

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kopi merupakan salah satu minuman yang sangat populer di dunia. Sejak dulu hingga sekarang minuman kopi sangat banyak digemari oleh para penikmat kopi di banyak negara, termasuk di Indonesia. Para penikmat kopi di Indonesia tiap tahun terus meningkat seiring dengan banyaknya *coffee shop* yang beredar di Indonesia. Menurut databoks dari tahun 2016 hingga tahun 2019, penikmat kopi di Indonesia diperkirakan meningkat dari 249.824 ton ke 335.540 ton (databoks, 2018). Sedangkan menurut Yonatan (Yonatan, 2024), pada tahun 2024 diketahui melalui survei dari GoodStats yang menyatakan bahwa 79% masyarakat di Indonesia adalah peminum kopi.

Perkembangan kopi di Indonesia mengalami kenaikan produksi yang cukup pesat, pada tahun 2019 produksi kopi mencapai sekitar 676.5 ribu ton dan pada tahun 2019 produksi kopi sekitar 691.16 ribu ton. Sehingga produksi kopi di Indonesia dari tahun 2019-2020 mengalami kenaikan sekitar 2.17% (Syafuruddin et al. 2024). Industri kopi di Indonesia terus mengalami perkembangan pesat seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap budaya minum kopi, tidak hanya saat bersantai, namun juga disaat bekerja, belajar, rapat, ataupun saat sedang berkumpul dengan teman. *Coffee shop*, sebagai salah satu bagian dari industri ini, telah menjadi tempat yang tidak hanya menawarkan minuman berkualitas tetapi juga pengalaman yang

unik bagi pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas minuman dan pelayanan yang diberikan oleh barista menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Barista memegang peranan penting dalam operasional *coffee shop*. Mereka tidak hanya bertanggung jawab atas proses pembuatan kopi, tetapi juga menjadi wajah bagi *coffee shop* dalam interaksi dengan pelanggan. Seorang barista yang terampil mampu menciptakan minuman berkualitas tinggi dengan memaksimalkan cita rasa kopi menggunakan prosedur dan proses yang tepat, sekaligus memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Kombinasi antara keterampilan teknis dalam menyeduh kopi dan kemampuan dalam menerapkan pelayanan yang baik dan ramah pada pelanggan, menjadi kunci sukses *coffee shop* dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

Barista adalah seseorang yang menyiapkan dan menyajikan kopi berbasis espresso. Barista berasal dari bahasa Itali yang berarti bartender, seseorang yang menyiapkan dan meracik minuman berbasis espresso (Pramita & Parma, 2020). Sedangkan menurut (Arnawa, Saputra, & Manggala, 2022) Barista merupakan seseorang pekerja di kedai kopi maupun bar dalam mengkhususkan diri yang membuat jenis minuman kopi dan espresso. Menurut (Effendi, 2017) mengatakan barista sendiri merupakan seorang peracik kopi yang bekerja dibalik mesin kopi yang memiliki keahlian artistik dalam penyajian dan ilmu dibidang kopi.

Proses produksi minuman kopi yang berkualitas melibatkan kombinasi keterampilan, manajemen yang efektif, dan pemahaman mendalam tentang bahan baku serta teknik penyajian. Dari perspektif manajemen, peran barista dalam proses produksi minuman kopi mencakup penerapan prosedur operasional standar (SOP) untuk menjaga konsistensi dan efisiensi. Dalam suatu perusahaan, proses produksi sangat penting adanya untuk meningkatkan harga jual, kualitas produk, agar produk memiliki value lebih untuk ditawarkan. Pengolahan dan proses produksi yang baik, tentu akan menghasilkan timbal balik yang baik juga, seperti loyalitas pelanggan, pembelian kembali, ataupun brand image yang akan semakin tertanam dalam benak konsumen.

