

**KEGIATAN OPERASIONAL PADA PENINGKATAN
PELAYANAN PELANGGAN PADA ELMAR CAFÉ & EATERY
DALAM PROGRAM MBKM WMK UC 2023**

LAPORAN MAGANG

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA ADMINISTRASI BISNIS**



**DIAJUKAN OLEH:
FADILATUL MUAWANAH
NIM 21111064**

STIA DAN MANAJEMEN KEPERLUAN BARUNAWATI SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN MAGANG

KEGIATAN OPERASIONAL PADA PENINGKATAN
PELAYANAN PELANGGAN PADA ELMAR CAFÉ & EATERY
DALAM PROGRAM MBKM WMK UC 2023


DIAJUKAN OLEH
FADILATUL MUAWANAH
NIM.21111064

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

KETUA PROGRAM STUDI


SOEDARMANTO, SE, MM
NIDN : 0322056902

DOSEN PEMBIMBING


MUBAYAT, S.Pd, MM
NIDN : 0722017004

MENGETAHUI,
STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA
PCM, KETUA


MUBAYAT, S.Pd, MM
NIDN : 0722017004

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

KEGIATAN OPERASIONAL PADA PENINGKATAN
PELAYANAN PELANGGAN PADA ELMAR CAFÉ & EATERY
DALAM PROGRAM MBKM WMK UC 2023

DISUSUN OLEH:
FADILATUL MUAWANAH
NIM 21111064


TELAH DIPRESENTASIKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI MAGANG
PADA TANGGAL 27 JANUARI 2023

PENGUJI

1. Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT
NIDK : 8891880018
2. DIAN ARISANTI, S.KOM, MM
NIDN : 0709058202



MENGETAHUI,
STIAMAK HARUNAWATI SURABAYA
PLH. KETUA



MUBAYAT, S.Pd., MM.
NIDN : 0722017004

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat tuhan yang maha esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan kegiatan magang judul "ANALISIS KINERJA OPERASIONAL PADA PENINGKATAN PELANGGAN PADA ELMAR CAFÉ & EATERY " untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana ilmu administrasi bisnis pada program studi administrasi bisnis kepelabuhanan di stiamak barunawati.

Laporan magang ini tidak akan dapat berhasil apabila tidak adanya keterlibatan pihak lainnya yang turut membantu dalam proses pembuatan laporan magang.oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Mudayat, S.Pd., MM .selaku plh Ketua di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya;
2. Soedarmanto, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya;
3. Mudayat,S.Pd., MM .selaku Dosen Pembimbing Magang di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya;
4. Bapak iqbal ramadhan selaku owner/pemilik elmar café & eatery yang telah memberi tempat ,pengalaman,pengetahuan selama magang
5. Kedua Orang Tua yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat guna menyelesaikan Laporan Magang ini.

6. Dan semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu ,terima kasih atas segala dukugan ,informasi ,dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu di harapkan segala kritik dan saran yang dapat membantu dan membangun untuk menjadi lebih baik lagi.akhir kata penulis mengucapkan syukur,serta semoga laporan ini dapat memberi manfaat dan pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya,27 JANUARI 2024

Fadilatul muawanah

NIM 21111064

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTARTABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Magang	2
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG	4
2.1 Sejarah Singkat Dan Visi Misi Perusahaan.....	4
2.2 Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggung.....	7
2.3 Aktivitas Perusahaan.....	21
2.4 Produk yang di Jual.....	21
BAB III LANDASAN TEORI	25
3.1 Pengertian Cafe	25
3.2 Pengertian Kopi.....	27
3.3 Manajemen Operasional.....	28
3.4 Kepuasan Pelanggan	30
3.5 Teori Layanan Pelanggan.....	32
BAB IV PEMBAHASAN	35
4.1 Kegiatan Praktis	35
4.2 Metode Kegiatan Magang.....	35
4.3 Pengumpulan Data	36
4.4 Analisis Data	37
4.5 Identifikasi Masalah	47

4.6 Sebab dan Akibat Masalah.....	47
4.7.Solusi Pemecah Masalah:.....	48
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kegiatan Magang.....	36
Tabel 4.2 Kegiatan Operasional.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. Struktur Organisasi.....	7
Gambar 2.4. Daftar Menu	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Learning Together

Lampiran 2 Surat Hasil Seleksi Wirausaha Merdeka

Lampiran 3 Daftar Nilai Kegiatan Wirausaha Merdeka

Lampiran 4 formulir pendaftaran magang

Lampiran 5 lembar bimbingan magang

Lampiran 6 Foto Kegiatan Wirausaha Merdeka

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), merupakan kebijakan menteri pendidikan dan kebudayaan, yang bertujuan mendorong mahasiswanya untuk menguasai berbagai bidang keilmuan yang berguna untuk memasuki dunia kerja. Kampus merdeka memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memilih mata kuliah yang akan mereka ambil. Berbagai bentuk kegiatan belajar diluar perguruan tinggi , diantaranya melakukan melakukan magang/praktek kerja di industri atau tempat kerja lainnya, melaksanakan proyek pengabdian kepada masyarakat di desa, melakukan penelitian, mengajar di satuan pendidikan, mengikuti program pertukaran mahasiswa, melakukan kegiatan kewirausahaan, membuat studi proyek independen, dan mengikuti program kemanusiaan.

Upaya yang dilakukan ialah dengan diwujudkannyanya mata kuliah Magang bagi mahasiswa. Dalam kesempatan ini sebagai salah satu mahasiswa Program Studi S1 Administrasi Bisnis Kepelabuhan, STIAMAK Barunawati Surabaya melaksanakan kegiatan MBKM Wirausaha Merdeka di salah satu universitas penyelenggara yang mempelajari wirausaha dan penerapannya secara langsung. Universitas penyelenggara ini adalah Universitas Ciputra Surabaya.dan melakukan penerapan magang di elmar café &eatery.

Bahwa magang ini berfokus pada “analisis kinerja operasional dalam peningkatan pengalaman pelanggan pada elmar café & eatery .sebagai destinasi bagi pecinta kopi dan makanan,telah menjalankan peran *krusial* dalam memberikan pengalaman unik kepada pelanggan.pada dasarnya, kualitas operasional memegang peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap café.

Dengan pertumbuhan pesat industri kafe dan makanan,terdapat kebutuhan untuk terus memperbaiki dan mengoptimalkan kinerja operasional.oleh karena itu ,laporan ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap aspek operasional di elmar café & eatery guna mengidentifikasi potensi peningkatan yang dapat menghasilkan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Melalui pemahaman yang mendalam terhadap kinerja operasional,diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi strategi yang dapat di terapkan untuk meningkatkan efisiensi,responsivitas,dan seluruhan kualitas layanan.dengan demikian ,kafe dapat memperkuat daya saingnya di pasar yang semakin kompetitif dan memastikan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama dalam setiap aspek operasionalnya.

1.2 Tujuan dan Manfaat Magang

1.2.1 Tujuan Magang

Sehubungan dengan tujuan utama dari magang adalah sebagai jembatan antara dunia pendidikan dengan dunia kerja. Pada program magang, peserta magang akan banyak sekali belajar tentang dunia kerja dan juga menambah kemampuan yang bermanfaat untuk dunia kerja.

1. Tujuan Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi persyaratan dalam program mbkm untuk mendapatkan nilai dan memenuhi tugas akhir. selain itu , tujuan magang kami untuk mendapatkan pengalaman pada dunia kerja, meningkatkan kepercayaan diri , belajar langsung tentang dunia kerja, dan menambah wawasan.

2. Tujuan Bagi Institusi Tempat Magang

- a. Transfer pengetahuan
- b. Pengembangan keterampilan praktis
- c. Menjalin kolaborasi antar kampus

3. Tujuan Bagi STIAMAK

- a. Menjalin hubungan antar perusahaan
- b. Meningkatkan kualitas Pendidikan

1.2.2 Manfaat Magang

Magang memiliki beberapa manfaat, seperti memberikan pemahaman praktis terkait pekerjaan di lapangan, mengembangkan keterampilan kerja, memperluas jaringan profesional, dan memberikan wawasan mendalam tentang industri tertentu. Selain itu, magang juga dapat meningkatkan pemahaman tentang lingkungan kerja, memungkinkan aplikasi teori yang dipelajari di sekolah, dan meningkatkan kesiapan untuk memasuki dunia kerja.

