

MEMPERTAHANKAN KUALITAS PRODUKSI KOPI DENGAN METODE KALIBRASI PADA COFFE SHOP KALDI.ID

**Djoko Hananto¹, Jehan Zachry Ibrahim², David Ferdiansyah³,
Muhamad Kemal Muyassar⁴, Syabil Akbar Az-Zuhri⁵, Krisna Amartha Elang⁶,
Shinta Destian⁷, Dannoal Ramadhan⁸, Sayyida Nabeela Nurmezhiya Qosyasyh⁹**
¹⁻⁹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jakarta
Email: joko.hananto@umj.ac.id¹, jehanibrahim06@gmail.com², davidferdiansyah85@gmail.com³,
kemalmuyassar@gmail.com⁴, syabilakbar21@gmail.com⁵, amarthaelang14@gmail.com⁶,
shintadestianlemper02@gmail.com⁷, dnnvlrmdhn@gmail.com⁸, nbilanurmezhiya245@gmail.com⁹
Korespondensi penulis: *joko.hananto@umj.ac.id

Abstract: This research aims to explore the application of the calibration method in the coffee production process at Kaldi.id and its impact on product quality. The research method used is a case study with a qualitative approach, involving in-depth interviews, participant observation and document analysis. The research results show that Kaldi.id has succeeded in maintaining consistent coffee quality through the use of strict calibration methods, both for hot and cold coffee. Apart from that, friendly customer service and comfortable facilities such as the policy of using your own tumbler and billiard table are also supporting factors for customer satisfaction. In conclusion, this comprehensive approach has helped Kaldi.id differentiate itself in the coffee industry by creating a satisfying experience for customers.

Keywords: Calibration, Quality, Service

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan metode kalibrasi dalam proses produksi kopi di Kaldi.id dan dampaknya terhadap kualitas produk. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif, melibatkan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kaldi.id berhasil mempertahankan kualitas kopi dengan konsisten melalui penggunaan metode kalibrasi yang ketat, baik untuk kopi panas maupun dingin. Selain itu, pelayanan pelanggan yang ramah dan fasilitas yang nyaman seperti kebijakan penggunaan tumbler sendiri dan meja billiard juga menjadi faktor pendukung kepuasan pelanggan. Kesimpulannya, pendekatan komprehensif ini telah membantu Kaldi.id menonjolkan diri dalam industri kopi dengan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

Kata kunci: Kalibrasi, Kualitas, Pelayanan

PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata yang semakin pesat memberikan dampak positif bagi para pengusaha untuk meraih keuntungan. Para pengusaha melihat peluang dalam bisnis yang terkait dengan pariwisata. Salah satu jenis bisnis pariwisata yang saat ini sangat diminati oleh wisatawan adalah wisata kuliner. Wisata kuliner yang menawarkan produk dengan daya tarik berbeda, baik dari segi rasa, penyajian, maupun cara penyajiannya, akan menjadi favorit wisatawan. Menu makanan dan minuman yang beragam dapat memberikan nilai tambah dan citra positif bagi wisatawan, namun tetap memperhatikan harga yang kompetitif sehingga tujuan utama pelaku bisnis, yaitu mendapatkan keuntungan, dapat tercapai (Saputra et al., 2020).

Kopi merupakan salah satu komoditas yang memiliki nilai ekonomi tinggi dan menjadi bagian penting dari budaya konsumsi masyarakat global. Di Indonesia, kopi memiliki sejarah panjang dan menjadi salah satu produk unggulan ekspor. Dalam beberapa tahun terakhir, industri kopi di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat, terutama dengan munculnya berbagai kedai kopi (coffee shop) yang menawarkan berbagai variasi produk kopi kepada konsumen (Ramadhana *et al.*, 2024). Salah satu kedai kopi yang cukup dikenal adalah Kaldi.id, yang berkomitmen untuk menyajikan kopi berkualitas tinggi kepada pelanggannya.

Bagi banyak orang, kopi bukan lagi sekadar minuman selingan, tetapi telah menjadi bagian dari gaya hidup (Rahman, 2022). Salah satu kedai kopi yang terkenal adalah Kaldi.id. Kedai ini menawarkan minuman kopi khas yang berbeda dari kedai kopi lainnya. Upaya untuk meningkatkan produktivitas dan mutu kopi terus dilakukan agar memiliki daya saing yang tinggi. Selain mempertahankan kualitas produk kopi, Kaldi.id juga memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan, antara lain dengan menyediakan fasilitas yang memadai agar pelanggan tetap nyaman selama menikmati kopi di Kaldi.id. Pelanggan diperbolehkan membawa tumbler sendiri untuk menikmati kopi mereka dengan potongan harga. Selain itu, Kaldi.id membangun hubungan pelayanan yang bersifat informal dan akrab dengan pelanggan, menjadikan pengalaman di kedai kopi ini lebih personal dan bersahabat.

