

BAR DEPARTEMENT
STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE
(SOP)

1. Hal yang boleh & tidak diperbolehkan Sebagai Seorang Barista.
2. Inventarisasi Harian (Daily Stock Opname).
3. Mengisi Form Permintaan Pembelian Barang/Listing.
4. Mempersiapkan Perlengkapan Bar.
5. Membersihkan Bar (Opening & Closing Shift).
6. Membersihkan Bar Equipment.
7. *Greeting & Customer Service*.
8. Menyiapkan Pesanan Minuman.

SOP 1 Standar yang baik untuk seorang barista

1. Selalu berpenampilan dan berpakaian rapi, sesuai dengan ketentuan (*dresscode* yang di tentukan). Penampilan merupakan hal utama dalam mempengaruhi kesan yang di dapat oleh tamu di area Kumaruma (*Grooming*).
2. Pastikan semua keperluan di bar telah tersedia.
3. Menjaga, Area Cafe, Bar selalu dalam keadaan bersih dan Rapi.
4. Pahami semua *job descriptiopl*n maupun peraturan-peraturan kerja yang telah ditetapkan oleh *Owner*.
5. Bertanggung jawab dan professional dalam menggunakan peralatan dalam Area Bar.
6. Back up tugas kasir/service seperlunya (khusus untuk e-wallet/q-ris sertakan note terpisah).
7. Sambutlah semua tamu dengan ramah dengan kata sapaan "Hallo", "Selamat Malam", dsb (*Greeting*).
8. Berinisiatif untuk mau memulai percakapan dan menyapa terlebih dahulu kepada tamu yang masuk atau memesan langsung di meja Bar.
9. Bersikap tulus dan *humble*, karena sikap yang tidak tulus akan mudah sekali kelihatan, dan hal ini "sangat" tidak disukai oleh pelanggan.

10. Bekerjalah dengan telaten, cepat tangkap, terorganisir dengan baik tapi tidak terburu-buru.
11. Menyajikan pesanan sesuai dengan Standar dan *Recipe* yang berlaku.
12. Berperan aktif dalam meningkatkan pertumbuhan pelanggan (CAC), baik secara pasif (kolega) dan aktif (event).

SOP 1.1 Yang tidak diperbolehkan

1. Minum & makan di dalam area Bar, saat menyiapkan minuman untuk pelanggan.
2. Barista bertanggung jawab atas area Meja Bar, Selain karyawan tidak diperkenankan berada dalam area Bar kecuali atas seizin SPV/Manager, hal ini berlaku untuk sesama *Service Crew* atau Pelanggan.
3. Memberikan minuman gratis (*compliment*) kepada seorang tamu. Hanya SPV/Manager yang dapat melakukan ini.
4. Memberitahukan Standar Operasional kerja kepada orang lain.
5. Meninggalkan Meja Bar tanpa sepengetahuan Manager/SPV, atau tanpa ada yang menjaga Meja Bar (misalnya pergi ke kamar kecil/belanja dll).
6. Menggunakan gawai secara berlebihan di area bar di waktu melayani pelanggan (main games, scrolling media sosial dll).

SOP 2. Daily & Inventarisasi Harian (Daily Stock Opname)

Standar.

Inventarisasi harian diperlukan untuk mengetahui jumlah persediaan harian.

Hal ini harus dilakukan setiap saat Bar akan tutup (malam hari).

- Hitung semua persediaan yang ada, baik yang masih utuh maupun telah terpakai (sebagian) sebagai dasar mengisi Form Permintaan pembelian (RO)/Listing.
- Cocokkan saldo persediaan Anda dengan Laporan di System POS jika memungkinkan)

Prosedur :

1. Mengisi *Daily selling*, data penjualan dari Captain Order yang masuk untuk bahm perbandingan dengan Sytem POS (*Daily Sales System*).
2. Hitung persediaan minuman yang ada, cocokkan dergan Laporan Stok waktu Opening dan Laporan Penjualan dari computer (*Stock Opname*).

3. Apabila terjadi kesalahan dalam operasional, segera cari tahu penyebabnya jika ada perbedaan, jangan menunda hingga keesokan harinya, karena transaksi keesokan harinya akan terpengaruh karena ketidakcocokkan perhitungan.
4. Pastikan *High Selling* Item pada hari itu, juga *slow moving* item, tuliskan dalam *Log-Book*.
5. Isi Form Request Order(RO)/Listing.
6. Prosedur selesai.

SOP 3 Listing .

