

**AKTIVITAS OPERASIONAL PELAYANAN PELANGGAN DI
FRONTAGE COFFEE PADA PROGRAM WIRUSAHA
MERDEKA UNIVERSITAS CIPUTRA 2024**

LAPORAN MAGANG

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA ADMINISTRASI BISNIS



DIAJUKAN OLEH:

NURIA SAFITRI

23112068

KEPADA

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN
KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA**

2025

LEMBARAN PERSETUJUAN

LAPORAN MAGANG

**AKTIVITAS OPERASIONAL PELAYANAN PELANGGAN DI
FRONTAGE COFFEE PADA PROGRAM WIRAUSAHA
MERDEKA UNIVERSITAS CIPUTRA 2024**

DIAJUKAN OLEH:

NURIA SAFITRI

23112068

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

KEPALA PROGRAM STUDI



JULI PRASTYORINI, S. Sos, MM

NIDN: 0708067104

DOSEN PEMBIMBING



DIAN ARISANTI, S. Kom, MM

NIDN: 0709058202

MENGETAHUI,

STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA

KETUA



Dr. GUGUS WIJONARKO, MM

NIDN : 07081116501

LEMBARAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**AKTIVITAS OPERASIONAL PELAYANAN PELANGGAN DI
FRONTAGE COFFEE PADA PROGRAM WIRAUUSAHA
MERDEKA UNIVERSITAS CIPUTRA 2024**

DISUSUN OLEH:

NURIA SAFITRI

23112068

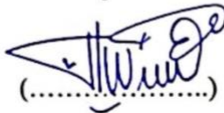
TELAH DIPRESENTASIKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI MAGANG PADA
TANGGAL

DEWAN PENGUJI

Dr. GUGUS WIJONARKO, MM
NIDN : 0708116501


(.....)

NUR WIDYAWATI, S.SI, SE, M, SM
NIDN : 0704069201


(.....)

MENGETAHUI

STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA

KETUA



Dr. GUGUS WIJONARKO, MM

NIDN : 0708116501

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Magang dengan Judul “Aktivitas Operasional Pelayanan Pelanggan Di Frontage Coffee Pada Program Wirausaha Merdeka Universitas Ciputra 2024” untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam rangka penyelesaian Magang yang dimana wajib bagi Para Mahasiswa dari Program studi Administrasi Bisnis Kepelabuhan Stiamak Barunawati.

Program Magang yang dilaksanakan di Frontage Coffee terhitung sejak tanggal 21 Oktober 2024 sampai dengan 05 Desember 2024. Kegiatan ini telah terlaksana dengan baik berkat bantuan dari semua pihak yang bersangkutan, baik dari pihak Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Surabaya maupun dari pihak Perusahaan dan juga Universitas Ciputra Surabaya sebagai kampus pelaksana program Wirausaha Merdeka 2024. Tanpa bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dari awal hingga akhir, tentunya penulis tidak membuahkan hasil seperti yang diharapkan. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Gugus Wijonarko, M.M. Selaku Ketua di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya

2. Juli Prastyorini, S.Sos. M.M. Selaku Kepala Program Studi di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Braunawati Surabaya
3. Dian Arisanti, S. Kom., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Magang di Wirausaha Merdeka Universitas Ciputra Surabaya
4. Dr. David Sukardi Kodrat, M.M., CPM (Asia) Selaku Ketua Pelaksana Wirausaha Merdeka Universitas Ciputra Surabaya
5. Prof. Dr. Drs. Thomas Kaihatu, M.M Selaku Mentor 1 di Universitas Ciputra Surabaya
6. Wina Cristina, S.E, M.M. Selaku Mentor 2 di Universitas Ciputra Surabaya
7. Tarmizi Erfandi Bantan Selaku Pimpinan Frontage Coffee Surabaya
8. Kedua Orang Tua yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat guna menyelesaikan Laporan Magang ini.

