

# ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PRAMUSAJI KOPI LAIN HATI MERANTI KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

I Wayan Sudarmayasa<sup>1)</sup>, A. Rinto Dwi Atmojo<sup>2)</sup>, M Fauzan Noor<sup>3)</sup> dan Sonia Ramadhani<sup>4)</sup>

<sup>1,2,4</sup> Pariwisata, Politeknik Negeri Samarinda

<sup>3</sup> Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Samarinda

<sup>1,2,3</sup>Jl. Ciptomangunkusumo Kampus Gunung Panjang, Kota Samarinda, kodepos 75131

E-mail : i\_w\_sudarmayasa@polnes.ac.id<sup>1)</sup> rinto\_dwiatmojo@polnes.ac.id<sup>2)</sup> m.fauzan\_noor@polnes.ac.id<sup>3)</sup> soniaramadhani1515@gmail.com<sup>4)</sup>

## ABSTRAK

Kafe merupakan tempat di mana pengunjung dapat menikmati makanan dan minuman sambil bersantai dan berbincang. Meskipun ketersediaan makanan dan minuman di kafe terbatas dibandingkan dengan restoran, suasana yang ditawarkan biasanya bersifat non-formal dan cenderung santai. Salah satu kafe yang terkenal di Kota Samarinda adalah Kopi Lain Hati, yang dikenal sebagai salah satu brand kopi terkemuka di daerah tersebut. Dengan tingginya jumlah pengunjung, penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh karyawan Kopi Lain Hati cabang Meranti di Kota Samarinda telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, mengambil sampel langsung di lokasi penelitian, serta melibatkan wawancara dengan koresponden terkait dan pengumpulan data tambahan melalui studi pustaka. Data yang dikumpulkan dianalisis dan disajikan secara deskriptif kualitatif, menggambarkan hasil penelitian dengan rinci melalui narasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di Kopi Lain Hati cabang Meranti masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal pelatihan dan pengetahuan karyawan. Peningkatan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pengunjung akan merasa lebih betah dan nyaman selama berada di kafe tersebut.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Pramusaji, Restoran, Kafe, Standar Operasional.*

## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia sudah ditetapkan dengan ketetapan hukum yang menjadi panduan kegiatan pariwisata, seperti yang tertuang dalam Undang - undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata. Pada Bab I Pasal I dinyatakan bahwa wisata adalah suatu kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. (Kepariwisata, 2009)

Selanjutnya pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan dari satu tempat ke tempat lain, yang sifatnya sementara, dilakukan baik perorangan maupun secara berkelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi kehidupan sosial, budaya, alam serta keilmuan. Pariwisata merupakan salah satu industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal penyediaan lapangan kerja, pendapatan, tarif hidup dan dalam mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerimaan wisatawan. (Wiramarta, 2020)

Pariwisata merupakan penyumbang sumber devisa bagi Indonesia. Sekarang ini pariwisata menjadi penghasil devisa kedua terbesar setelah minyak dan gas

(<https://www.cnbcindonesia.com/news/sandi-uno-bali-penyumbang-devisa-terbesar-di-pariwisata-ri>, 2021)

Bahkan dalam lima tahun ke depan, Pariwisata diharapkan menjadi ekonomi inti dan diharapkan menjadi penyumbang devisa terbesar bagi Indonesia. (Dumilah, Komarudin, Ubaidillah, Siagian, & Santoso, 2021). Pariwisata kembali terpuruk dengan kondisi saat ini. Kondisi ini merupakan kondisi global yang terjadi di semua aspek dan aspek perekonomian tidak hanya di industri pariwisata. Pandemi Covid-19 telah melumpuhkan semua sektor dan menghadapi tantangan berat untuk mencobanya kembali. Macetnya sektor pariwisata akibat Covid 19 mengakibatkan ribuan pekerja yang terdampak langsung di-PHK akibat kondisi sepi. Tak hanya itu, sektor-sektor yang tidak bersentuhan langsung juga terkena imbasnya, seperti sektor UMKM, Industri dan Rumah Makan. Dalam data resmi Badan Pusat Statistik (BPS) per 1 Juni 2020 dijelaskan ada 3 Tenaga Kerja Sektor Pariwisata yang paling terdampak Pandemi Covid-19. (ANDRIANI, 2022)