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG

2.1 Sejarah Singkat Dan Visi Misi Perusahaan

2.1.1 Sejarah singkat elmar café & eatery

Berdiri sejak April tahun 2023 yang lalu dengan ditandai dengan pembukaan outlet di daerah surabaya utara yang berlokasi di jl dupak bangunsari no 40, berkembang dengan baik dalam berjalannya waktu ini. Budaya kopi di kota Surabaya menjadi pendorong pergerakan, geliat kolaborasi dan mengedepankan ruang alternatif serta ruang kreatif adalah cara kami tumbuh dengan music sebagai sentuhannya. Elmar Cafe And Eatery adalah usaha dibidang kopi dan makanan yang mengarah ke pasar menengah ke atas dengan harga yang cukup terjangkau

Elmar Cafe And Eatery sendiri adalah sebagai tempat bersantai untuk menikmati kopi dan beristirahat untuk memulai aktivitas kembali atau menikmati suasana cafe. cafe ini didesain layaknya cafe yang memiliki tempat yang nyaman dan bersih, cafe juga didesain instagramable yang memiliki tempat spot foto yang bagus sehingga digemari oleh anak muda cafe ini juga mengadakan live music setiap minggunya yang dapat menarik konsumen agar datang ke cafe tersebut

cafe ini dibangun dilokasi yang cukup strategis karena cafe dikelilingi oleh sekolah sehingga banyak pengunjung dari lingkungan sekitar, seperti murid yang bersekolah dilingkungan cafe dan juga wali murid yang sedang menunggu anaknya. Perhitungan yang matang mengenai aspek pengadaan bahan baku yang pasti, kualitas makanan yang terjaga baik, financial yang matang. Harga yang cukup terjangkau kenyamanan, operasional yang terkontrol serta marketing yang tajam dalam menciptakan segmentasi pasar yang cukup luas.

2.1.2 Visi dan misi elmar café & eatery

a. Visi:

Memberikan pelayanan terbaik terhadap pengunjung /konsumen dalam harga yang terjangkau ,dan di tunjang dengan tempat yang nyaman dan pelayanan terbaik.

b. Misi :

- a. Menyajikan kopi berkualitas tinggi dan menu makanan yang inovatif untuk memuaskan selera pelanggan.
- b. Menyediakan layanan pelanggan yang ramah, profesional, dan responsif guna menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

- c. Mengembangkan dan mempertahankan suasana yang nyaman dan ramah di dalam cafe untuk menciptakan pengalaman bersantap yang unik.
- d. Berkomitmen untuk keberlanjutan dengan mengutamakan bahan-bahan lokal dan praktik ramah lingkungan.
- e. Terus berinovasi dalam menu dan layanan untuk menjaga daya tarik pelanggan dan memenuhi ekspektasi yang terus berkembang.dan bersantai bersama keluarga maupun temen.dengan café yang modern.

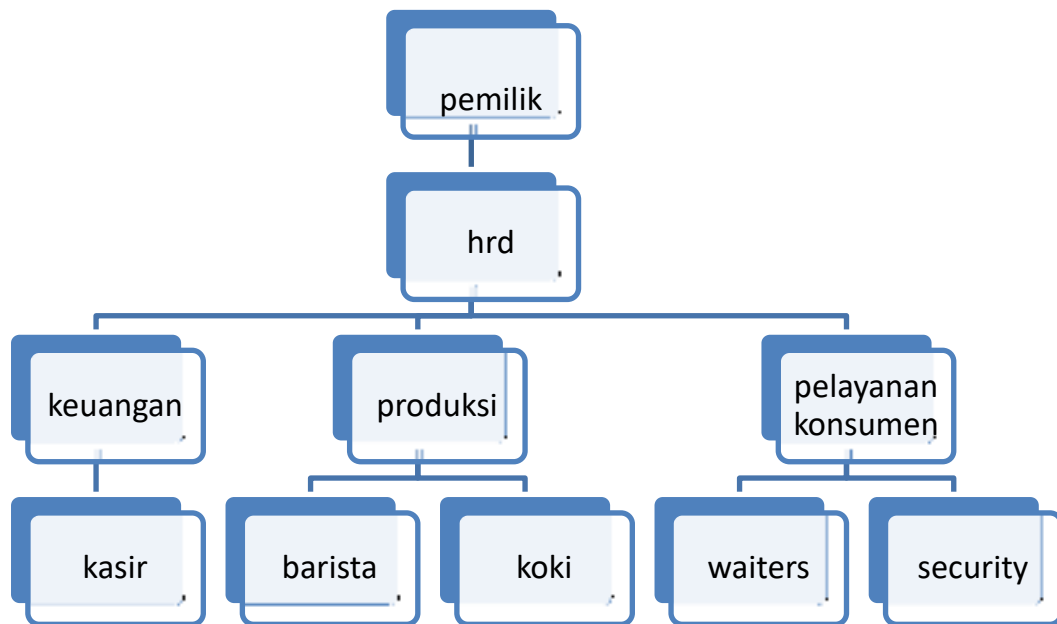
2.2 Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab

2.2.1 Struktur Ogranisasi

Struktur organisasi perusahaan merupakan susunan atau tingkatan yang didasarkan pada kedudukan, peran, atau tanggung jawab masing-masing individu di perusahaan.

Struktur organisasi menggambarkan hubungan antar posisi dan memainkan peran penting dalam menentukan arah dan aliran komunikasi serta tanggung jawab di dalam perusahaan tersebut.

Tujuan dari adanya struktur organisasi adalah menyusun kerangka kerja yang jelas dan terorganisir di dalam sebuah perusahaan, sehingga memudahkan individu di perusahaan untuk berkoordinasi dan melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.



Gambar 2.1 struktur organisasi elmar café & eatery

2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab

Di setiap struktur organisasi pasti memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

1. Pemilik: Sebagai pemilik berkewajiban untuk mendirikan dan mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misinya. Ia juga bertanggung jawab terhadap seluruh aset perusahaan, baik itu aset finansial maupun aset lainnya. pemilik juga berhak untuk menentukan arah kebijakan perusahaan, serta mengambil semua keputusan penting yang akan diambil oleh perusahaan.

Seorang pemilik adalah seseorang yang memiliki perusahaan atau bisnis. Ia bertanggung jawab untuk semua hal yang terjadi di perusahaan atau bisnisnya, baik itu keberhasilan maupun kegagalan. Tanggung jawab seorang pemilik tidak hanya sebatas pada aspek *finansial* saja, akan tetapi juga termasuk aspek hukum, manajemen, dan strategi bisnis.

2. HRD: Seperti yang sudah kita ketahui sebelumnya, tugas dari HRD adalah mengelola sumber daya manusia atau karyawan. Selain itu, masih banyak fungsi dan tugas dari HRD yang harus diketahui. Berikut pembahasannya.

- a. Menyiapkan perencanaan yang baik

Salah satu tugas *Human Resource* yang terpenting yaitu melakukan perencanaan sebelum menjalankan berbagai inisiatifnya. Apalagi, inisiatif dari HR ini sering memakan banyak resource, hingga HR manager harus menyusun perencanaan yang logis.