Penulis menyadari laporan magang ini masih jauh dari kata kesempurnaan untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya 22 Desember 2024



Nuria Safitri

NIM 2311206

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Magang	2
1.3 Manfaat Magan	4
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG	5
2.1 Sejarah Singkat Frontage Coffee	5
2.2 Visi Misi Frontage Coffee	6
2.3 Struktur Organisasi, Tugas, dan Tanggung Jawab	7
2.3.1 Struktur Organisasi	7
2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab	7
2.4 Kegiatan Umum	9
2.5 Peoduk yang Dijual	9
BAB III LANDASAN TEOR	10
3.1 Pengertian Café	10
3.2 Pengertian Kopi	12
3.3 Manajemen Operasional	13
3.4 Kepuasan Pelanggan	15
3.5 Teori Pelayanan Pelanggan	17
BAB IV PEMBAHASAN	19
4.1 Kegiatan Magang	19
4.2 Metode Magan	20
4.3 Pengumpulan Data	25

4.4 Analisis Data	26
4.5 Identifikasi Masalah	31
4.6 Sebab dan Akibat Masalah	32
4.7 Solusi Pemecah Masalah	32
BAB V PENUTUP	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rincian Jadwal Kegiatan Magang	20
Tabel 4.2 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Magang	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Frontage Coffee	7
Gambar 2.2 Menu Frontage Coffee	9
Gambar 4.1 Proses Kegiatan Pelayanan Frontage Cofee	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Lolos Seleksi

Lampiran 2 Surat Pengantar Magang

Lampiran 3 Surat Rekomendasi Wirausaha Merdeka

Lampiran 4 Hasil Nilai Wirausaha Merdeka

Lampiran 5 Hasil Nilai Magang

Lampiran 6 Lembar Bimbingan Magang

Lampiran 7 Dokumentasi Kegiatan Magang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, industri cafe di kota Surabaya mengalami pertumbuhan yang pesat. Hal ini mengindikasikan tingginya minat masyarakat terhadap produk kopi dan suasana cafe yang nyaman. Namun, persaingan yang ketat juga menuntut setiap kafe untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam industri café pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan fokus pada kualitas produk, kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, dan kebersihan lingkungan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret bagi manajemen cafe untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan serta pangsa pasar.

Dalam kesempatan ini sebagai salah satu Mahasiswa Program studi S1 Administrasi Bisnis Kepelabuhan, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan barunawati Surabaya melaksanakan kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka Wirausaha Merdeka di salah satu universitas penyelenggara yang mempelajari wirausaha dan penerapannya secara langsung. Universitas penyelenggara ini adalah Universitas Ciputra Surabaya dan melaksanakan penerapan magang di Frontage Coffee Suraba

Bahwa magang ini berfokus pada “Aktifitas Operasional Pelayanan Pelanggan Di Frontage Coffee Pada Program Wirausaha Merdeka Universitas Ciputra 2024”. Pilihan untuk meneliti layanan pelanggan di Frontage Coffee didasarkan pada keyakinan bahwa pelayanan yang prima merupakan kunci keberhasilan dalam industri F&B yang semakin kompetitif. Selain itu, kafe ini memiliki potensi untuk menjadi benchmark bagi bisnis serupa di Surabaya. Sebagai destinasi bagi pecinta kopi dan makanan, telah menjalin *krusial* dalam memberikan pengalaman unik kepada pelanggan. Pada dasarnya, kualitas oprasional memegang peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap cafe.

Dengan pertumbuhan pesat industri cafe dan makanan, terdapat kebutuhan untuk terus memperbaiki dan mengoptimalkan kinerja oprasional. Oleh karena itu, laporan ini bertujuan untuk analisi mendalam terhadap aspek operasional di Frontage Coffeee guna mengidentifikasi potensi pelayanan yang baik bagi pelanggan. Melalui pemahaman mendalam terhadap kinerja operasional, diharapkan dapat menghasilkan efesiensi, respomsivitas, dan seluruh kualitas layanan dengan baik.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan utama magang untuk memberikan kesempatan bagi individu, terutama mahasiswa, untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam dunia kerja yang nyata. Dengan kata lain, magang berfungsi sebagai jembatan antara teori dan praktik. Beberapa tujuan magang sebagai berikut:

a. Tujuan Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi persyaratan dalam program mbkm, mendapatkan nilai dan memenuhi tugas akhir. Selain itu, juga dapat memberikan kesempatan untuk mengaplikasikan teori ke dalam praktik, magang bertujuan untuk membantu mahasiswa mengenal dunia kerja secara lebih dekat, membangun etos kerja yang profesional, dan meningkatkan kepercayaan diri. Mahasiswa dapat mengeksplorasi berbagai peluang karier, mengidentifikasi minat dan bakat, serta mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja yang terus berkembang.