Dari data yang dirilis Penyedia Akomodasi, Makanan dan Minuman tersebut adalah sektor yang paling terkena dampak diikuti oleh Perdagangan Besar dan Eceran, termasuk bengkel mobil dan sepeda motor. Terakhir terkena dampak adalah Transportasi dan Pergudangan. Ada banyak sektor pariwisata mulai dari

perkotaan hingga pedesaan, wisata alam, budaya hingga wisata buatan terkena imbas Pandemi. Meski begitu, pemerintah melalui Kementerian Pariwisata telah menyiapkan berbagai langkah penting agar sektor pariwisata bisa bangkit kembali. (Pusparisa, 2020) Presiden melalui Kepala Staf Kepresidenan. Moeldoko memperkirakan pada tahun 2022 akan terjadi *booming* sektor pariwisata sehingga diharapkan industri pariwisata dan ekonomi kreatif menyiapkan produksi terutama industry kreatif masyarakat lokal seperti makanan tradisional, kerajinan tradisional sehingga bisa meningkatkan kreatifitas masyarakat lokal serta meningkatkan pendapatan pelaku UMKM. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pemerintah memiliki tiga langkah penting sebagai upaya memulihkan sektor pariwisata. Pertama, program perlindungan sosial bagi pekerja di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif tepat sasaran. Kedua, realokasi anggaran Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif diarahkan pada program padat karya bagi tenaga kerja di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif. Ketiga, menyiapkan stimulus ekonomi bagi pelaku usaha di bidang pariwisata dan ekonomi kreatif. Program ini dilakukan secara bertahap. (SETIAWAN, 2020)

Pada zaman *globalisasi dan modern sekarang ini*, budaya, *mobilitas* dan gaya hidup masyarakat Indonesia mengalami banyak perubahan karena di pengaruhi oleh budaya luar. Masyarakat Indonesia cenderung menghabiskan waktu luangnya untuk bersosialisasi, mengunjungi pusat perbelanjaan, mengunjungi tempat hiburan, atau bersantai di tempat tempat nongkrong, kumpul kumpul maupun hanya sekedar melepas penat di tempat favorit. (Ardiwidjaja, 2018)

Usaha penyediaan akan tempat makan beragam bentuknya. Sesuai peraturan kementrian, ketersediaan tempat makan antara lain restoran, rumah makan, kantin, cafetaria dan beragam lagi bentuknya sesuai dengan kondisi atau wilayah setempat. Namun apapun namanya tetap tempat tersebut menyediakan makanan dan minuman beserta pendamping lainnya. (Sudarmayasa, Noor, & Uhai, 2019), Kafe (*Cafe*) adalah salah satu tempat yang dijadikan untuk bersantai dan berbincang-bincang oleh masyarakat, sambil menikmati minuman dan makanan ringan Kafe merupakan salah satu yang termasuk tipe restoran, namun ada beberapa perbedaan dengan restoran baik itu sajiannya, suasananya maupun ketersediaan makanan. Kafe lebih mengutamakan suasana rileks, hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga menyediakan tempat duduk yang nyaman dan sedikit alunan musik. (MAJID, 2020)

Seiring dengan meningkatnya *mobillitas* dan gaya hidup khususnya dikota-kota besar di Indonesia, pertumbuhan *coffee shop* pun menjadi cukup pesat. *Coffee shop* dapat menjadikan tempat pertemuan dengan rekan bisnis, bersantai, arisan, bahkan tempat diskusi anak muda. Semakin banyaknya kebutuhan hidup manusia, semakin menuntut pula terjadinya peningkatan gaya hidup (*lifestyle*). Gaya hidup (*life style*) merupakan

gaya hidup yang berkaitan dengan bagaimana seseorang menghabiskan waktunya, untuk apa yang penting pertimbangkan pada minat dan lingkungannya, dan apa yang orang pikirkan tentang diri sendiri dan lingkungan sekitar (Lumbantobing & Priansa, 2018) Pola hidup yang dianggap mengkhawatirkan adalah, pola hidup *konsumtif* yang meninggalkan pola hidup *produktif*. Pola dan gaya hidup *konsumtif* memberikan kenikmatan dan kepuasan baik secara fisik maupun psikologi. Namun disadari atau tidak, gaya hidup *konsumtif* justru memiliki dampak kurang baik terhadap “kesehatan *finansial*”. Gaya hidup *konsumtif* dapat dikatakan sebagai pemborosan. Sementara pemborosan itu sendiri bisa dimaknai sebagai suatu perilaku yang berlebih-lebihan melampaui apa yang dibutuhkan. (Faridah, 2022)

Selain perubahan mengenai individu yang *konsumtif*, masyarakat kini dihadapkan pada permasalahan mengenai *leisure time* (waktu luang). Kesibukan yang tinggi serta perubahan budaya yang terjadi itu membuat seseorang yang tinggal di perkotaan mengalami kepenatan dalam menjalani rutinitas sehari-harinya. Sehingga masyarakat perkotaan mulai mencari hiburan yang dapat melepaskan kepenatannya pada hal tertentu, seperti pergi ke mall, *shopping*, nongkrong dan bersantai ria dengan teman-temannya di *coffee shop* (Muhammad, 2017)