- b. Rekrutmen dan seleksi karyawan berpotensi

Selanjutnya, tugas HRD adalah melakukan rekrutmen dan seleksi. Rekrutmen ini dibutuhkan untuk mencari dan menemukan SDM atau karyawan yang berpotensi.

c. Menyediakan training dan development

Memberikan training dan development menjadi salah satu tugas HRD yang cukup penting. Ini dilakukan agar karyawan mampu memberikan hasil terbaik untuk perusahaan.

d. *Benefit and compensation*

Tugas yang satu ini berperan penting dalam mendukung perusahaan. Wewenang HRD lah yang bisa merancang kompensasi mulai dari upah, program asuransi wajib, dan sebagainya. Termasuk memberikan benefit karyawan, HRD juga memiliki wewenangnya.

e. Menghimpun data administrasi

Tugas human capital selanjutnya adalah menghimpun data administrasi. Maksud dari administrasi ini yakni data payroll, karyawan, pembayaran karyawan lainnya, hingga pada sistem kontrak kerja.

f. Mengevaluasi karyawan

Pada periode tertentu, perusahaan perlu melakukan evaluasi pada karyawannya. Nah, evaluasi ini sangat penting untuk menilai kinerja karyawan dan bisa menjadi dasar melakukan perbaikan di perusahaan.

g. Membuat lingkungan kerja yang kondusif

Bagaimanapun sebuah organisasi atau perusahaan terdiri dari latar belakang yang berbeda, hingga menjadikannya unik. Menyatukan

ratusan, hingga ribuan karyawan dengan usia, sifat, dan cara berpikir yang berbeda tentunya menjadi suatu tantangan besar.

h. Melakukan perencanaan karir (career planning)

Manajemen bersama HRD harus mampu merancang program perencanaan karir untuk setiap lapisan karyawan. Ini bertujuan agar karyawan yang bekerja di perusahaan memiliki motivasi untuk mencapai target tersebut dan tidak mudah berpikir pindah ke perusahaan lainnya.

i. Membuat dan merancang program bermanfaat

Disamping melakukan beberapa tugas sebelumnya yang berhubungan dengan kesejahteraan dan pengembangan karyawan, HRD pun perlu merancang program yang bermanfaat untuk karyawannya.

3. Keuangan: Ada beberapa tugas dan tanggung jawab dari *finance* staff yang perlu dipahami perusahaan yaitu:

a. Menyusun dan Melakukan Verifikasi Laporan Keuangan

Hal pertama yang perlu dilakukan oleh staf keuangan adalah membuat laporan keuangan. Laporan ini harus dibuat dengan rinci dan efektif. Maksud dari rinci dan efektif agar laporan keuangan dapat dipahami oleh siapa saja khususnya pimpinan perusahaan, klien, dan investor. Selain itu, perusahaan harus memiliki jurnal yang mengelola arus kas keluar dan masuk agar tertata rapi. Setelah membuatnya segera lakukan verifikasi fakta.

b. Melaksanakan Pembayaran Tagihan

Hal kedua yang menjadi tugas staf keuangan adalah melaksanakan pembayaran tagihan. Ada banyak tagihan seperti membayar internet, gaji karyawan, sewa kantor, hingga listrik. Selain melaksanakan pembayaran, tugas lainnya adalah mengelola administrasinya hingga usai.

c. Membuat Analisis Keuangan

Seperti yang telah diketahui bahwa tugas staf keuangan adalah menyusun laporan keuangan. Setelah membuatnya, mereka perlu melakukan analisis keuangan sehingga mengetahui apa yang perlu menjadi evaluasi dan perbaikan perusahaan. Dari analisis tersebut finance staff akan menyusun langkah yang tepat agar pimpinan perusahaan mudah dalam mengambil keputusan. Oleh karena itu, analisis anggaran perlu disusun dengan penuh tanggung jawab.

d. Menyusun Laporan Jurnal tentang Pembiayaan Lainnya

Setiap bagian di perusahaan biasanya membuat laporan terkini secara periodik. Bentuk laporannya bermacam-macam. Jika di bagian staf keuangan, terdapat laporan jurnal. Laporan ini dibuat untuk mendokumentasikan seluruh biaya yang keluar dan masuk di perusahaan. Ada pula catatan neraca di dalamnya sehingga laporan jurnal terlihat detail dan efektif

e. Mengurusi Pembayaran untuk Kebutuhan Perusahaan

Adapun tugas dan tanggung jawab finance staff lainnya adalah mengurus pembayaran untuk kebutuhan perusahaan. Seperti contoh, perusahaan membutuhkan tempat untuk proyek selanjutnya. Maka dari itu, perusahaan perlu menyewa tanah atau kantor yang sesuai dengan preferensi perusahaan.

f. Manajemen Keuangan Perusahaan

Hal keenam yang menjadi tugas dan tanggung jawab staf keuangan adalah mereka harus bisa mengelola manajemen keuangan perusahaan. Ini bukanlah sesuatu yang mudah. Sebab, mereka lah yang mengelola, mengatur, hingga membuat neraca dan jurnal sehingga arus kas dapat tertata sehingga mudah dibaca dan dipahami. Oleh karena itu, perusahaan perlu menempatkan orang-orang yang memiliki kualifikasi mumpuni dalam mengontrol keuangan perusahaan.

g. Menyusun dan Menata Berbagai Dokumen

Tugas dan tanggung jawab finance staff terakhir adalah mampu menyusun dan menata berbagai dokumen yang tersedia di perusahaan. Dokumen menjadi catatan penting bagi perusahaan karena sebagai bukti bahwa perusahaan telah melaksanakan aktivitas sesuai dengan rancangan awal hingga akhir.

4. Produksi: Bagian produksi dalam sebuah perusahaan bertanggung jawab atas proses bahan mentah menjadi produk jadi. Tugas dan

tanggung jawab dalam bagian produksi melibatkan serangkaian kegiatan yang mendukung efisiensi operasional dan kualitas produk. Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab umum dalam bagian produksi:

a. Perencanaan Produksi:

mengembangkan jadwal produksi berdasarkan permintaan pelanggan dan ketersediaan persediaan bahan mentah.

memastikan ketersediaan sumber daya produksi seperti mesin, tenaga kerja, dan peralatan.

b. Pengendalian Kualitas:

memastikan standar kualitas produk terpenuhi selama semua tahap produksi.

mengimplementasikan sistem inspeksi dan pengujian produk.

c. Manajemen Persediaan:

mengelola persediaan bahan baku dan komponen.

memantau tingkat persediaan untuk mencegah kekurangan atau kelebihan stok.

d. Optimasi Proses Produksi:

meningkatkan efisiensi produksi dan mengurangi pemborosan.

mengidentifikasi dan memperbaiki bottlenecks atau hambatan dalam proses produksi.

e. .Manajemen Operasional Harian:

mengawasi operasi harian, termasuk pemeliharaan mesin dan peralatan.

menangani masalah operasional yang mungkin muncul.

f. . Pelaksanaan Standar Operasional:

mengimplementasikan prosedur dan standar operasional yang telah ditetapkan.

memastikan bahwa tim produksi mematuhi prosedur tersebut.

g. Pemantauan Efisiensi dan Produktivitas:

memantau produktivitas tenaga kerja dan mesin.

menganalisis data untuk meningkatkan efisiensi produksi.

h. Pelatihan Karyawan:

memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai prosedur operasional, keamanan, dan kualitas.

meningkatkan keterampilan tim produksi.

i. Pengelolaan Limbah dan Lingkungan:

mengelola limbah produksi dengan cara yang ramah lingkungan.

memastikan kepatuhan terhadap regulasi lingkungan.

j. Pengembangan Produk Baru:

berkolaborasi dengan tim penelitian dan pengembangan untuk memperkenalkan produk baru atau memperbarui produk yang ada.
menyelenggarakan uji coba produksi untuk produk baru.

k. Kesehatan dan Keselamatan Kerja:

menjamin keamanan dan kesehatan karyawan selama proses produksi.

memastikan kepatuhan terhadap standar keselamatan kerja.

l. Perbaikan Berkelanjutan:

mengidentifikasi peluang perbaikan berkelanjutan dalam proses produksi.

melaksanakan inisiatif perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas.