Namun, tantangan utama dalam industri kopi, terutama bagi kedai kopi seperti Kaldi.id, adalah mempertahankan kualitas produksi kopi secara konsisten. Kualitas kopi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk jenis biji kopi, proses pemanggangan, penggilingan, dan metode penyeduhan (Andiyono & Jagat, 2022). Variabilitas dalam setiap tahap tersebut dapat menyebabkan perbedaan rasa dan kualitas akhir produk kopi yang disajikan kepada konsumen.

Untuk mengatasi tantangan ini, metode kalibrasi dapat digunakan sebagai solusi untuk memastikan konsistensi dan kualitas produksi kopi. Kalibrasi dalam konteks ini melibatkan pengukuran dan penyesuaian berbagai parameter dalam proses produksi kopi, mulai dari pemilihan biji kopi, teknik pemanggangan, hingga penyeduhan. Dengan metode kalibrasi yang tepat, kedai kopi seperti Kaldi.id dapat mengontrol variabilitas dan memastikan bahwa setiap cangkir kopi yang disajikan memiliki kualitas yang sama dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan metode kalibrasi dalam proses produksi kopi di Kaldi.id dan bagaimana metode ini dapat membantu dalam mempertahankan kualitas produk. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan praktik terbaik bagi industri kopi di Indonesia, serta membantu kedai kopi lain dalam meningkatkan kualitas dan konsistensi produk mereka.

KAJIAN TEORITIS

Menurut teori K.J. Holsti, kerja sama adalah jenis hubungan di mana seseorang mengajukan alternatif pemecahan, berunding, atau berbicara tentang masalah yang dihadapi, mengemukakan berbagai bukti teknis untuk mendukung pemecahan masalah tertentu, dan mengakhiri perundingan dengan mencapai sejumlah kesepakatan yang dapat diterima kedua belah pihak (Holsti, 1988).

Menurut Holti, kerja sama internasional dapat didefinisikan sebagai berikut:

- Pertemuan dua atau lebih tujuan, kepentingan, atau nilai yang dapat saling menguntungkan;
- Keyakinan atau harapan suatu negara bahwa kebijakan yang dibuat oleh negara lain akan membantu mencapai kepentingan dan nilai-nilainya;
- Persetujuan tertentu antar dua atau lebih negara yang menggunakan persamaan atau benturan kepentingan;
- Peraturan resmi atau tidak resmi tentang transaksi di masa depan yang dilakukan untuk melaksanakan persetujuan.
- Transaksi antar negara untuk memenuhi persetujuan mereka.

Hubungan bilateral, sebaliknya, didefinisikan dalam kamus politik internasional sebagai "keadaan yang menggambarkan adanya hubungan yang saling mempengaruhi atau terjadi hubungan timbal balik antara dua pihak atau dua Negara" (Krisna, 1993).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai bagaimana Kaldi.id mempertahankan kualitas produksi kopi dan memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek terkait dalam konteks yang spesifik dan nyata, memberikan wawasan yang komprehensif tentang praktik dan strategi yang diterapkan oleh Kaldi.id.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam akan dilakukan dengan pemilik dan manajer Kaldi.id, barista, serta beberapa pelanggan untuk mendapatkan perspektif yang beragam tentang upaya mempertahankan kualitas kopi dan layanan.

Observasi partisipatif akan dilakukan dengan mengamati langsung proses produksi kopi dan interaksi pelayanan di Kaldi.id, sehingga peneliti dapat memahami secara langsung bagaimana praktik-praktik tersebut diterapkan. Analisis dokumen akan melibatkan penelaahan terhadap dokumen-dokumen terkait, seperti catatan produksi, panduan kualitas, dan materi promosi, untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Proses analisis tematik meliputi tahap-tahap seperti transkripsi data, pengkodean awal, pengelompokan tema-tema, dan interpretasi temuan. Transkripsi data wawancara dan observasi akan dilakukan untuk mendapatkan rekaman yang akurat. Selanjutnya, pengkodean awal akan digunakan untuk mengidentifikasi unit-unit informasi yang relevan.