Saat ini, merebaknya kafe mulai jadi pemandangan sehari-hari. Melalui beragam penyebutan, seperti *Coffee Shop*, bahkan kafe sekalipun kian menjamur di berbagai kalangan. Maraknya kafe tersebut juga di barengi dengan tema dan tujuan tertentu. Misalnya, beragam konsep dengan iringan musik, terjangkaunya harga, hingga sajian menu dengan nuansa tradisional sampai *modern* seakan menjadi daya tarik tersendiri khususnya bagi anak muda. Kafe adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan minuman dan makanan. Kafe termasuk tipe restoran namun lebih mengutamakan suasana rileks, hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga menyediakann tempat duduk yang nyaman dan sedikit. (Hayati, 2022)

Di Indonesia sendiri, meminum kopi dapat di katakan telah lama menjadi kebiasaan. Bagi sebagian orang, meminum secangkir kopi sudah menjadi rutinitas kebiasaan minum kopi ini dapat dari banyaknya tempat yang menyediakan kopi dalam daftar menunya, dari kedai kopi tradisional yang menyediakan jenis kopi biasa sampai kedai kopi kelas premium yang sering di sebut ‘*coffe shop*’ oleh sebagian masyarakat Indonesia. Beberapa contoh *coffe shop* yang ada di Indonesia seperti *Starbucks Coffe*, *Excelso coffe*, *Fore coffe* dan masih banyak lainnya. *Coffe shop* saat ini tidak hanya sebagai tempat untuk menikmati kopi, tetapi sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat yang tinggal di perkotaan. (Khuluk, 2019)

Meminum kopi di *coffe shop* yang nyaman juga membuatnya sering dijadikan tempat diskusi, pertemuan bisnis, bersantai atau berkumpul dengan teman. Seiring berkembangnya kebiasaan minum kopi dan suksesnya

brand-brand *coffe shop* kelas premium, menginspirasi para pelaku bisnis di Samarinda untuk meniru usaha sejenis dengan skala yang lebih kecil dan harga yang terjangkau. Bahkan banyak juga pelaku usaha yang mengincar kelas menengah hingga ke bawah. Salah satu kedai kopi yang ada di kota Samarinda adalah kedai kopi Lain Hati.

Kopi Lain Hati berdiri pada tahun 2018 hingga saat ini sudah berhasil memiliki cabang hingga 500 *outlet* di seluruh Indonesia. (Parastuti & Djatiprumbudi, 2020) Cafe lain hati merupakan salah satu *brand coffe* yang sangat terkenal hingga berhasil membuka enam cabang di Samarinda yaitu di Jalan Gatot Subroto, Jalan Grand Mahakam *Residence*, Jalan M.Yamin, Jalan DI Panjahitan, Jalan A. wahab Syahrani dan Jalan Meranti.(Sudarmayasa, 2002). Lain hati mengincar konsumen dari segmen generasi muda seperti mahasiswa dan pelajar dengan cara memberi fasilitas *out door* dan *in door area*, wifi dan stop kontak serta memasang harga yang terjangkau untuk menu yang di sediakan sehingga konsumen akan merasa nyaman saat berada di sana.

Selain kafe kopi Lain Hati, ada banyak cabang kedai kopi lainnya di kota Samarinda seperti kedai Kopi Kulo, Kopi Janji Jiwa, Kopi Kenangan dan masih banyak lagi. Kopi Lain Hati ini mengarah kepada kedai kopi *modern*, dengan bangunan *modern* dan minimalis. Berbagai jenis menu minuman kopi membuat kebiasaan meminum kopi akan semakin meluas, tidak hanya terbatas orang kantoran yang memiliki penghasilan, tapi juga dapat dirasakan oleh seluruh kalangan. Banyaknya kedai kopi membuat anak muda, mahasiswa, bahkan remaja dapat menikmati kopi dengan berbagai macam rasa, serta suasana kafe yang sesuai dengan kantong mereka. Namun, tidaklah semua pengunjung merupakan para penikmat kopi, melainkan hanya mencari suasana atau bahkan untuk menunjukkan status sosial.

Seorang pelanggan, Jika dirinya merasa puas dengan nilai dan kualitas yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam jangka waktu yang lama, untuk mencapai hal tersebut pramusaji sangat penting memperhatikan pelayanan yang sangat baik dan memuaskan dapat memberikan kesan terhadap tamu yang berkunjung adalah tujuan utama sebuah *cafe*.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka setiap *cafe* harus memiliki pedoman yang sesuai dengan standar, dan karyawan yang bekarja harus menerapkan dan menjalankan tugasnya sesuai standar yang telah di terapkan maka dari itu sebuah *cafe* dibutuhkan adanya *Standar Operasional Prosedur* (SOP).Standar operasional prosedur (SOP)adalah suatu sistem atau ketentuan yang sudah disusun untuk melakukan tindakan dalam menyelesaikan pekerjaan sangat membantu (Hidayat & Hayati, 2019).

