

BAB VI

SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi, serta kuesioner kepada pihak internal dan pelanggan Byarin Coffee Shop, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

Pertama, penerapan quality control dalam proses penyajian kopi di Byarin Coffee Shop dianalisis melalui kerangka siklus PDCA yang dipadukan dengan pendekatan QCC. Pada tahap Plan, peneliti mengidentifikasi permasalahan ketidakkonsistenan kualitas espresso melalui wawancara mendalam dengan manajer operasional, kemudian menetapkan tema dan target perbaikan yang terukur. Pada tahap Do, peneliti bersama manajemen merumuskan alat bantu seven tools yang digunakan, yaitu check sheet, histogram, dan fishbone diagram, serta menyusun SOP baru dengan parameter yield 54–72 ml sebagai pengganti patokan waktu ekstraksi yang tidak konsisten. Pada tahap Check, evaluasi dilakukan melalui wawancara dengan barista, manajer, dan pelanggan sebelum SOP baru diterapkan, yang secara konsisten mengkonfirmasi adanya celah antara standar yang ditetapkan dan praktik di lapangan. Pada tahap Action, hasil penegasan SOP diukur melalui check sheet yield espresso selama Minggu 17 dan kuesioner kepada pelanggan sesudah SOP, yang keduanya menunjukkan peningkatan konsistensi kualitas yang signifikan. Dengan demikian, penerapan QCC melalui PDCA di Byarin Coffee Shop telah berjalan secara utuh dan sistematis, dengan keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan mulai dari manajer, barista, hingga pelanggan.

Kedua, tingkat konsistensi kualitas kopi yang dihasilkan oleh Byarin Coffee Shop mengalami peningkatan yang signifikan setelah penerapan SOP baru. Dari sisi proses produksi, tingkat ketidaksesuaian yield espresso menurun dari titik tertinggi sebesar 10,78% pada periode sebelum SOP menjadi 6,67% pada periode sesudah SOP. Dari sisi persepsi pelanggan, tingkat kesesuaian rata-rata pada indikator rasa, aroma, dan visual meningkat dari 77,1% menjadi 92,9%, dengan peningkatan tertinggi terjadi pada indikator rasa. Peningkatan pada kedua sisi data

ini saling memperkuat satu sama lain dan menunjukkan bahwa penyempurnaan SOP berkontribusi nyata terhadap konsistensi kualitas produk, meskipun belum sepenuhnya menghilangkan variasi yang mungkin timbul akibat faktor human error.

Ketiga, faktor-faktor yang menyebabkan ketidakkonsistenan kualitas kopi di Byarin Coffee Shop dapat diidentifikasi melalui empat kategori utama berdasarkan fishbone diagram, yaitu faktor manusia berupa perbedaan kebiasaan kerja dan kalibrasi antarbarista, faktor metode berupa penggunaan patokan waktu ekstraksi yang tidak relevan terhadap kondisi mesin yang bervariasi, faktor mesin berupa grinder dan mesin espresso yang tidak selalu dikalibrasi dan dirawat secara rutin, serta faktor bahan baku berupa karakteristik biji kopi yang berubah akibat pelepasan gas selama penyimpanan. Keempat faktor tersebut saling berkaitan, dengan akar permasalahan paling mendasar terletak pada belum tersedianya metode kerja yang terstandarisasi secara rinci sebelum dilakukan penyempurnaan SOP. Berdasarkan akar permasalahan tersebut, telah disusun usulan tindakan perbaikan yang meliputi pelatihan dan briefing berkala bagi barista, sosialisasi berkelanjutan atas SOP baru, penjadwalan perawatan rutin mesin dan grinder, serta penegasan praktik kalibrasi harian terhadap grind size sesuai karakteristik bahan baku.

6.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu disampaikan sebagai bagian dari evaluasi atas proses penelitian yang telah dilakukan. Pertama, keterbatasan waktu penelitian menyebabkan pengamatan terhadap yield espresso pada periode pasca-implementasi SOP baru hanya dapat dilakukan selama lima hari, sehingga belum dapat menggambarkan kestabilan kualitas kopi dalam jangka waktu yang lebih panjang, misalnya dalam hitungan bulan. Kedua, jumlah informan internal dalam penelitian ini relatif terbatas, yaitu hanya melibatkan satu manajer operasional dan dua barista, sehingga belum dapat menggambarkan keragaman pengalaman dari seluruh barista yang bertugas di Byarin Coffee Shop secara menyeluruh. Ketiga, pemilihan informan pelanggan menggunakan teknik accidental sampling menyebabkan jumlah dan profil pelanggan yang menjadi informan wawancara mendalam relatif terbatas, sehingga generalisasi terhadap keseluruhan pelanggan Byarin Coffee Shop perlu dilakukan secara hati-hati.

Keempat, penelitian ini berfokus pada proses pembuatan espresso sebagai dasar dari berbagai jenis minuman kopi, sehingga belum mencakup analisis mendalam terhadap konsistensi kualitas pada varian minuman berbasis non-espresso atau manual brew yang juga ditawarkan oleh Byarin Coffee Shop.

6.3 Saran

6.3.1 Saran Teoritis

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperpanjang periode pengamatan pasca-implementasi SOP baru agar dapat menggambarkan kestabilan konsistensi kualitas kopi dalam jangka waktu yang lebih panjang, misalnya selama satu hingga tiga bulan setelah penerapan SOP. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas cakupan objek penelitian dengan menganalisis konsistensi kualitas pada varian minuman manual brew atau non-espresso, mengingat penelitian ini baru berfokus pada proses pembuatan espresso. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk mengombinasikan pendekatan QCC dengan metode pengendalian kualitas lain, seperti Six Sigma atau Lean, untuk memperkaya analisis terhadap pemborosan maupun variasi proses pada usaha coffee shop berskala UMKM.

6.3.2 Saran Praktis

Bagi pihak manajemen Byarin Coffee Shop, disarankan untuk terus menjalankan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan SOP baru melalui pengukuran yield espresso secara rutin, tidak hanya pada periode tertentu, agar konsistensi kualitas yang telah dicapai dapat dipertahankan dalam jangka panjang. Selain itu, perusahaan disarankan untuk menjadwalkan pelatihan dan briefing berkala bagi seluruh barista, khususnya terkait pemahaman teknis mengenai indikator over-extract dan under-extract, mengingat masih ditemukan kesenjangan pemahaman pada aspek tersebut sebagaimana diungkapkan oleh salah satu informan barista. Perusahaan juga disarankan untuk menyusun jadwal perawatan dan kalibrasi rutin terhadap grinder dan mesin espresso secara berkala, tidak hanya mengandalkan kalibrasi harian oleh barista, guna mencegah terjadinya pergeseran grind size yang tidak terdeteksi.

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti topik serupa pada usaha coffee shop atau UMKM kuliner lainnya, disarankan untuk melibatkan jumlah informan internal yang lebih banyak serta memperluas teknik pengambilan sampel pelanggan agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi populasi secara lebih representatif. Dengan demikian, penelitian mengenai optimalisasi perbaikan kualitas menggunakan Quality Control Circle (QCC) pada usaha coffee shop dapat semakin berkembang dan memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan ilmu manajemen operasional, khususnya pada sektor UMKM di Indonesia.