b. Tujuan bagi Institusi Tempat Magang.

1. Mendapat ilmu baru yang dapat di implementasi di kehidupan sehari-hari
2. Mendapatkan perspektif baru, Mahasiswa magang dapat membawa ide-ide dan keterampilan yang luas.
3. Memenuhi tanggung jawab dan berkontribusi dalam pengembangan masyarakat.

c. Tujuan Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen
Kepelabuhan Barunawati Surabaya

Tujuan utama perguruan tinggi dalam menyelenggarakan program magang adalah untuk memastikan relevansi kurikulum, meningkatkan kualitas lulusan, memperkuat hubungan dengan industri, dan berkontribusi dalam pengembangan masyarakat.

1.3 Manfaat Magang

Magang bermanfaat sebagai jembatan emas antara dunia akademis dan dunia profesional. Melalui magang, mahasiswa dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari, mengembangkan keterampilan teknis dan soft skills, serta membangun jaringan profesional yang luas. Bagi institusi pendidikan, program magang menjadi sarana untuk memastikan relevansi kurikulum dengan kebutuhan industri, meningkatkan kualitas lulusan, dan memperkuat hubungan dengan dunia kerja. Sementara itu, bagi perusahaan, magang merupakan peluang untuk mendapatkan sumber daya manusia yang potensial, memperoleh ide-ide segar, dan meningkatkan produktivitas. Dengan demikian, magang adalah sebuah simbiosis mutualisme yang menguntungkan semua pihak

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG

2.1 Sejarah Singkat Frontage Coffee

Berdiri sejak tahun 2013 dengan membuka outlet di daerah Surabaya selatan berlokasi di Jl. Siwalankerto Utara No 09, yang berawal dengan konsep warkop dan bangunan yang tidak cukup luas, ditahun 2021 setelah pandemi Frontage Coffee berkembang menjadi sebuah cafe kelas menengah. Frontage Coffee telah berhasil memikat hati para penikmat kopi dan suasana nyaman di Kota Pahlawan. Dengan konsep yang menarik dan menu yang beragam, cafe ini menjadi salah satu tempat favorit untuk bersantai, bekerja, atau bertemu teman.

Cafe ini dibangun dilokasi yang cukup strategis karena dikelilingi oleh perguruan tinggi negri maupun swasta sehingga banyak pengunjung dari lingkungan sekitar, seperti para mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas, karyawan kantor dan Masyarakat sekitar. Perhitungan yang matang mengenai aspek pengadaan bahan baku yang pasti dan bekerja sama langsung dengan petani lokal, sehingga tercipta kualitas makanan dan minuman yang terjaga dengan baik. Harga yang cukup terjangkau dan kenyamanan operasional yang terkontrol dapat menciptakan segmen pasar yang cukup luas.

Adanya pengembangan teknologi Frontage Coffee mulai memasuki pasar online melalui sosial media dan aplikasi food delivery. Cafe telah berkembang menjadi bagian dari gaya hidup modern, Dimana orang dapat bersosialisasi, bekerja

dan menikmati pengalaman unik. Dengan terus berinovasi Frontage Coffee akan terus menarik pelanggan dan meningkatkan pelayanan dengan baik, untuk rencana berkelanjutan Frontage Coffee akan menyediakan kopi keliling sehingga siapapun dapat menikmati kopi khas lokal tanpa berkunjung di cafe tersebut.

2.2 Visi dan Misi Frontage Coffee

1. Visi: Mensejahterakan semua pihak mulai dari penyedia bahan baku seperti petani lokal, pedagang, karyawan, dan para customer.