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam kegiatan *operasional* dalam suatu cafe untuk memberi pelayanan terhadap tamu khususnya bagi pramusaji yang dimulai dari menyambut tamu sampai kepergian tamu.

SOP akan berjalan dengan *efektif* apabila karyawan menerapkan suatu proses kegiatan untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan SOP itu sendiri.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu sikap yang bisa mempengaruhi akan kunjungan tamu di sebuah restoran ataupun Kafe. Menurut Sudarso dalam kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk.(Situmeang, 2020 #48}.Dengan meningkatnya kualitas pelayanan diharapkan dimasa depan ,masalah yang muncul bisa berkurang dan para pramusaji melakukan pelayanan dengan lebih baik bagi tamu yang berkunjung.

## 2. RUANG LINGKUP

Kegiatan penelitian ini difokuskan pada beberapa aspek yang menjadi batasan yaitu:

1. Membahas tentang pelayanan standar seorang pramusaji dalam melakukan pelayanan kepada tamu/konsumen yang berkunjung ke kafe kopi lain hati.
2. Membahas tentang standar pelayanan pramusaji di kafe kopi lain hati khususnya di cabang meranti Kota Samarinda.

## 3. BAHAN DAN METODE

Kajian Teoritis dalam penelitian ini ialah pelayanan yang mana kegiatan melakukan sesuatu bagi orang lain. Secara garis besar terdapat 2 hal yang mengacu pada pelayanan yaitu jasa, layanan. Sebagai jasa, Service umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri, seperti pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan, dan seterusnya. Sebagai layanan. Pelayanan menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan dari pihak satu kepada pihak lain.

Metode yang digunakan dalam penelitian di Kafe Kopi Lain Hati Cabang Meranti Kota Samarinda adalah Metode Penelitian Deskriptif, yaitu bertujuan mengumpulkan data secara mendalam, dan actual sehingga bisa memberikan hasil yang diinginkan. Dalam metode penelitian ini juga akan dijelaskan hal hal kejadian yang sudah ada serta memberikan solusi yang tepat akan permasalahannya. Dari data yang diperoleh barulah kemudian dideskripsikan dalam laporan. Setelah data semua didapatkan baru kemudian dikumpulkan dan dikomparasikan dengan standar usaha kafe sehingga didapatkan dan dideskripsikan serta hasil kesimpulan yang diinginkan. (Uhai et al., 2022)

### 3.1 Standar dalam Pelayanan

Standar adalah ukuran tertentu yang dijadikan sebagai patokan. ukuran atau tingkat biaya hidup, sesuatu yang dianggap tetap nilainya sehingga dapat dipakai sebagai ukuran nilai atau harga. Standar juga bisa disebut sebagai sesuatu yang baku(Wijaya, 2018)

Standar juga bisa diartikan sebagai dasar untuk peningkatan derajat terbaik, sebagai dasar perbandingan, catatan kelayakan isi, model yang dapat ditiru, menilai diri sendiri ataupun sebagai patokan pencapaian sesuai yang diinginkan. (Budianto, 2019)

Standar pelayanan berguna juga dalam penerapan norma dan tingkat kinerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Standar juga sebagai pelindung, penilaian terhadap proses dan hasil yang didapatkan berdasarkan acuan yang jelas dan tepat. Dengan demikian bisa diperoleh perbandingan yang jelas akan pelayanan yang dilakukan tepat serta sesuai dengan keinginan masyarakat (Sulenti Widiastutik, 2021)

### 3.2 Pendekatan Deskriptif Kualitatif

Tahap awal dari kegiatan ini adalah melakukan pembuatan proposal dan pengajuan ke Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Negeri Samarinda. Proposal yang diterima akan dilakukan seleksi di Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat sesuai syarat yang ditentukan Lembaga. setelah itu diumumkan proposal yang lolos sesuai waktu yang telah ditentukan. Setelah proposal dinyatakan lolos, peneliti melanjutkan dengan membuat kelengkapan penelitian seperti surat ijin dan rekomendasi dari institusi yang seterusnya diajukan ke pemilik café. Setelah disetujui baru kemudian dilakukan proses penelitian.

Pelaksanaan kegiatan penelitian ini menggunakan metode partisipatif yakni adanya kerjasama antara narasumber dengan peneliti. Dalam proses pengolahan data dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif, dimana data yang didapatkan dari berbagai sumber dirangkum dalam bentuk pemaparan yang jelas.