5. Layanan Konsumen: dalam pelayanan konsumen, tugas dan tanggung jawab melibatkan berbagai kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memastikan kepuasan pelanggan. Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab dalam layanan konsumen:

a. Menerima Pertanyaan dan Permintaan:

menanggapi pertanyaan pelanggan dengan cepat dan informatif.

memberikan bantuan dalam menangani permintaan atau keluhan

b. Menyediakan Informasi Produk dan Layanan:

memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk atau layanan perusahaan.

membantu pelanggan memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

c. Menangani Keluhan Pelanggan:

mendengarkan dan merespons keluhan pelanggan dengan empati.

menyediakan solusi atau resolusi yang memuaskan untuk masalah yang muncul.

d. Pengelolaan Retur dan Klaim:

menangani proses retur dan klaim pelanggan dengan efisien.

memastikan prosedur retur sesuai dengan kebijakan perusahaan.

e. Pengelolaan Layanan Pelanggan Online:

menanggapi pertanyaan dan komentar pelanggan di platform online.

aktif berkomunikasi melalui media sosial atau saluran online lainnya.

f. Membangun Hubungan Pelanggan:

membangun dan memelihara hubungan positif dengan pelanggan.

menjalin komunikasi reguler untuk memahami kebutuhan dan

preferensi pelanggan

6. Kasir:

a. Menjalankan proses penjualan dan pembayaran

b. .Melakukan pencatatan atas semua transaksi

c. .Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai
suatu produk

d. .Melakukan proses transaksi pelayanan jual beli serta melakukan
pembungkusan

e. Melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan
barang

f. .Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada
atasan.

g. .Melakukan pengecekan atas stok bulanan

7. Barista:

a. Melakukan kalibrasi

- b. Membuat kopi dengan sentuhan latte-art. .
 - c. Membuat kopi sesuai yang diinginkan konsumen
 - d. Mempersiapkan dan menyajikan makanan untuk pelanggan
 - e. Melakukan tugas kebersihan, seperti membersihkan peralatan untuk membuat kopi, area pembuatan kopi, dll.
8. Koki:
- a. Membuat kreasi makanan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing.
 - b. Melakukan eksperimen atau uji coba untuk menciptakan resep makanan serta evaluasi pada hasil kreasinya.
 - c. Bertanggung jawab untuk bahan serta biaya makanan.
 - d. Memasak sesuai dengan order atau pesanan.
 - e. Mengawasi karyawan dapur ketika memakai mesin atau fasilitas lain dengan efisien.
 - f. Bertanggung jawab pada pengelolaan dapur.
 - g. Menyusun menu makanan di cafe, restoran atau tempat makan.
9. Waiters
- a. Menyiapkan meja untuk tamu yang datang

- b. Menyambut tamu yang datang dengan ramah agar pelanggan merasa diutamakan
- c. Mengantarkan tamu yang datang ke mejanya
- d. Menyiapkan meja dan alat makan bagi tamu
- e. Memberikan menu dan menyampaikan informasi mendetail ketika ditanya
- f. Memberitahu tamu tentang menu spesial di hari itu
- g. Memberi rekomendasi menu ketika diminta oleh tamu
- h. Mencatat pesanan yang dipesan tamu secara akurat dan menyampaikannya ke staf dapur
- i. Memastikan makanan yang dipesan tamu telah sesuai
- j. Menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu
- k. Memberikan tagihan ke tamu dan menerima pembayarannya
- l. Membawa piring, gelas, dan alat makan yang kotor ke dapur untuk dicuci
- m. Memastikan restoran tetap bersih
- n. bertemu dengan staf restoran untuk melakukan review menu spesial harian, perubahan di menu, hingga spesifikasi pelayanan jika ada yang melakukan reservasi

10. Security

- a. Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di tempat kerja dan lingkungannya yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis lainnya; dan
- b. Melindungi dan mengayomi terhadap warga di tempat kerja dan lingkungannya.

2.3 Aktivitas perusahaan

Adapun aktifitas café elmar & eatery:

1. Presensi atau kehadiran karyawan
2. Cleaning /membersihkan café
3. Mempersiapkan produk atau bahan baku makanan dan kopi dan lain-lain
4. Opening café
5. Penjualan
6. Pergantian shift
7. Closingan café

2.4 Produk yang di jual

Adapun produk yang dijual di elmar café & eatery berupa kopi ,minuman kekinian ,makanan tradisional,platter dan jenis makanan ringan lainnya.



Gambar 2.4 daftar menu

BAB III

LANDASAN TEORI

3.5 Pengertian Cafe

Cafe adalah tempat yang menjadi favorit bagi banyak orang untuk berkumpul, bersantai, dan menikmati minuman dan makanan ringan. Namun, apa sebenarnya pengertian cafe menurut ahli dan apa saja fungsinya?

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, cafe didefinisikan sebagai tempat yang menyajikan minuman dan makanan ringan dengan suasana yang santai. Sementara itu, ahli sejarah kuliner, William Grimes, menyebutkan bahwa cafe adalah tempat yang menyajikan kopi dan makanan ringan, serta menjadi tempat berkumpulnya para intelektual dan seniman.

Secara umum, cafe memiliki beberapa fungsi. Pertama, sebagai tempat untuk bersantai dan menghabiskan waktu bersama teman atau keluarga. Kedua, sebagai tempat untuk bekerja atau belajar, karena biasanya cafe dilengkapi dengan fasilitas internet dan colokan listrik. Ketiga, sebagai tempat untuk mengadakan pertemuan bisnis atau diskusi.

Selain itu, cafe juga dapat menjadi tempat untuk menjual produk-produk kreatif seperti buku, karya seni, atau produk handmade lainnya. Ada juga cafe yang menyediakan panggung untuk pertunjukan musik atau seni lainnya, sehingga dapat menjadi tempat untuk mempromosikan bakat-bakat lokal.

Di Indonesia sendiri, cafe telah menjadi industri yang sangat besar. Menurut data dari Asosiasi Pengusaha Cafe dan Restoran Indonesia (APCARINDO), pada tahun 2019 terdapat sekitar 150.000 cafe dan restoran di seluruh Indonesia dengan nilai transaksi mencapai Rp 120 triliun.

Namun, berkembangnya industri cafe juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Untuk itu, para pengusaha cafe harus memiliki strategi yang tepat untuk mempertahankan bisnis mereka. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan menawarkan menu makanan dan minuman yang unik dan berkualitas, serta memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Tidak hanya itu, para pengusaha cafe juga harus memperhatikan desain interior dan eksterior cafe mereka agar terlihat menarik dan nyaman bagi pelanggan. Selain itu, penggunaan teknologi seperti aplikasi pemesanan dan pembayaran online juga dapat mempermudah pelanggan dalam menikmati produk dan layanan yang disediakan.

Terakhir, para pengusaha cafe juga harus memperhatikan kebersihan dan kesehatan dalam pengolahan makanan dan minuman yang disajikan. Hal ini sangat penting untuk menjaga kesehatan dan kepuasan pelanggan, serta memenuhi standar keamanan pangan yang berlaku.

Secara keseluruhan, cafe memang memiliki peran yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Selain sebagai tempat untuk bersantai dan berkumpul, cafe juga dapat menjadi tempat untuk mengembangkan kreativitas dan mempromosikan budaya lokal.

3.2 Pengertian Kopi

Kopi adalah minuman hasil seduhan biji kopi yang telah melalui proses *roasting* dan dihaluskan menjadi bubuk. Jenis kopi yang beredar secara luas adalah arabika, robusta, dan liberika. Kopi merupakan minuman ke-2 terpopuler di dunia setelah teh. Bagi banyak orang, kopi bukan sekedar minuman selingan tapi adalah bagian dari gaya hidup.

Sejarah kopi konon bermula pada abad ke-9 di Ethiopia. Namun, budidaya dan perdagangan kopi baru mulai populer pada abad ke-15 oleh pedagang Arab di Yaman. Kopi mencapai Eropa pada abad ke-17 namun tidak dapat tumbuh baik di sana. Bangsa-bangsa Eropa lantas menggunakan daerah jajahannya untuk membudidayakan tanaman kopi. Indonesia, yang diduduki Belanda, memiliki andil yang besar dalam sejarah dan persebaran jenis kopi di dunia.