2. Misi:

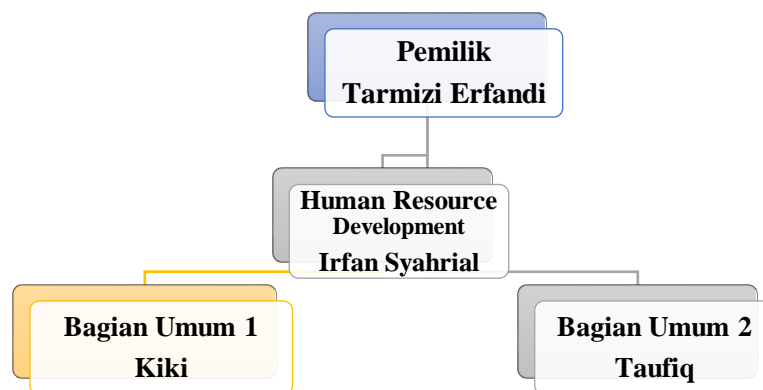
- a. Menyajikan kopi berkualitas dengan racikan yang unik dan cita rasa yang konsisten.
- b. Menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung produktivitas serta kreativitas.
- c. Memberikan pelayanan yang ramah dan memuaskan kepada setiap pelanggan.
- d. Menjadi bagian dari komunitas lokal dan berkontribusi pada perkembangan kota Surabaya.

2.3 Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab

2.3.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam sebuah Perusahaan merupakan kerangka kerja yang menggambarkan bagaimana tugas, tanggung jawab, dan wewenang dibagi di antara para anggota. Setiap anggota tahu persis apa yang harus dilakukan, sehingga meminimalkan kebingungan dan tumpang tindih pekerjaan.

Gambar Struktur Organisasi



Gambaran 2.1 Struktur Organisasi Frontage Coffee

Sumber: Dokumen pribadi struktur organisasi Frontage Coffee 2025

2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab

Setiap struktur organisasi pasti memiliki tugas dan tanggung jawab masing”

Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

1. Pemilik/Pemimpin

Sebagai pemilik sekaligus pemimpin berkewajiban untuk mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misinya. Tugas yang meliputi

perencanaan bisnis, manajemen operasional, pengelolaan keuangan, pemasaran, hingga memastikan kualitas produk dan layanan. Selain itu, juga bertanggung jawab atas keberhasilan bisnis secara keseluruhan, termasuk profitabilitas dan pertumbuhan Perusahaan.

2. Human Resource development (HRD) Memiliki tugas utama ialah mengelola sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Mulai dari proses rekrutmen karyawan baru, pelatihan dan pengembangan karyawan, hingga pengelolaan kinerja dan kesejahteraan karyawan. HRD juga bertanggung jawab dalam membangun hubungan industrial yang baik antara perusahaan dan karyawan, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan.

3. Bagian Umum Frontage Coffee
Memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama dan meliputi berbagai aspek, mulai dari pelayanan pelanggan hingga menjaga kebersihan. Selain itu juga bertanggung jawab untuk menyambut dan melayani pelanggan dengan ramah, menyiapkan serta menyajikan makanan dan minuman, menjaga kebersihan area kerja, dan merawat peralatan cafe. Seorang barista, misalnya, fokus pada pembuatan minuman kopi yang berkualitas, sementara kasir mengelola transaksi pembayaran. Tugas tersebut bertujuan memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan dan memastikan kelancaran operasional café.

2.4 Kegiatan Umum

Kegiatan umum Frontage Coffee yang dilakukan dari sejak awal buka, karyawan cafe memulai membersihkan area kerja, menyiapkan peralatan seperti mesin kopi dan blender, serta memastikan ketersediaan bahan baku. Setelah itu, mereka menyambut kedatangan pelanggan, menerima pesanan, dan menyajikan makanan serta minuman. Aktivitas di cafe sangat dinamis. Barista sibuk meracik berbagai jenis minuman, pelayan melayani pelanggan dengan ramah, dan kasir mengelola transaksi pembayaran. Selain itu pelayan juga harus memastikan kebersihan café. Menjelang penutupan, karyawan akan melakukan persiapan untuk hari berikutnya, seperti membersihkan peralatan, menghitung kas, dan membuat laporan penjualan, selain itu juga akan memastikan bahwa semua area cafe dalam kondisi yang bersih dan rapi sebelum cafe ditutup.