## 4. PEMBAHASAN

Kopi Lain Hati merupakan bisnis minuman kekinian yang didirikan oleh artis papan atas Indonesia, Ririn Ekawati. Lain Hati mulai berdiri pada tahun 2018 dan saat ini sudah berhasil memiliki hampir 500 *outlet* di seluruh wilayah Indonesia. Perkembangan pesat ini menunjukkan betapa prospeknya bisnis *franchise* ini. Salah satu ciri khas kopi kekinian ini terletak pada konsep produk yang dipasarkan. Memiliki nama 'Lain Hati', menu Kopi Lain Hati menggunakan nama-nama yang berkaitan dengan *relationship* antar muda-mudi. (L. Wijaya & Rizka, 2021)

Ada beberapa contoh nama dari kopi yang disajikan disini antara lain ; Es Kopi Lain Hati, Es kopi Gemas, Es kopi Valakor, Es kopi Ketus, Es kopi Cemburu, Es Sakit Hati, Es susu Kenyal, Es Lekat, Es Cuek. Selain menu diatas produk Kopi Lain Hati juga mempunyai tiga menu kopi yang dijadikan andalan yaitu es kopi Duda Keren, es kopi Baper, dan es kopi Advokat. Konsep pemasaran yang masif di lakukan melalui media sosial dengan mengusung nama artis kenamaan, maka tidak salah dalam waktu yang sangat singkat kopi ini sangat populer

di kalangan para remaja maupun orang dewasa. (Magdalena, 2021)

Lambang Logo kopi Lain Hati memiliki dua unsur, yaitu *logotype* dan *logogram*. Tulisan Lain Hati merupakan logotype karena teks tersebut merupakan nama merk brand. Pada *logotype* yang menggunakan jenis huruf script atau tulisan tangan yang memberi kesan luwes dan romantis. Pada teks Lain Hati merupakan *logotype* karena teks tersebut adalah nama merk brand. Ikon sebuah tangan tersebut dapat dikatakan *logogram* karena ikon tersebut merupakan identitas lain hati. *Logogram* lain hati tersebut terbentuk dari garis. Pada *logotype* terlihat miring dari bawah ke atas menggambarkan sebuah kesuksesan, sedangkan *logogram* lurus horizontal untuk memberikan penegasan pada *brand* (Parastuti & Djatiprambudi, 2020). Gambar 1 merupakan logo Kopi Lain Hati.



**Gambar 1. Logo Lain Hati**

Sumber : Kumparan.com

Kopi Lain Hati adalah salah satu kafe yang hampir sama dengan kafe sejenis lainnya. Namun Kopi Lain Hati adalah kafe yang menasar konsumen kalangan menengah ke bawah. Dengan banyaknya kafe yang berdiri di Kota Samarinda, Kopi Lain Hati mau tidak mau harus menyesuaikan agar mendapatkan konsumen lain yang membuka usaha yang sama di bidang kopi. Kopi Lain Hati yang terletak di Jl. Meranti No. 70 samping gang 2. Rt. 016 di Samarinda Ulu ini memiliki letak yang cukup strategis dan akses yang mudah dijangkau ini menjadikan Kopi Lain Hati cukup viral dan menyita perhatian pengunjung. Bagaimana tidak, lokasi strategis yang bisa dilalui oleh warga dari dua arah yang jumlah penduduknya lumayan lancar produktivitasnya yaitu jalur menuju wilayah Samarinda Seberang atau sebaliknya menuju Samarinda kota.

Kafe Kopi Lain Hati ini dimiliki oleh pengusaha Jayadi Wongkojoyo. Kafe kopi Lain Hati mulai berdiri pada tahun 2018 dan sampai saat ini sudah berhasil memiliki hampir 500 *Outlet* di seluruh wilayah Indonesia. Kopi Lain Hati cabang meranti ini memiliki jumlah karyawan sebanyak 4 orang, dimana tiga laki-laki

dan satu perempuan. Adapun jam buka Kafe kopi lain hati ini buka setiap hari mulai pukul 09.00 sampai dengan pukul 23.00 wita. Untuk melengkapi cafenya serta sesuai dengan konsumen yang disasar maka Kafe kopi lain hati menyediakan beberapa fasilitas yang dibutuhkan seperti; Stop kontak *in door* dan *out door*, *Wifi*, *Sound system*, *Toilet*, serta area Parkir kendaraan yang memadai. Fasilitas yang disediakan di Kafe kopi Lain Hati cabang Meranti belum sepenuhnya lengkap seperti belum adanya musholla, belum tersedianya TV / Proyektor yang nantinya bisa sebagai fasilitas penunjang kafe tersebut.

Dari daftar penyajian menu yang disajikan di kafe ini menggunakan nama-nama menu yang berkaitan dengan sasaran konsumen yang diincar kalangan remaja maupun dewasa. Adapun Nama kopi di kafe ini sama dengan cabang lainnya diseluruh Indonesia antara lain es Kopi Lain Hati, es Kopi Gemas, es Kopi Valakor dan nama sejenis lainnya. Kopi Lain Hati disini juga menyediakan kopi andalan yaitu es Kopi Duda Keren, es Kopi Baper, dan es Kopi Advokat.

