. Keberadaan dokumen SOP secara manajerial tidak akan memberikan dampak optimal terhadap mutu minuman apabila tidak diimbangi dengan kemampuan dan kedisiplinan barista dalam mengeksekusinya secara presisi di lapangan. Oleh karena itu, integrasi yang harmonis antara kepatuhan pada pedoman sistematis dan kapabilitas sumber daya manusia menjadi syarat mutlak bagi Cafe Lain Hati Dompu untuk meminimalisasi inkonsistensi produk dan terus memenuhi ekspektasi konsumen.

Saran

Manajemen Cafe Lain Hati Dompu disarankan untuk memperketat pengawasan terhadap implementasi SOP pada setiap tahapan operasional harian, khususnya dalam aspek inspeksi higienitas, kalibrasi instrumen peracikan, dan kepatuhan mutlak pada standar takaran resep. Pihak pengelola perlu merancang program pelatihan dan evaluasi kinerja secara berkala guna menyegarkan pengetahuan produk, mengasah keterampilan teknis, serta memelihara kedisiplinan kerja barista terutama untuk meminimalisasi *human error* pada saat kedai mengalami lonjakan pesanan. Selain itu, manajemen perlu mengintegrasikan masukan langsung dari konsumen sebagai instrumen evaluasi utama untuk mendorong perbaikan mutu berkelanjutan (*continuous improvement*), sehingga daya saing produk dan tingkat kepuasan pelanggan dapat terus meningkat.

REFERENSI

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

Arifin, K. M., & Adji, W. H. (2023). Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan pelanggan di Kedai Kopi Tovi Kohi. *JSMA: Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi, 15*(2). https://doi.org/10.37151/jsma.v15i2.141

Atmoko, T. (2011). *Standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah*. Unpad Press.

Bitange, G. M., Nyamwaya, M. O., & Maranga, F. K. (2026). The level of mastery of barista skills and quality coffee service in rated restaurants in Nairobi City County Kenya. *International Journal of Research and Innovation in Social Science, 9*(12), 3458–3472. https://doi.org/10.47772/IJRISS.2025.91200266

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Center for Advanced Engineering Study.

Dewangkara, P., & Hasin, A. (2023). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap kualitas layanan (Studi pada Balakosa.Co). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen, 2*(2). https://journal.uii.ac.id/selma/article/view/28127

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2014). *Managing for quality and performance excellence* (9th ed.). Cengage Learning.

Firjatulloh, A., Tuhagana, A., & Apriani, Z. (2025). Pengaruh kompetensi barista dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Kopi Rukun Warga Kabupaten Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ), 6*(4). https://doi.org/10.37385/msej.v6i4.7918

Gaspersz, V. (2011). *Total quality management*. Vinchristo Publication.

Hutagalung, I., & Situmorang, N. (2019). Pengaruh kompetensi dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan pada industri jasa. *Jurnal Manajemen Bisnis, 15*(2), 112–125.

Insani, I. (2010). *Standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Lee, T. R., & Lee, A. J. (2018). The effect of barista's competency on relationship quality and revisit intention in roastery coffee shop. *Korean Journal of Foodservice Industry, 14*(2), 59–75. https://doi.org/10.22509/kfsa.2018.14.2.004

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
Moekijat. (2008). *Administrasi perkantoran*. Mandar Maju.
Piartrini, P. S. (2021). Determinant of coffee shop service quality in the new normal era, empirical evidence from Denpasar City. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang, 8*(2), 127–144. https://doi.org/10.32493/skr.v8i2.12964
Riyanto, S., Endri, E., & Herlissha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management, 19*(3), 162–174. https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.14
Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah praktis membuat SOP* (Cetakan Pertama). Trans Idea Publishing.
Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
Syakhroza, A. (2005). *Corporate governance: Sejarah dan perkembangan, teori, model, dan sistem tata kelola di Indonesia*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman penyusunan standard operating procedures (SOP)*. Maiestas Publishing.
Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Service, quality & satisfaction* (Edisi 4). Penerbit Andi.
Wahab, S. A. (2012). *Analisis kebijakan: Dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. PT Bumi Aksara.
Waskita, G. S., & Ashari, D. R. W. (2025). Crafting the perfect cup: How sustainable barista training shapes product quality at Kedai Kosim, Indonesia. *SINDA: Comprehensive Journal of Islamic Social Studies, 5*(3). https://doi.org/10.28926/sinda.v5i3.2514
Yuwono, V. K., Soediro, M., & Grasielda, I. (2025). Pengaruh penerapan SOP terhadap efektivitas kinerja internal dan dampaknya terhadap kualitas produk UMKM kuliner di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan, 11*(1), 59–66. https://doi.org/10.9744/jmp.11.1.59-66