Dua jenis kopi yang paling banyak beredar di pasaran adalah biji jenis arabika dan jenis robusta. Dari seluruh jenis kopi yang beredar dan dipasarkan di dunia, sekitar 70% adalah jenis arabika. Sementara robusta menguasai sekitar 28% dan sisanya adalah liberika.

Kedua spesies ini memiliki banyak perbedaan, dari cara penanaman, hasil panen, hingga rasanya. Baik arabika dan robusta, keduanya memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Namun kiranya arabika memiliki peminat yang lebih besar dari pada robusta. Itulah sebabnya arabika memiliki lebih banyak varietas dengan rasa yang lebih beragam daripada robusta.

3.3 Manajemen Operasional

Manajemen operasional adalah pendekatan strategis untuk merencanakan, mengorganisasi, dan mengawasi kegiatan sehari-hari dalam sebuah organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Fokus utama dari manajemen operasional adalah efisiensi, produktivitas, dan peningkatan kinerja dalam proses-produksinya.

Berikut adalah beberapa aspek kunci dari manajemen operasional:

a. Perencanaan Operasional:

Ini melibatkan penentuan tujuan, sumber daya yang diperlukan, dan cara terbaik untuk mencapai hasil yang diinginkan. Perencanaan operasional harus sinkron dengan tujuan organisasi secara keseluruhan dan berfokus pada strategi jangka pendek.

b. Pengorganisasian:

Pengorganisasian melibatkan alokasi sumber daya, pembagian tugas, dan penciptaan struktur organisasi yang efisien. Hal ini mencakup pembentukan tim, pengaturan tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk memastikan operasional berjalan dengan lancar.

c. Pelaksanaan:

Pelaksanaan melibatkan penerapan rencana dan struktur organisasi yang telah ditetapkan. Manajer operasional bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan sehari-hari dilaksanakan sesuai dengan rencana, termasuk pengelolaan stok, produksi, dan layanan pelanggan.

d. Pemantauan dan Pengendalian:

Manajer operasional harus terus memantau kinerja operasional untuk memastikan bahwa semua kegiatan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pemantauan dan pengendalian melibatkan pemantauan indikator kinerja, identifikasi masalah, dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.

e. Peningkatan Berkelanjutan:

Manajemen operasional juga melibatkan upaya untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses. Ini melibatkan evaluasi terus-menerus, peningkatan metode kerja, dan penerapan inovasi untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

f. Manajemen Rantai Pasok:

Ini mencakup pengelolaan seluruh rantai pasokan, dari pemasok hingga pelanggan. Manajemen rantai pasok mencakup koordinasi pengadaan bahan baku, produksi, distribusi, dan pelayanan pelanggan.

g. Manajemen Kualitas:

Fokus pada kualitas produk atau layanan yang dihasilkan. Ini melibatkan pengembangan standar kualitas, penerapan kontrol kualitas, dan upaya untuk terus meningkatkan kualitas produk atau layanan.

h. Ketahanan dan Kontinuitas Bisnis:

Menangani risiko dan merencanakan strategi untuk menjaga keberlanjutan operasional dalam menghadapi gangguan atau masalah.

Manajemen operasional adalah bagian integral dari setiap organisasi, terlepas dari ukuran atau sektor industri. Tujuannya adalah mencapai efisiensi operasional yang optimal, memastikan kualitas produk atau layanan yang tinggi, dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya.

3.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merujuk pada tingkat kepuasan atau kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang diberikan oleh suatu organisasi. Ini adalah ukuran penting dalam dunia bisnis, karena pelanggan yang puas memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk tetap setia, memberikan umpan balik positif, dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Berikut adalah beberapa aspek penting yang dapat membantu menjelaskan konsep kepuasan pelanggan:

a. Ekspektasi dan Realitas:

Kepuasan pelanggan seringkali terkait dengan sejauh mana produk atau layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Jika suatu organisasi dapat memberikan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka peluang kepuasan pelanggan akan lebih tinggi.

b. Kualitas Produk atau Layanan:

Kualitas pelanggan. Jika produk atau layanan yang ditawarkan memiliki kualitas tinggi, pelanggan akan lebih cenderung merasa puas. Ini mencakup aspek-aspek seperti kinerja, desain, dan keandalan.

c. Pengalaman Pelanggan:

Kepuasan pelanggan juga terkait dengan pengalaman secara keseluruhan selama interaksi dengan organisasi. Aspek-aspek seperti kebersihan tempat, keramahan karyawan, dan efisiensi layanan dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap pengalaman mereka.

d. Komunikasi dan Hubungan:

Komunikasi yang efektif dan hubungan yang baik antara organisasi dan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan. Tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan atau masalah, serta berkomunikasi dengan jelas, dapat menciptakan hubungan yang positif.

e. Ketersediaan dan Aksesibilitas

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh ketersediaan produk atau layanan serta tingkat aksesibilitasnya. Jika organisasi dapat memberikan produk atau layanan dengan mudah diakses, pelanggan akan lebih puas.

f. Umpan Balik dan Perbaikan:

Meminta umpan balik dari pelanggan dan menggunakan informasi tersebut untuk melakukan perbaikan dapat meningkatkan kepuasan. Pelanggan merasa dihargai ketika organisasi berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan berdasarkan umpan balik mereka.

g. Loyalitas Pelanggan:

Kepuasan pelanggan seringkali berkorelasi dengan loyalitas. Pelanggan yang merasa puas lebih cenderung untuk tetap setia dan menggunakan produk atau layanan organisasi secara berulang.

h. Pengukuran Kepuasan Pelanggan:

Organisasi sering menggunakan berbagai metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, seperti survei, wawancara, atau analisis data transaksi. Pengukuran ini membantu organisasi memahami sejauh mana pelanggan puas dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Penting untuk dicatat bahwa kepuasan pelanggan bukanlah sesuatu yang statis dan dapat berubah seiring waktu. Oleh karena itu, organisasi perlu terus memantau dan meningkatkan layanan mereka untuk memastikan tingkat kepuasan pelanggan tetap tinggi.

3.5 Teori layanan pelanggan

Teori Layanan Pelanggan adalah kerangka konseptual yang mencakup prinsip-prinsip dan strategi untuk menyediakan layanan pelanggan yang unggul. Ini melibatkan pemahaman dan penerapan praktik-praktik terbaik untuk memastikan kepuasan pelanggan, membangun hubungan jangka panjang, dan meningkatkan reputasi merek. Berikut adalah beberapa aspek kunci dari Teori Layanan Pelanggan:

a. Fokus pada Pelanggan:

Teori Layanan Pelanggan menekankan pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan, ekspektasi, dan preferensi pelanggan. Pelanggan ditempatkan di pusat strategi dan keputusan bisnis, dan upaya dilakukan untuk menciptakan pengalaman positif bagi mereka.

b. Responsivitas dan Keterlibatan:

Menyediakan layanan yang responsif dan berpartisipasi aktif dengan pelanggan adalah prinsip dasar dalam Teori Layanan Pelanggan. Ini melibatkan tanggapan cepat terhadap pertanyaan, resolusi masalah yang efektif, dan interaksi yang ramah.

c. Personalisasi Layanan:

Teori ini mendukung ide bahwa personalisasi layanan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menciptakan pengalaman yang disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan dapat memperkuat hubungan dan meningkatkan loyalitas.

d. Kualitas Layanan:

Kualitas layanan adalah pilar utama dalam Teori Layanan Pelanggan. Ini mencakup aspek-aspek seperti keandalan, keterjangkauan, kecepatan, dan kemudahan akses. Menjaga standar kualitas yang tinggi merupakan kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

e. Komunikasi Efektif:

Komunikasi yang jelas dan efektif dengan pelanggan adalah prinsip penting. Ini mencakup penyampaian informasi secara tepat waktu, komunikasi proaktif, dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pelanggan.

f. Penanganan Konflik:

Teori Layanan Pelanggan mengakui bahwa konflik atau masalah dapat timbul. Penting untuk memiliki strategi penanganan konflik

yang efektif, yang melibatkan mendengarkan dengan empati, memberikan solusi yang adil, dan memastikan kepuasan pelanggan setelah penyelesaian konflik.

g. Loyalitas dan Retensi Pelanggan:

Membangun loyalitas pelanggan adalah tujuan utama. Teori ini menekankan bahwa melalui pelayanan yang konsisten dan baik, pelanggan akan cenderung tetap setia dan memilih untuk berbisnis lagi dengan perusahaan.

h. Pengukuran dan Umpan Balik:

Pengukuran kinerja layanan pelanggan dan pengumpulan umpan balik adalah bagian integral dari Teori Layanan Pelanggan. Ini membantu organisasi untuk terus memantau kualitas layanan, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan merespons perubahan kebutuhan pelanggan

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Kegiatan Praktis

Kegiatan praktis selama magang di elmar café & eatery .kami mengikuti peraturan café dan sop elmar café,seperti melakukan opening café,closing café,presensi kehadiran,melakukan kalibrasi,pelayanan pelanggan,menyediakan menu,dan lain lain.