Standar :

Setelah Inventarisasi Harian selesai dilakukan, akan diketahui kekurangan persediaan yang harus segera di tambah untuk memenuhi kebutuhan operasional keesokan harinya. Segera isi Form Request Order/Listing dengan memberitahukan kepada SPV/Manager. Daftar Permintaan ini di buat pada malam hari agar opening shift dapat membeli kebuthan di saat pagi hari. Semua permintaan pembelian barang harus sesuai dengan listing yang telah di buat baik kebutuhan harian dan monthly item :

Notes Permintaan Pembelian harus ada

1. Nama Barang yang baku sesuai yang digunakan oleh Outlet.
2. Ordrean dilakukan per Supplier (Pcs, dll).
3. Tanggal, Departemen.
4. Nama lengkap dan tanda tangan.
5. Nama item, satuan unit dan ukuran.

Prosedur :

1. Listing barang harus dengan kwitansi pembelian/bukti pembayaran barang (*Purchasing*).
2. Periksa list barang yang akan di buat berdasarkan kebutuhan.
3. Periksa persediaan barang terakhir, pada saat menulis listing pembelian barang. (**WAJIB**)
4. Koordinasikan kepada SPV/Manager apabila ada keraguan tentang jumlah yang akan di pesan.
5. Pastikan jumlah yang di order cukup untuk operasional, terkhusus untuk item keperluan harian dan yang mudah rusak.

6. Pastikan tidak ada barang yang tertinggal pada saat terakhir pengorderan barang.
7. Memberikan *report*/persetujuan kepada SPV/Manager tentang barang yang di butuhkan (foto/notes). (**Wajib**)
8. Setelah ditandatangani oleh SPV/Head form Request Order harus diserahkan ke bagian Pembelian Barang / (Bagian yang di tunjuk) yaitu Purchasing dan ditulis di Log Book yg digunakan untuk pengecekan pada saat barang datang.
9. Dalam kondisi SPV tidak beala ditempat persetujuan pembelian barang bisa diBnda tangani oleh Head Bar yang di berikan tanggung jawab, dengan catatan sudah ada konfirmasi serah terima.
10. Khusus untuk pembelian barang diluar bahan/barang untuk operasional bulanan/harian, listing permintaan pembelian barang harus izin oleh SPV/Manager. Contohh : Pisau, Cutting Board, Porta filter dll.
11. Periksa kondisi barang yang diterima, apakah dalam kondisi baik (label, segel, expire date, dll)
12. Simpan dan catat dalam kartu stok dan pergunakan persediaan tersebut dengan system FIFO (First In First Out) di Gudang. (**Wajib**)
13. Prosedur Selesai.

SOP 4. Mempersiapkan Perlengkapan Bar.

Standar

Sebelum opening, pastikan semua keperluan operasional Bar telah tersedia dengan cukup apabila ada yang kurang atau hilang segera lengkapi perlengkapan di tempat penyimpanan persediaan (dengan mengisi Listing) :

Prosedur :

1. Menghidupkan daya listrik sembari mengecek tegangan listrik mesin *espresso*, *grinder*, *showcase* dan *freezer* untuk menghindari tegangan rendah.
2. Membersihkan area bar dan cafe secara detail, termasuk microfiber untuk operasional harian.

3. Mengecek air buangan mesin espresso dan infuse machine espresso setiap opening dan closing shift. **(Wajib)**
4. Menghidupkan perangkat mesin, epresso, grinder dll.
5. Menyiapkan beans, espresso, manual pada dek yang sudah di persiapkan.
6. Kalibrasi espreso beans setiap pagi, menyesuaikan keputusan SPV/Manager.
7. Membuat biang atau keperluan signature drink untuk keperluan harian.
8. Hitung jumlah semua tipe gelas yang ada di Bar (inventory).
9. Pastikan gelas dalam keadaan bersih, kering dan bercak noda.
10. Pastikan Ice cube/material cukup untuk operasional harian atau mingguan.
11. Mengecek ketersediaan cup, straw, dan alas gelas/cluster, perkirakan apakah cukup atau tidak untuk keperluan operasional pada hari itu.
12. Letakkan masing-masing perlengkapan tersebut pada tempat yang mudah untuk di jangkau.
13. Pastikan semuanya dalam kondisi bersih dan bebas dari kotoran atau debu.
14. Pastikan semuanya dalam kondisi teratur dengan rapi.
15. Prosedur selesai.

SOP 5. Membersihkan Bar.