Kopi Lain Hati menerapkan beragam strategi pemasaran untuk meningkatkan visibilitas dan menarik pelanggan. Promosi dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, brosur, kerjasama dengan mitra, dan testimoni dari pelanggan yang puas. Selain itu, kafe ini juga memanfaatkan kekuatan media sosial, brand ambassador, dan pengalaman pelanggan untuk memperluas jangkauan promosi. Gambar 2 merupakan salah satu strategi yang menarik adalah penggunaan brand ambassador atau duta terkenal untuk meningkatkan daya tarik produk dan mendorong penjualan.



**Gambar 2. Salah satu poster promosi kopi Lain Hati**  
Sumber : <https://cerdasbelanja.grid.id/2022>

Kopi Lain Hati di Kalimantan Timur sendiri, khususnya Kota Samarinda telah memiliki sebanyak 6 cabang, yang meliputi Kopi Lain Hati Cabang Siradj Salman, Kopi Lain Hati Cabang M. Yamin, Kopi Lain Hati Cabang A.W. Syahrani, Kopi Lain Hati Cabang Meranti, dan Kopi Lain Hati Cabang D I. Pandjaitan. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Kopi Lain Hati yang berada di cabang Jalan Meranti No 70 Samarinda Ulu. Alasan yang mendasari penulis melakukan penelitian disini adalah karena letaknya yang strategis dan banyak dikunjungi tamu dari semua kalangan

#### 4.2. Gambaran Umum Kopi Lain Hati Samarinda

Dalam menjalankan bisnisnya kafe Kopi lain Hati juga memiliki Standar Operasional Prosedur yang digunakan karyawannya dalam melayani tamu. (Kopi, 2022). Tabel 1 menunjukkan standar pelayanan yang ada di Kafe Kopi Lain Hati.

**Tabel 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Kopi Lain Hati Cabang Meranti**

Nama SOP	SOP Karyawan (Pakaian, Tata Rambut, Kerapian)	SOP Pelayanan Pelayanan kepada Pelanggan
Isi SOP	Staff wajib memakai seragam lengkap dengan keadaan rapi dan bersih  Apron wajib dipakai setiap hari, Sepatu kets warna hitam  Staff Perempuan yang tidak berhijab wajib memakai kucir rambut  Staff laki-laki rambut dipotong pendek, apabila Panjang dan gondrong wajib memakai kucir rambut  Staff yang bekerja tidak berkeringat atau mengeluarkan bau	Staff menyapa ketika ada pelanggan datang, sambut dengan ucapan selamat datang dan selamat pagi, siang, atau malam  Staff menjawab pertanyaan dengan ramah dan sabar  Staff wajib menawarkan menu lain / snack tambahan ( snacknya sekalian kak kami ada kentang dll )  Staff menjaga sikap dan sopan santun di hadapan pelanggan  Jika pelanggan sudah selesai memesan, catat dengan benar pesanan mereka. Lalu ulang Kembali apa saja yang mereka pesan  Jika pelanggan sudah selesai memesan wajib mengucapkan terima kasih

Standar Operasional Prosedur (SOP) Kopi Lain Hati, sebagaimana tercantum dalam tabel di atas, mencakup dua aspek utama: SOP Personal Grooming Karyawan dan SOP Pramusaji dalam Melayani Tamu. Kedua SOP ini saling berkaitan dan bertujuan untuk memastikan pelayanan optimal kepada konsumen. Dengan adanya SOP yang jelas, diharapkan pelayanan dan sikap karyawan terhadap tamu dapat terus ditingkatkan.

Gambar 3 menunjukkan Kopi Lain Hati yang juga menerapkan pelayanan terpisah antara konsumen merokok dan non-merokok. Ruang non-merokok dilengkapi dengan fasilitas pendingin, desain interior yang menarik, serta pelayanan terbaik. Hal ini menunjukkan komitmen Kopi Lain Hati dalam memberikan kenyamanan dan pengalaman terbaik bagi seluruh pelanggannya.



**Gambar 3. Gambar area Kafe tanpa Rokok**

Untuk meningkatkan pengalaman pelanggan di Kopi Lain Hati, disarankan untuk menyediakan area merokok yang nyaman dan terpisah dari area bebas rokok. Area merokok ini sebaiknya dilengkapi dengan fasilitas penghisap asap yang memadai, sehingga pengunjung yang merokok tetap dapat menikmati minuman dan makanan ringan dengan nyaman, seperti terlihat pada gambar 4. Dengan demikian, semua pelanggan dapat merasa diakomodasi dan menikmati suasana kafe tanpa terganggu oleh asap rokok.



**Gambar 4. Area Kopi Lain Hati untuk merokok**

Dari segi fasilitas yang dimiliki Kafe Kopi Lain Hati sudah lengkap, namun industri makanan dan minuman bukan hanya tentang fasilitas semata, namun juga bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji mereka. Peneliti melakukan kajian standar pelayanan khususnya Standar kafe yang di pakai Kopi Lain Hati dengan Standar pelayanan yang dikeluarkan oleh Pemerintah.