4.1.1 Tempat dan waktu magang

Berikut tempat ,waktu dan pelaksanaan magang.

1. tempat pelaksanaan : elmar café & eatery
2. lokasi :jl.dupak bangun sari no.40 kec.genteng surabaya
3. waktu pelaksanaan :9 september-16 november 2023

4.2 Metode kegiatan magang

Dalam melakukan kegiatan magang ini kami terlibat langsung dalam melakukan aktivitas di tempat magang .untuk mendapatkan ilmu secara teori maupun secara praktik langsung,dan untuk menjalankan bisnis yang akan kita jalani yaitu kopi –link.berikut ini kegiatan magang di elmar café & eatery.

Tabel 4.1 tabel kegiatan magang

Hari/tanggal	Kegiatan magang	Hal yang di pelajari
9-14 okt 2023	Melakukan perkenalan lingkungan cafe	a. beradaptasi dengan lingkungan café b. membangun cemistri antar anggota dan tim cafe
16-21 oktober 2023	Barista	Kalibrasi coffe Stemer kopi Membuat varian minuman
23-28 oktober 2023	kitchen	Membuat olahan makanan Prepare bahan olahan Pengemasan makanan Plating makanan
30-4 nov 2023	waiters	Melayani customer Cleaning up
6-11 nov 2023	General clearning	Kerja sama tim Kekompakan tim
13-16 nov 2023	cashier	Menjelaskan menu Menerima pembayaran Pelaporan keuangan

4.3 Pengumpulan Data

Adapun metode pengambilan data yang dilakukan dalam kegiatan magang yang kami lakukan adalah:

1 .Metode observasi:

Menggunakan teknik observasi merupakan kegiatan yang meliputi pengamatan yang dilakukan responden terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Menurut Arifin (2011) observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini penulis mengamati aktivitas kegiatan operasional yang ada pada café elmar & eatery.

2. Menggunakan teknik wawancara:

merupakan kegiatan Tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Menurut Lexy J. wawancara merupakan suatu percakapan dengan tujuan tertentu dalam hal ini peneliti dan responden berhadapan langsung agar mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan mendapatkan data yang dapat menjelaskan permasalahan tersebut.

4.4 Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data dengan observasi dan wawancara dalam kegiatan magang ini, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja operasional dalam pelayanan pelanggan meliputi:

1. Keterlambatan Dalam Proses Pengelolaan Pesanan

Keterlambatan dalam proses pengelolaan pesanan di kafe dapat menjadi masalah yang berdampak negatif pada pengalaman pelanggan. Berikut

adalah beberapa faktor yang mungkin menyebabkan keterlambatan tersebut :

a. overload Pesanan:

Jika cafe mengalami lonjakan pelanggan atau pesanan yang tidak terduga, sistem pengelolaan pesanan mungkin kesulitan menangani beban kerja yang tinggi, menyebabkan keterlambatan.

b. Kesalahan Komunikasi:

Ketidajelasan atau kesalahan dalam komunikasi antara pelayan, barista, dan dapur bisa menyebabkan kebingungan dalam penyajian pesanan.

Ketidaktersediaan Bahan Baku:

Jika bahan baku atau bahan untuk menyajikan pesanan tidak tersedia dengan cukup, ini dapat menunda proses penyediaan makanan atau minuman.

c. Kekurangan Karyawan:

Jika cafe menghadapi kekurangan karyawan, khususnya di dapur atau di bagian penyajian, ini dapat memperlambat proses pengelolaan pesanan.

d. Kurangnya Pelatihan:

Karyawan yang kurang terlatih mungkin tidak dapat mengoptimalkan efisiensi dalam pengelolaan pesanan, mengakibatkan keterlambatan.

e. Kapasitas Ruang dan Meja

Jika cafe penuh sesak atau meja-meja tidak dapat segera dibersihkan dan disiapkan untuk pelanggan berikutnya, ini dapat menunda penerimaan pesanan baru.

f. Pemrosesan Pembayaran:

Keterlambatan dalam proses pembayaran atau transaksi kasir juga dapat memperlambat alur pesanan.

Untuk mengatasi keterlambatan dalam pengelolaan pesanan, kafe dapat menginvestasikan dalam sistem pengelolaan pesanan yang efisien, memberikan pelatihan kepada karyawan, mengoptimalkan alur kerja, dan memantau dengan cermat stok bahan baku dan kebutuhan tenaga kerja. Komunikasi yang baik antara semua departemen juga krusial untuk menghindari kesalahan dan keterlambatan.

2. Tingkat Produktifitas Karyawan yang Tidak Kondusif

Tingkat produktivitas karyawan yang tidak kondusif dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Berikut adalah beberapa hal yang mungkin menyebabkan rendahnya produktivitas karyawan :

a. Kurangnya Motivasi:

Karyawan yang tidak merasa termotivasi atau tidak melihat nilai dalam pekerjaannya mungkin cenderung kurang produktif.

b. Ketidakjelasan Tugas dan Tanggung Jawab:

Jika tugas dan tanggung jawab karyawan tidak dijelaskan dengan jelas, hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan menghambat produktivitas..

c. Tidak Efisiennya Proses Kerja:

Proses kerja yang tidak efisien, termasuk alur kerja yang tidak dioptimalkan, dapat menghambat produktivitas.

d. Kurangnya Peralatan dan Sumber Daya:

Karyawan yang bekerja dengan peralatan yang usang atau kurangnya sumber daya seperti stok bahan baku dapat mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas mereka

e. Ketidakcocokan Karyawan dengan Peran Mereka:

Karyawan yang tidak sesuai dengan peran atau posisi mereka mungkin merasa tidak nyaman atau tidak termotivasi.

f. Ketidakpuasan Kerja:

Faktor-faktor seperti kurangnya pengakuan, reward, atau lingkungan kerja yang tidak mendukung bisa menyebabkan ketidakpuasan kerja dan menurunkan produktivitas.

g. Gangguan Lingkungan Kerja:

Kondisi lingkungan kerja yang tidak nyaman, seperti kebisingan berlebihan atau kurangnya fasilitas yang memadai, dapat mempengaruhi produktivitas.

h. Kurangnya Keterlibatan:

Karyawan yang tidak merasa terlibat atau memiliki rasa kepemilikan terhadap pekerjaan mereka mungkin kurang termotivasi untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi.

i. Ketidakjelasan Harapan Kinerja:

Karyawan yang tidak tahu apa yang diharapkan dari mereka dalam hal kinerja mungkin mengalami kesulitan untuk fokus dan mencapai target.

Untuk meningkatkan produktivitas karyawan, kafe dapat mengadopsi strategi seperti memberikan pelatihan yang sesuai, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan insentif dan pengakuan, serta mengevaluasi dan mengoptimalkan proses kerja. Komunikasi terbuka antara manajemen dan karyawan juga sangat penting untuk memahami dan mengatasi potensi hambatan produktivitas.