Tema-tema yang muncul dari pengkodean akan dikelompokkan dan dianalisis lebih lanjut untuk menemukan pola-pola dan hubungan antar tema. Interpretasi temuan akan dilakukan dengan mengaitkan hasil analisis dengan kerangka teori yang relevan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh mengenai strategi dan praktik yang diterapkan oleh Kaldi.id dalam mempertahankan kualitas kopi dan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pembangunan Coffe Shop

Mendirikan coffee shop di daerah perumahan melibatkan serangkaian langkah strategis dan menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Proses dimulai dengan pencarian lokasi yang tepat, yang dapat mempengaruhi visibilitas, aksesibilitas, dan jumlah potensial pelanggan. Setelah lokasi dipilih, pemilik coffee shop perlu mengurus izin usaha dari pemerintah setempat, yang mungkin melibatkan proses yang kompleks tergantung pada peraturan zonasi dan perizinan komersial di daerah tersebut.

Tantangan utama dalam mendirikan coffee shop di daerah perumahan termasuk persaingan dengan coffee shop lain yang mungkin sudah mapan atau dengan bisnis lain yang menarik minat konsumen. Persaingan ini memerlukan strategi pemasaran yang cerdas untuk membedakan diri dalam hal produk, kualitas layanan, atau pengalaman pelanggan yang ditawarkan. Biaya awal yang tinggi juga menjadi hambatan, termasuk biaya untuk merenovasi atau membangun gedung, membeli peralatan kopi yang diperlukan, serta menyiapkan stok awal yang memadai.

Salah satu tantangan khusus yang sering dihadapi adalah mengelola ekspektasi konsumen dan mengatasi kemungkinan sepi pengunjung di awal operasional. Daerah perumahan mungkin memiliki pola kunjungan yang tidak stabil, terutama pada hari-hari tertentu atau pada jam-jam tertentu. Hal ini dapat mempengaruhi arus kas dan stabilitas keuangan dalam jangka pendek, sehingga diperlukan strategi pengelolaan keuangan yang bijaksana.

Sepinya pengunjung dalam coffee shop, terutama di daerah perumahan, bisa disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah konsistensi dalam penyajian kopi. Barista dan staf yang tidak konsisten dalam menghasilkan kopi dengan rasa yang sama setiap kali bisa mengurangi kepuasan pelanggan dan membuat mereka enggan untuk kembali. Ketidak-konsistenan ini bisa terjadi karena perbedaan dalam teknik penyeduhan, perbedaan dalam pengukuran bahan-bahan seperti kopi dan susu, atau bahkan variasi dalam kualitas bahan baku yang digunakan.

Selain itu, pengunjung yang merasakan variasi dalam rasa kopi yang signifikan dari waktu ke waktu mungkin akan mencari pengalaman yang lebih dapat diandalkan di tempat lain. Hal ini dapat mengurangi loyalitas pelanggan dan mempengaruhi jumlah pengunjung secara keseluruhan, terutama jika coffee shop tersebut baru beroperasi dan sedang membangun reputasi.

Untuk mengatasi tantangan ini, penting bagi pemilik coffee shop untuk memberikan pelatihan yang konsisten kepada barista dan staf dalam menjaga standar penyajian kopi yang tinggi.

Kualitas Produksi Kopi

Kualitas Produk adalah ukuran atau standar yang digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah produk memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas produk mencakup berbagai aspek seperti keandalan, kinerja, daya tahan, fitur, desain, dan lain-lain yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Secara umum, kualitas produk mencerminkan seberapa baik produk tersebut dapat memenuhi tujuan dan kepuasan pengguna yang diharapkan (Afrina & Hastuti, 2018).

Kaldi.id menerapkan metode kalibrasi secara konsisten dalam setiap tahap produksi kopi untuk memastikan kualitas yang optimal. Metode kalibrasi ini melibatkan pengukuran dan penyesuaian berbagai parameter produksi, termasuk pemilihan biji kopi, proses pemanggangan, penggilingan, dan penyeduhan. Pemilihan biji kopi dilakukan dengan ketat, memastikan hanya biji kopi berkualitas tinggi yang digunakan. Proses pemanggangan menggunakan teknologi canggih yang memungkinkan kontrol suhu dan waktu secara presisi, memastikan biji kopi dipanggang merata dan menghasilkan rasa serta aroma yang optimal. Penggilingan kopi juga dilakukan sesuai standar yang ditetapkan, menyesuaikan dengan metode penyeduhan yang akan digunakan.