Standar :

Bar harus selalu dalam keadaan bersih, hal ini merupakan tanggung jawab bersama Crew Barista/helpbar untuk menjaga dan merawat area Bar. Dalam pelaksanaanya, saat Bar akan tutup/buka, diharapkan saling bekerjasama dalam menjaga kebersihan area Bar dan Cofeeshop.

Prosedur :

1. Siapkan perlengkapan untuk membersihkan Bar, seperti kain microfiber, pembersih lantai (bahan des-infektan,) dll yang biasa dipergunakan untuk memberikan area bar dan coffeeshop.
2. Untuk area tertentu (Toilet,lantai) harus di pastikan bersih dan kering untuk menghindari hal yang tidak di inginkan.
3. Mengecek secara berkala wadah item yang kosong dan buanglah pada tempatnya.

4. Cuci semua perlengkapan dan peralatan Bar, seperti Area Bar, Cooler/frezer.
5. Satu minggu sekali chiller,inventory,area bar harus di bersikan bagian dalamnya.
6. Satu bulan sekali freezer harus di bersikan bunga esnya, karena membuat freezer tidak bekerja maksimal.
7. Gunakan Lap bersih dan keringkan Area Bar.
8. Simpan kembali peralatan dan perlengkapan Bar pada tempatnya.
9. Semua barang dan peralatan Bar harus di lap hingga mengkilap, hindari bercak dan bekas pegangan tangan, terutama di bibir gelas.
10. Semua sampah harus selalu di buang, jangan dibiarkan hingga keesokan harinya.
11. Membuat jadwal untuk general Cleaning (Area bar, coffeeshop, coffee mashine dan inventory).
12. Coffee Machine harus selalu dibersihkan setiap hari dan pastikan *Coffee Machine* dalam kondisi mati sebelum pulang.
13. Sapu lantai dan pel sampai bersih.
14. Pastikan semua telah bersih dan berada pada tempatnya sebelum pulang.
15. Prosedur selesai.

SOP 6. Membersihkan Bar Equipment

Standar

Untuk *equipment* yang sudah lama tidak di pakai, cuci terlebih dahulu sebelum di gunakan. Jadikan ini sebagai standar yang baku, gunakan deterjen, kemudian air panas dan cairan des-infektan, kemudian keringkan, "**Pastikan**" tidak ada bau yang tertinggal **hal ini dapat dilakukan setiap saat di waktu sedang tidak sibuk.**

Prosedur :

1. Pisahkan barang-barang yang hendak di cuci (shaker, blender, sendok, dll)
2. Cuci bersih dergan sabun, kemudian bilas dengan air panas

3. Jika perlu tambahan cairan des-infektan saat membersihkannya.
4. Keringkan dengan lap bersih/microfiber agar tidak berbau
5. Kembalikan barang-barang dan perlengkapan yang telah di cuci.
6. Jug tempat fresh milk harus selalu di cuci dan di keringkan.
7. Tidak diperkenankan membiarkan sisa fresh milk di jug sampai keesokan harinya
8. Periksa perlengkapan sudah dalam kondisi bersih dan siap pakai.
9. Khusus untuk coffee machine/blender, gelas pastikan telah kering sebelum meletakkan pada tempatnya. **(Wajib)**
10. Untuk peralatan listrik, periksa kembali pastikan semua telah kering sebelum dihubungkan kembali ke stop kontak listrik (misalnya blender, dll).
11. Periksa ulang apakah semua telah dalam kondisi bersih dan tidak ada yang terlewatkan.
12. Prosedur selesai.

SOP 7 Greeting & Customer Service.

1. Selalu memberikan “*greeting*” dan menyapa pelanggan yang akan memesan minumannya.
2. Bersikap sopan, ramah dan humble untuk menciptakan kesan pertama yang baik
3. Sugestion, Barista diharapkan dapat mensugesti pelanggan agar dapat mengontrol operasional first in & first out.
4. Menjelaskan informasi, promo atau special menu agar dapat melakukan up selling product.
5. Khusus untuk menu minuman panas, espresso dan manual brew **wajib** menyertakan air bening.
6. Memaksimalkan penggunaan table menu untuk meminimalisir gap orderan, contoh : Lupa nama pelanggan, lupa orderan dll).
7. Memastikan Area tempat duduk dan meja dalam keadaan bersih.
8. Pelanggan yang langsung duduk ke meja, wajib diarahkan dengan sopan untuk langsung memesan ke kasir. **(Menyesuaikan dengan keadaan)**
9. Selalu menyapa pelanggan yang meninggalkan Coffeeshop.
10. Mengutamakan pelanggan setia dengan memberikan spesial servis. **(Menyesuaikan dengan keadaan)**