Pemerintah telah mengeluarkan standar pelayanan khususnya kafe melalui kementerian Pariwisata Adapun peraturan tersebut adalah peraturan dari Kementerian pariwisata dan ekonomi Kreatif No 10 Tahun 2014. (Kreatif, 2014) Tabel 2 menunjukkan kajian yang tertera dalam peraturan tersebut..

**Tabel 2. Perbandingan SOP Kemenparekraf dan Kafe Kopi Lain Hati Cabang Meranti Samarinda**

No	Sub Unsur Pelayanan Menurut Parekraf No.10 Tahun 14	KESESUAIAN		S.O.P Kopi Lain Hati Cabang Meranti Samarinda
		Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Penyambutan dan penerimaan pengunjung.	X		Staff menyapa ketika ada pelanggan datang, sambut dengan ucapan selamat datang dan selamat pagi,siang, atau malam
2	Pemesanan, Pengolahan dan penyajian makanan ringan dan minuman ringan sesuai standar kesehatan dan keamanan pangan.		X	Belum ada
3	Pembayaran secara tunai dan / atau nontunai	X		Walau belum ada tercatat Namun Kopi Lain Hati sudah menyediakan pilihan metode pembayaran baik tunai maupun non tunai
4	Keselamatan dan pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)		X	Belum tersedianya peralatan P3K
5	Keamanan oleh satuan pengaman yang memiliki Kartu Tanda anggota (KTA) Satuan pengaman yang dikeluarkan oleh kepolisian Republik Indonesia		X	Belum tersedianya pihak keamanan dari satuan keamanan yang berlisensi
6	Penanganan keluhan pengujung		X	Belum dilakukan sesuai prosedur yang ada

Sumber : Kemenparekraf Indonesia

Berdasarkan dari 6 poin standard operasional prosedur pelayanan pelanggan yang ditentukan oleh Kementerian Pariwisata dan ekonomi kreatif ternyata masih ada standar yang belum dilengkapi dan dilaksanakan oleh Kafe Kopi Lain Hati Cabang Meranti Kota Samarinda. Standar Sub Unsur yang telah dilaksanakan yaitu standar 1(satu) dan standar 3(tiga) yang mana telah berjalan dengan baik di Kopi Lain Hati Cabang Meranti Samarinda. Sedangkan sub standar nomor 2,4,5 dan 6 belum dilaksanakan di Kopi Lain Hati cabang Meranti Kota Samarinda.

Berdasarkan 2 standar kategori pelayanan yang dibuat oleh Kopi Lain Hati dan Standar Pelayanan yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan ekonomi kreatif diatas semuanya adalah merupakan standar yang bisa dipakai karena semua merupakan unsur yang dibuat untuk kemajuan dan kepentingan bagi terciptanya pelayanan yang baik, bermutu dan berkualitas kepada konsumen. Kopi Lain Hati secara umum telah memiliki Standar Operasional Presedur yang cukup lengkap yang mengatur, baik dari segi masuk kerja, penampilan, tata

cara berpakaian hingga prilaku dan sikap selama berada ditempat kerja, dan memiliki *Sequence Of Service* (urutan layanan) untuk mempermudah pekerjaan dan lebih mengefisiensikan pelayanan, *Sequence Of Service* adalah urutan bagaimana memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kafe memang sudah memiliki SOP dan sudah di awasi dalam setiap pelaksanaannya oleh manajer maupun supervisor, walaupun ternyata dalam hal pelaksanaannya masih ditemukan ketidaksesuaian dengan SOP yang dimiliki,pramusaji terkadang suka menghilangkan tahapan tahapan yang ada dengan berbagai faktor. Namun dengan adanya usaha dan kemauan demi kemajuan pelayanan yang lebih baik di masa depan maka hal itu akan menjadi lebih baik di masa mendatang.

## 5. KESIMPULAN

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kopi Lain Hati Cabang Meranti Samarinda menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara umum sudah berjalan dengan baik. Namun, dalam

pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Selain itu, standar usaha kafe khusus dalam pelayanan, terutama yang diatur dalam Peraturan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.10 Tahun 2014, belum sepenuhnya diterapkan oleh kafe ini. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya bagi seluruh pelaku usaha kafe untuk terus memantau dan menyesuaikan praktik operasional mereka agar selalu sesuai dengan standar yang berlaku. Selain itu, mengikuti perkembangan terkini dan mematuhi arahan pemerintah juga menjadi kunci dalam menjaga keberlangsungan dan kualitas usaha kafe.