Gambar 1. Alat Kalibrasi Coffe

Pemilik coffe shop mengatakan bahwa metode kalibrasi sangat membantu kami dalam mengontrol setiap detail dari proses penyeduhan. Kami dilatih untuk memahami pentingnya setiap parameter, seperti suhu air, waktu penyeduhan, dan proporsi kopi, sehingga kami bisa memberikan hasil yang terbaik. Dengan kalibrasi, kami bisa memastikan bahwa setiap cangkir kopi yang kami sajikan memiliki kualitas dan rasa yang konsisten.

Kalibrasi diterapkan baik pada kopi panas (*hot coffee*) maupun kopi dingin (*ice coffee*) di Kaldi.id. Untuk kopi panas, suhu air dan waktu penyeduhan dikalibrasi agar ekstraksi kopi menghasilkan rasa yang seimbang dan konsisten. Barista dilatih untuk mengukur dan menyesuaikan suhu air, memastikan air tidak terlalu panas atau terlalu dingin yang dapat mempengaruhi rasa kopi. Waktu penyeduhan juga dikontrol ketat agar kopi tidak terlalu lama atau terlalu cepat terekstraksi, menjaga kualitas dan kelezatan setiap cangkir kopi panas.

Untuk kopi dingin, metode kalibrasi juga diterapkan pada proses brewing dan penyajian. Misalnya, Kaldi.id menggunakan teknik *cold brew* yang memerlukan waktu brewing lebih lama pada suhu rendah. Proses ini dikalibrasi untuk memastikan kopi memiliki rasa yang halus dan tidak terlalu pahit. Selain itu, proporsi es batu dan kopi juga diukur secara presisi untuk menjaga konsistensi rasa dan kekentalan kopi dingin. Wawancara dengan barista mengungkapkan bahwa mereka rutin melakukan pengecekan dan penyesuaian pada setiap parameter untuk memastikan setiap cangkir kopi, baik panas maupun dingin, selalu memenuhi standar kualitas yang tinggi.

Hasil wawancara dengan pemilik Kaldi.id mengungkapkan komitmen yang kuat terhadap kualitas produk. "Kami percaya bahwa konsistensi adalah kunci. Dengan metode kalibrasi, kami bisa memastikan setiap cangkir kopi yang disajikan memiliki kualitas yang sama, baik

itu kopi panas atau dingin," ujar pemilik Kaldi.id. Salah satu barista juga menambahkan, "Kalibrasi membantu kami mengontrol setiap detail dalam proses penyeduhan. Kami dilatih untuk memahami pentingnya setiap parameter, dari suhu air hingga waktu penyeduhan, sehingga kami bisa memberikan yang terbaik kepada pelanggan."

Tanggapan pelanggan sangat positif. Banyak dari mereka yang mengapresiasi konsistensi rasa dan kualitas kopi kami, baik untuk varian panas maupun dingin. Mereka merasa bahwa setiap kali datang ke Kaldi.id, mereka mendapatkan pengalaman yang sama baiknya. Ini menunjukkan bahwa metode kalibrasi yang kami terapkan berhasil memenuhi harapan pelanggan kami.

Pelayanan Pelanggan

Pelayanan Pelanggan mengacu pada interaksi antara perusahaan atau penyedia layanan dengan pelanggan mereka selama seluruh siklus hidup produk atau layanan. Pelayanan pelanggan mencakup segala bentuk dukungan, komunikasi, dan respons yang diberikan kepada pelanggan, mulai dari pertanyaan pra-pembelian hingga dukungan pasca-pembelian. Pelayanan pelanggan yang baik melibatkan respons yang cepat, penanganan masalah yang efektif, komunikasi yang jelas, dan kesediaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan penuh tanggung jawab dan perhatian (Bharmawan & Hanif, 2022).

Kaldi.id tidak hanya fokus pada kualitas produk kopi, tetapi juga memberikan perhatian besar pada pelayanan pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan. Kedai ini menyediakan fasilitas yang nyaman, termasuk area duduk yang luas, koneksi Wi-Fi gratis, dan lingkungan yang bersih serta estetik. Fasilitas ini dirancang untuk membuat pelanggan merasa nyaman dan betah menghabiskan waktu di kedai kopi. Observasi partisipatif menunjukkan bahwa banyak pelanggan merasa nyaman dan menikmati waktu mereka di Kaldi.id, menjadikannya tempat favorit untuk bekerja, belajar, atau sekadar bersantai.