Proses produksi dalam pembuatan minuman kopi merupakan fondasi utama yang menentukan kualitas, konsistensi, dan daya tarik produk yang disajikan kepada konsumen. Proses ini tidak hanya mencakup langkah-langkah teknis, seperti penggilingan, ekstraksi, dan penyajian, tetapi juga melibatkan penerapan prinsip manajemen untuk memastikan efisiensi dan efektivitas operasional. Menjamin konsistensi dengan adanya SOP, efisiensi dalam operasional untuk meningkatkan kepuasan konsumen, serta memeperkuat *brand* dan loyalitas pelanggan, menjadikan proses produksi sebagai faktor yang sangat penting dari keberhasilan sebuah *coffee shop*. Dengan memahami pentingnya setiap tahapan, kopi dapat dihasilkan menjadi produk berkualitas tinggi yang mampu memenuhi harapan pelanggan, meningkatkan efisiensi, dan menciptakan keunggulan kompetitif di pasar.

Proses produksi pada sebuah coffee shop menentukan bagaimana rasa, karakter, dan kualitas kopi yang dihasilkan. Seperti pada saat proses kalibrasi kopi, dengan proses yang benar sesuai prosedur yang ada maka kopi yang dihasilkan juga akan baik. Kopi yang kurang baik dikarenakan kalibrasi yang salah, akan mengurangi kualitas minuman sehingga tidak dapat disajikan kepada pelanggan dan harus dibuang. sehingga merugikan perusahaan, karena dapat berefek pada ketidakpuasan pelanggan. Selain itu, proses produksi juga ditentukan dari suplai kopi yang digunakan pada saat proses produksi. Kopi yang berasal dari supplier yang baik akan memiliki kualitas yang baik, sebaliknya apabila supplier kopi tidak memproses kopi dengan baik maka rasa dan kualitas kopi tidak akan maksimal.

LOR by Awor Coffee, sebagai salah satu *coffee shop* yang terus berkembang dan berkomitmen untuk memberikan produk berkualitas dan pelayanan terbaik kepada pelanggan, nuansa warna hitam membuat LOR by Awor Coffee memiliki experience yang berbeda dibanding coffee shop lainnya. Melalui program magang, Lor by Awor Coffee memberikan kesempatan kepada calon barista untuk mempelajari dan memahami bagaimana proses pembuatan kopi yang baik dan berkualitas. Program magang juga bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis calon barista dalam menggunakan alat-alat untuk memproses biji kopi menjadi minuman.

Oleh karena itu, dalam laporan tugas akhir ini berfokus pada pembahasan proses pembuatan minuman kopi sebagai aspek utama yang merupakan fokus

selama kegiatan magang berlangsung pada LOR by Awor Coffee. Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran mendalam tentang pentingnya proses produksi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas kopi yang ditawarkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun laporan Tugas Akhir dengan judul **“PROSES PRODUKSI MINUMAN KOPI PADA LOR BY AWOR COFFEE YOGYAKARTA”**

## **B. Batasan Masalah**

Masalah yang akan dibahas dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah proses produksi minuman kopi pada LOR by Awor Coffee Yogyakarta.

## **C. Tujuan**

Berdasarkan batasan masalah diatas maka penulisan ini bertujuan:

1. Mengetahui bagaimana proses produksi minuman kopi pada LOR by Awor Coffee Yogyakarta
2. Mengetahui permasalahan dan solusi dari proses produksi pada LOR by Awor Yogyakarta

## **D. Manfaat**

Dari kegiatan magang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa

pihak antara lain:

1. Bagi penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan atau memperkaya wawasan dalam proses produksi minuman kopi pada *coffee shop*.

2. Bagi LOR by Awor Yogyakarta

Diharapkan dapat menjadi referensi dalam proses produksi minuman kopi kepada konsumen pada LOR by Awor Yogyakarta

3. Bagi STIM YKPN

Dapat menambah variasi topik dalam penyusunan laporan tugas akhir, khususnya dalam proses produksi minuman kopi pada *coffee shop*.