## 6. SARAN

Untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan Kafe Kopi Lain Hati Cabang Meranti Samarinda secara komprehensif, disarankan untuk melakukan beberapa langkah strategis. Pertama, evaluasi dan perbarui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan operasional kafe. Kedua, pastikan seluruh cabang di Samarinda memahami dan secara konsisten menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 10 Tahun 2014. Ketiga, adakan pelatihan berkala bagi seluruh karyawan, terutama yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, untuk meningkatkan keterampilan pelayanan dan memastikan kepuasan pelanggan. Terakhir, manajemen dan pemilik kafe perlu secara proaktif memantau perkembangan regulasi terkait usaha kafe serta tren terkini dalam industri, sehingga dapat melakukan adaptasi dan inovasi yang diperlukan untuk menjaga daya saing dan relevansi bisnis di pasar. Dengan menerapkan langkah-langkah ini secara terpadu, Kafe Kopi Lain Hati Cabang Meranti Samarinda diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya mencapai keberhasilan usaha yang berkelanjutan.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A. A. *Strategi Pokdarwis Dalam Mengembangkan Wisata Desa Jenggawah Hill Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Deskriptif Di Desa Jenggawah, Kecamatan Jenggawah, Kabupaten Jember)*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
- Ardiwidjaja, R. (2018). *Arkeowisata: Mengembangkan Daya Tarik Pelestarian Warisan Budaya*: Deepublish.
- Budianto. (2019). Pengertian Standar.
- Dumilah, D. R., Komarudin, M., Ubaidillah, R., Siagian, S., & Santoso, S. (2021). Peran Ekonomi Kreatif Dalam Meningkatkan Industri Pariwisata Di Seaworld Ancol. *Jurnal Master Pariwisata (Jumpa)*, 7(2), 558-583.
- Faridah, K. (2022). *Masyarakat Konsumsi Jean*

- Baudrillard: Aktivitas Ngopi Sebagai Gaya Hidup Masyarakat Konsumsi Coffee Shop Sidoarjo Dalam Tinjauan Pertukaran Simbolik*. Uin Sunan Ampel Surabaya,
- Hayati, R. (2022). *Pengaruh Brand Awareness Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Sova Kopi*.
- Hidayat, R., & Hayati, H. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap RSUD Bangkinang. *Jurnal Ners*, 3(2), 84-96.
- Khuluk, I. Aktivitas Minum Kopi Untuk Perubahan Sosial Dan Pola Pikir Generasi Millennial.
- Kreatif, K. P. D. E. (2014). Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Kafe. 10.
- Lumbantobing, S. M., & Priansa, D. J. (2018). Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kereta Api. *Eproceedings Of Applied Science*, 4(3).
- Magdalena, D. (2021). Minat Untuk Franchise Kopi Lain Hati? Pelajari Dulu Model Bisnisnya.
- Majid, N. A. A. Mahasiswa Dan Kafetaria.
- Muhammad, N. (2017). Resistensi Masyarakat Urban Dan Masyarakat Tradisional Dalam Menyikapi Perubahan Sosial. *Substantia: Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin*, 19(2), 149-168.
- Parastuti, H. K., & Djatiprambudi, D. (2020). Analisis Semiotik Desain Logo Kedai Kopi Di Surabaya Selatan. *Barik*, 1(3), 141-153.
- Pusat, P. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan*. Jakarta: Pemerintah Pusat
- Pusparisa, Y. (2020). Pekerja Di 3 Sektor Pariwisata Ini Paling Terdampak Covid-19. Retrieved From <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2020/06/02/Pekerja-Di-3-Sektor-Pariwisata-Ini-Paling-Terdampak-Covid-19>
- Setiawan, K. (2020). Moeldoko: Jokowi Perkirakan Pariwisata Booming Tahun Depan.
- Sop Kopi Lain Hati. (2022). In. Indonesia: Kopi Lain Hati.
- Sudarmayasa, I. W., Noor, M. F., & Uhai, S. (2019). Standarisasi Produk Rumah Makan Khas Samarinda Di Kota Samarinda. *Sebatik*, 23(2), 633-640.
- Sulenti Widiastutik. (2021). Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di Bps Domingas Surabaya. [Http://Ejournal.Unitomo.Ac.Id](http://Ejournal.Unitomo.Ac.Id), 4.
- Uhai, S., Sukmana, E., Iswandari, R. K., Indriani, N., Sudarmayasa, I. W., & Febriyanty, C. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kawa Caffee Point Tenggarong Terhadap Minat Pelanggan Untuk Berkunjung. *Sebatik*, 26(1), 249-258.
- Wijaya, I. C. H. Ruang Lingkup Pengaturan Pangan Dan Kegunaannya.
- Wijaya, L., & Rizka, L. A. (2021). Studi Brand



Positioning Toko Kopi Kekinian Di Indonesia.  
*Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 78–85-  
78–85.

Wiramartha, A., & Dewi, N. P. M. Pengaruh Jumlah  
Pondok Wisata, Restoran Dan Bar, Terhadap  
Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Pariwisata