Selain fasilitas umum, Kaldi.id juga memiliki kebijakan unik yang memperbolehkan pelanggan membawa tumbler sendiri untuk menikmati kopi mereka. Kebijakan ini tidak hanya membantu pelanggan menghemat biaya, tetapi juga menunjukkan komitmen Kaldi.id terhadap lingkungan dengan mengurangi penggunaan gelas sekali pakai. Tanggapan pelanggan terhadap kebijakan ini sangat positif; banyak dari mereka merasa lebih hemat dan bangga bisa berkontribusi pada pelestarian lingkungan.

Kaldi.id juga menekankan pentingnya membangun hubungan yang akrab dengan pelanggan melalui pelayanan yang bersifat informal dan bersahabat. Staf di Kaldi.id dilatih untuk memberikan pelayanan yang personal, mendengarkan dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tulus. Wawancara dengan beberapa pelanggan mengungkapkan bahwa mereka merasa dihargai dan diperhatikan oleh staf Kaldi.id. Pelanggan menghargai pendekatan yang ramah dan tidak kaku, yang membuat mereka merasa lebih terhubung dengan kedai kopi ini. Pendekatan ini menciptakan pengalaman yang personal dan menyenangkan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pelanggan.

Selain itu, Kaldi.id juga menawarkan fasilitas tambahan berupa meja billiard. Pelanggan dapat menikmati permainan billiard selama waktu yang ditentukan. Fasilitas ini menambah daya tarik Kaldi.id sebagai tempat yang menawarkan lebih dari sekadar minum

kopi, tetapi juga hiburan dan rekreasi. Ketika waktu bermain billiard habis, staf Kaldi.id dengan sopan mengarahkan pelanggan untuk duduk kembali dan menikmati kopi mereka. Hal ini dilakukan dengan cara yang ramah dan profesional, memastikan bahwa transisi dari bermain ke menikmati kopi tetap nyaman bagi pelanggan.

Dengan kombinasi kualitas produk kopi yang tinggi, fasilitas yang nyaman, kebijakan ramah lingkungan, dan pelayanan yang personal, Kaldi.id berhasil menciptakan pengalaman yang menyeluruh dan memuaskan bagi pelanggan. Fasilitas tambahan seperti meja billiard menambah nilai lebih dan menjadikan Kaldi.id bukan hanya tempat untuk menikmati kopi, tetapi juga tempat untuk bersantai dan bersosialisasi. Pendekatan komprehensif ini memastikan bahwa pelanggan selalu memiliki alasan untuk kembali dan menikmati waktu mereka di Kaldi.id.

KESIMPULAN

Kaldi.id berhasil menonjolkan diri dalam industri kopi dengan fokus yang kuat pada kualitas produk dan pelayanan pelanggan. Melalui penerapan metode kalibrasi yang ketat, mereka memastikan setiap cangkir kopi, baik panas maupun dingin, memiliki konsistensi rasa yang tinggi dan sesuai standar.

Kebijakan ramah lingkungan seperti memperbolehkan pelanggan membawa tumbler sendiri juga menjadi nilai tambah yang diapresiasi pelanggan, sementara fasilitas seperti meja billiard menambah nilai hiburan dan rekreasi. Dengan pendekatan pelayanan yang ramah dan personal, Kaldi.id berhasil menciptakan lingkungan yang mengundang dan memperkuat hubungan positif dengan pelanggan, menjadikannya destinasi favorit untuk menikmati kopi dan beraktivitas sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21-30.
- Andiyono, A., & Jagat, L. (2022). Karakterisasi Mutu Fisik Produk Kopi Liberika Merk Liber. Co dan Kesesuaiannya dengan SNI Kopi Bubuk. *Jurnal Keteknik Pertanian Tropis dan Biosistem*, 10(2), 162-169.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen pemasaran jasa: strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
- Rahman, A. (2022). Kafe dan Gaya Hidup: Studi pada Pengunjung Kafe di Wilayah Barombong Kota Makassar. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(10), 3796-3806.
- Ramadhana, A. W. S., Aulia, A. D., & Ulum, T. (2024). Keunggulan Komparatif Ekspor Kopi di Indonesia. *Journal of Economics, Business, Accounting and Management*, 2(1), 110-123.
- Saputra, S., Putri, H., Devi, E., & Hakim, M. F. N. (2020). Mempertahankan kualitas produk dan kualitas pelayanan barista di senja coffee and memories yogyakarta. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7(1), 63-73.