3. Waktu Pelayanan yang Kurang Baik

Waktu pelayanan yang kurang baik di kafe dapat menjadi masalah serius yang mempengaruhi pengalaman pelanggan. Beberapa faktor yang mungkin menyebabkan waktu pelayanan yang buruk meliputi

a. Kurangnya Kesiapan Karyawan:

Karyawan yang tidak siap atau tidak mempersiapkan area kerja mereka dengan baik dapat menyebabkan keterlambatan dalam menerima pesanan.

b. Kurangnya Keterampilan dan Pelatihan:

Karyawan yang tidak terlatih dengan baik mungkin mengalami kesulitan dalam menanggapi pesanan pelanggan dengan cepat dan efisien.

c. Tidak Terkoordinasinya Tim:

Kurangnya koordinasi antara berbagai tim, seperti tim kasir dan tim pelayan, dapat menyebabkan waktu pelayanan yang lambat.

d. Proses Pembayaran yang Lambat:

Jika proses pembayaran tidak efisien, misalnya karena masalah dengan sistem kasir, ini dapat memperlambat alur pelayanan.

e. Pemilihan Menu yang Rumit:

Jika menu kafe terlalu rumit atau tidak jelas, pelanggan mungkin memerlukan waktu lebih lama untuk membuat keputusan, memperlambat proses pesanan.

f. Kesalahan dalam Proses Pengambilan Pesanan:

Kesalahan dalam mencatat pesanan atau komunikasi yang buruk antara pelayan dan dapur dapat menyebabkan penundaan dalam penyajian pesanan.

g. Keterbatasan Peralatan:

Peralatan yang tidak memadai atau rusak, seperti mesin kopi yang lambat atau blender yang tidak berfungsi dengan baik, dapat menyebabkan waktu pelayanan yang lebih lama.

h. Kekurangan Karyawan:

Kekurangan karyawan, terutama pada jam sibuk, dapat membuat kafe sulit menjaga waktu pelayanan yang cepat.

Untuk mengatasi masalah waktu pelayanan yang kurang baik, kafe dapat mempertimbangkan langkah-langkah seperti meningkatkan pelatihan karyawan, menyusun proses pelayanan yang lebih efisien, memastikan koordinasi antara tim, dan memperbarui peralatan jika diperlukan. Menyederhanakan menu dan memastikan sistem pembayaran berjalan lancar juga dapat membantu meningkatkan kecepatan pelayanan. Evaluasi rutin terhadap proses operasional dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi hambatan yang memperlambat waktu pelayanan.

4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah aspek kritis dalam mengelola kafe, dan pengalaman pelanggan seringkali sangat dipengaruhi oleh seberapa baik kualitas layanan yang diberikan. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan di kafe.

a. Pelatihan Karyawan:

Kualitas layanan sangat tergantung pada pengetahuan dan keterampilan karyawan. Pelatihan yang baik dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional.

b. Kesopanan dan Kehangatan:

Sikap dan perilaku karyawan dapat memberikan dampak besar pada pengalaman pelanggan. Karyawan yang ramah, sopan, dan hangat dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kafe.

c. Responsif terhadap Pelanggan:

Kualitas layanan juga mencakup kemampuan untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan pertanyaan pelanggan. Pelayan yang responsif dapat membuat pelanggan merasa dihargai.

d. Ketepatan Waktu:

Pelayanan yang tepat waktu, baik dalam menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, maupun proses pembayaran, memberikan kesan profesional dan efisien.

e. Kualitas Produk:

Selain pelayanan, kualitas produk yang disajikan juga berkontribusi pada kualitas layanan. Minuman dan makanan yang lezat dan sesuai dengan harapan pelanggan adalah bagian penting dari pengalaman di kafe.

f. Kebersihan dan Tata Letak:

Kebersihan dan tata letak ruang kafe dapat mempengaruhi kenyamanan dan kesan pelanggan terhadap kualitas layanan. Lingkungan yang bersih dan tertata rapi menciptakan pengalaman yang positif.

g. Resolusi Masalah:

Kemampuan karyawan untuk menangani masalah atau keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

h. Pribadiasi dan Pengenalan Pelanggan:

Mengetahui pelanggan secara personal, seperti nama dan preferensi mereka, dapat menciptakan pengalaman yang lebih pribadi dan menunjukkan perhatian kafe terhadap setiap pelanggan.

i. Komunikasi yang Jelas:

Kualitas layanan juga melibatkan komunikasi yang jelas, baik antara karyawan maupun dengan pelanggan. Kesalahpahaman dapat dihindari dengan komunikasi yang efektif.

j. Inovasi dalam Layanan:

Menawarkan sesuatu yang unik atau inovatif dalam layanan, seperti promosi khusus atau program loyalitas, dapat meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, cafe perlu fokus pada pelatihan karyawan, pemantauan dan umpan balik pelanggan, serta perbaikan

terus-menerus dalam proses operasional. Komitmen untuk memberikan pengalaman yang luar biasa dapat membantu membangun loyalitas pelanggan dan reputasi positif untuk cafe.

Tabel 4.2 Kegiatan Operasional

Kegiatan operasional	Deskripsi
Pemesanan bahan baku	Menghubungi pemasok untuk memsan bahan bku
Penerimaan barang	Menerima pengiriman bahan baku dari pemasok
Penyimpanan bahan baku	Menyimpan bahan baku dengan tepat
Persiapan bahan baku	Menyiapkan bahan baku untuk pengolahan
Persiapan menu	Mempersiapkan menu harian dan special
Pengolahan pesanan	Memasak dan menyajikan pesanan pelanggan
Pelayanan pelanggann	Melayani pelanggan
Pengaturan persediaan	Mengeola stok dan bahan baku dan bahan habis
Pemeliharaan peralatan	Memeriksa dan merawat perlatan dapur dan bar

4.5 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang ada dalam perusahaan ,maka dapat di identifikasi beberapa masalah dalam kegiatan magang yang telah di lakukan pada elmar café & eatery diantaranya sebagai berikut:

Dalam peningkatan kualitas layanan yang tidak baik,waktu pelayanan pelanggan yang tidak memuaskan.sehingga kualitas pelayanan pelanggan yang kurang baik .

4.6 Sebab dan Akibat Masalah

4.6.1 Sebab masalah

Adapun beberapa penyebab masalah dari identifikasi masalah tersebut adalah:

- a. Kurangnya Efisiensi Operasional.
- b. .Komunikasi yang buruk

- c. .Pelayanan pelanggan yang kurang

4.6.2 Akibat masalah :

Adapun beberapa akibat dari masalah tersebut adalah :

- a. proses operasional yang tidak efisien, seperti pemesanan, penyajian, atau pembayaran, yang mengakibatkan peningkatan waktu pelayanan dan frustrasi pelanggan.
- b. masalah dalam komunikasi antar karyawan mengakibatkan kesalahan pesanan ,keterlambatan layanan,dan ketidaksesuaian dalam penyajian makanan atau minuman.
- c. pelayanan pelanggan yang kurang baik menyebabkan pelanggan tidak puas.

4.7 Solusi Pemecah Masalah:

- a. memperbaiki sistem operasional secara efisien supaya tidak ada keluhan atau permasalahan dalam proses operasional tersebut.
- b. .meningkatkan komunikasi antar karyawan atau pelanggan supaya tidak ada komunikasi yang buruk dan pelayanan berjalan dengan baik.penyampaian pesan yang jelas singkat dan sesuai.mendorong komunikasi terbuka.
- c. memberikan pelatihan karyawan yang lebih intensif kepada karyawan dalam keterampilan komunikasi,keramahan ,dan pemecah masalah,peningkatan ketersediaan karyawan yang sesuai dengan shif pertama dan kedua.mempelajari preferensi pelanggan dan memberikan pelayanan yang lebih personal.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan laporan magang ini mencakup hasil kegiatan operasional Elmar Cafe & Eatery dalam meningkatkan pelayanan pelanggan. Dalam bab-bab sebelumnya, terungkap bahwa implementasi strategi efisiensi operasional dan peningkatan operasional dan memperbaiki responsivitas terhadap pelanggan. Selain itu, pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan pelanggan melalui data analisis dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan yang lebih baik.

5.2 Saran

Saran untuk Elmar Cafe & Eatery mencakup penerapan sistem pelacakan kinerja lebih lanjut, pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, dan pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan operasional. Dengan demikian, perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan, dan memperkuat posisi mereka di pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky: Lexington Books.
- Lovelock, Christopher dkk. 2010. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Nasution, M.N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.)*. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2009). *Human resources management in the hospitality industry*. John Wiley & Sons.

Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2015). Customer loyalty: A review and future directions with a special focus on the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 379-414. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2014-0151>

Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.

Lovelock, C., Wirtz, J., & Chatterjee, J. (2018). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing Company.

LAMPIRAN

Lampiran 1 surat pengantar magang

 UNIVERSITAS CIPUTRA
CREATING WORLD CLASS ENTERPRENEURS

UC79/01/2018 Rev 00
January 16, 2018

No : 118/UC-FH/SK/9/2023
Hal : Pengantar Learning Together

Kepada Yth.:
Bp. Iqbal Ramadhani
Senior Cafe & Eatery
Jalan Dupok Bangunan No.40, Dupok,
Kec. Krembangan, Surabaya.

Dengan hormat,

Bersama surat ini, kami dari Fakultas Entrepreneurship dan Manajemen Universitas Ciputra berkecukupan mengajukan permohonan izin untuk mahasiswa program Wirausaha Merdeka Universitas Ciputra tahun 2023 atas nama :

1. Nama : Ayu Romadoni
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepulauan Barunawati
Email/Telepon : aromadoni@mbkn.ciputra.ac.id / 085749640719
2. Nama : Fadlatul Muwajjah
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepulauan Barunawati
Email/Telepon : fmuwajjah@mbkn.ciputra.ac.id / 085806722452
3. Nama : Michailly Katalina Mizar
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepulauan Barunawati
Email/Telepon : mkatalina@mbkn.ciputra.ac.id / 081945490932
4. Nama : Muhammad Yusuf Acdi Baharuddin
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepulauan Barunawati
Email/Telepon : m Yusuf Acdi Baharuddin@mbkn.ciputra.ac.id / 081334272929
5. Nama : Bayu Setiawan
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepulauan Barunawati
Email/Telepon : bsetiawan04@mbkn.ciputra.ac.id / 088103808138

Untuk melakukan kegiatan Learning Together tersebut selama 8 minggu (periode menyesuaikan, dapat berbeda-beda bagi setiap mahasiswa). Adapun Learning Together ini bertujuan untuk

Alamat : Jl. Sukolilo, 2012 Surabaya
Surabaya 60131 Indonesia
Telp : 031 251 1888
Fax : 031 251 1888
www.uciputra.ac.id

Lampiran pengantar magang

memberikan kemampuan mahasiswa agar dapat mengidentifikasi peluang bisnis, membuat bisnis inovatif untuk pasar global, memvalidasi model bisnis, dan membangun kepercayaan diri dan orientasi pribadi untuk menjadi wirausaha pada mata kuliah *Sustainable Business Entrepreneurship in a Global Context*. Besar harapan kami Bapak/Ibu dapat mengabulkan permohonan ini.

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Surabaya, 29 September 2023



Dr. David Sukardi Kodrat, M.M., CPM (Asia), CRME.
Ketua Pelaksana Program Wirausaha Merdeka UC 2023

lampiran 2 surat hasil seleksi

		180
Kartu Hasil Seleksi		181
Nama	: FADILATUL MUAWANAH	182
NIM	: 21110064	183
Pengantar Tilang	: STIA Dan Manajemen Keperawatan Internasional	184
Kode Register	: 073086-21111064	185
Nama Program	: First Step to be Entrepreneur to Build a Sustainable Business	186
Kampus Pelaksana	: Universitas Ciputra Surabaya	187
Tahun	: 2023	188
Status	: Diterima	189

Kartu hasil seleksi ini merupakan tanda bahwa mahasiswa bersangkutan telah mengikuti proses seleksi program *Wirausaha Berdaya dan Berkeadilan* (Wirausaha Berdaya) sebagai pelaksanaan program yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi pelaksana.

Diartif dari www.wirawahankemika.st pada 04 July 2023 11:57:53

© 2023 Universitas Ciputra Surabaya
No. 402/21/2023
Telp. 031-711-148-4000
www.ciputra.ac.id

Lampiran 3 Daftar nilai

UN Student Mobile Application 10010204

ACADEMIC TRANSCRIPT

Name: FADILATUL NUAWWANH
Student Identification Number: 0105012317329
Place and Date of Birth: - / 2003-08-16
Faculty: School of Business and Management
Department: Management - Regular Class
Level: Bachelor

Code	Subject Name	Period	Credits	Grade	Grade Quality
UNCD0304034	Sustainable Business Entrepreneurship in a Global Context	20231	20	B+	70.00


Grade:
A : 4.00 B : 3.00 C : 2.00 T : 0.00
A- : 3.75 B- : 2.75 D : 1.00
B+ : 3.50 C+ : 2.50 E : 0.00

Cumulative Credit: 0
Cumulative GPA: 0.00

Surabaya, January 10, 2024
Authorized by Academic Administration Bureau

Page 2 of 2

Lampiran 4 formulir pendaftaran magang

 **SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI**
Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291006
Email : info@stiamak.ac.id

FORMULIR PENDAFTARAN MAGANG


Kepada :
Yth. Kepala Program Studi STIAMAK Barunawati Surabaya
Di
Tempat

Kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Magang dengan keterangan sebagai berikut :


a. Nama : FADLATUL MUAWANAH
b. NIM : 21111064
c. Tempat Magang : PIKAR CAFE (RUMAH KOSTER)
d. Alamat : Jl. Dukuh Gondowati No. 40
e. Tanggal Pelaksanaan : 09 Oktober - 16 November 2023

NO	JUDUL MAGANG
	ANALISIS KINERJA OPERASIONAL PADA PENINGKATAN PERFORMAN PELAYANAN PADA LEMAR CAFE AND CATERY DALAM PROGRAM ALBEM WINK 9C 2023

Demikian permohonan kami, atas perkenannya kami sampaikan terima kasih.

Mengesahui
KAPRODI 


Surabaya, 15 Januari 2024


FADLATUL MUAWANAH
NIM : 21111064

Down Penanggung : MUDAYAT, S.Pd, MM

Daftar Pembaca (jika ada)
1. Kaprodi
2. Down Penanggung
3. Jns

Lampiran 5 lembar bimbingan magang



**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI**
Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website: www.stiamak.ac.id


Telp. (031) 3291096
Email: info@stiamak.ac.id

**LEMBAR BIMBINGAN MAGANG
TAHUN 2023**

Nama : FADILATUL MUAWANAH
 NIM : 21111004
 Tempat Magang : CIMAX cafe and eatery
 Judul : ANALISIS KEMERJA OPERASIONAL PADA PENINGKATAN
PELAYANAN PEJANGGAN PADA CIMAX CAFE AND EATERY
DALAM PROGRAM SISTEM INM&E UC 2023
 Pembimbing : MUDAYAT, S.Pd, MM

No.	Hari/Tanggal	Bimbingan	Paraf
	15 Desember 2023	Pembinaan judul magang	&
	18 Desember 2023	Perbaikan bab 1,2,3	&
	21 Desember 2023	Revisi bab 1,2,3	&
	03 Januari 2024	Pembinaan bab 4,5	&
	10 Januari 2024	Revisi bab 4,5	&
	15 Januari 2024	Pengisian formulir laporan magang	&


Mengetahui,
Keprosid Ilmu Administrasi Bisnis



SCEDARMANTO SE, MM

Surabaya, 15 Januari 2024

Mahasiswa



FADILATUL MUAWANAH

Lampiran 6 kegiatan magang