2.5 Produk yang di jual

Gambar Menu Frontage Coffee



Gambar 2.2 Daftar Menu Frontage Coffee

Sumber: Dokumen pribadi daftar menu Frontage Coffe 2025

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Pengertian Café

Menurut Liany (2016), Cafe adalah sebuah kedai yang menjual kopi atau berbagai minuman lainnya, snack atau camilan, yang didukung oleh fasilitas dan desain interior yang menunjang. Konsep cafe berakar dari tradisi minum kopi di Timur Tengah. Seiring penyebaran biji kopi ke berbagai penjuru dunia, kedai-kedai kopi mulai bermunculan. Kota Venezia di Italia pada abad ke-17 dianggap sebagai tempat kelahiran kafe modern. Café tidak hanya sebagai tempat minum kopi, tetapi juga sebagai pusat pertemuan para intelektual dan seniman. Café-cafe di Eropa kemudian menyebar ke seluruh dunia, membawa serta budaya kopi dan menjadi tempat berkumpulnya berbagai kalangan masyarakat.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan cafe sebagai "tempat minum yang pengunjungnya dapat memesan minuman, seperti kopi, teh, dan kue-kue". 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

Di Indonesia sendiri industri café telah berkembang pesat, pada tahun 2023, jumlah kedai kopi di Indonesia diperkirakan mencapai 4.000-an gerai. Sementara itu, pada tahun 2028, diperkirakan jumlah kedai kopi di Indonesia akan mencapai 9.000 gerai. Adanya perkembangan industry café di tandai dengan semakin banyaknya kedai kopi, profesi barista yang digemari dan kebiasaan minum kopi yang semakin populer.

Namun, berkembangnya industri cafe juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Untuk itu, para pengusaha cafe harus memiliki strategi yang tepat untuk mempertahankan bisnis mereka agar dapat bersaing di industri cafe yang semakin kompetitif. agar dapat bersaing di industri café, pengusaha café perlu melakukan beberapa hal, seperti :

1. Fokus pada kualitas produk dan inovasi dengan menciptakan menu yang unik dan lezat.
2. Membangun brand yang kuat dengan identitas yang khas dan pelayanan yang prima.
3. Membuat desain interior dan eksterior café yang lebih menarik dan nyaman bagi pelanggan.
4. Memanfaatkan teknologi dan media sosial untuk memperluas jangkauan dan menarik pelanggan baru.
5. Memberikan pengalaman yang unik kepada pelanggan, misalnya dengan menciptakan suasana yang nyaman atau mengadakan event-event menarik.
6. Mengelola keuangan dengan baik dan lakukan promosi yang efektif untuk menarik minat konsumen.

Secara keseluruhan, café memang memiliki peran yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Selain sebagai tempat bersantai dan berkumpul, cafe juga seringkali menjadi tempat diselenggarakannya berbagai acara budaya, seperti pertunjukan musik live, pameran seni, atau workshop. Ini menjadikan cafe sebagai pusat kebudayaan yang memperkaya kehidupan Masyarakat.

3.2 Pengertian Kopi

Kopi adalah minuman yang dihasilkan dari biji tanaman kopi yang telah disangrai dan digiling. Biji kopi yang sudah diolah ini kemudian diseduh dengan air panas untuk menghasilkan minuman berwarna cokelat gelap dengan aroma khas. Kopi mengandung kafein, sebuah stimulan alami yang dapat meningkatkan kewaspadaan dan energi. Selain sebagai sumber kafein, kopi juga kaya akan antioksidan yang bermanfaat bagi kesehatan.

Sejarah kopi dimulai dari benua Afrika, tepatnya di Ethiopia, sekitar abad ke-9. Awalnya, biji kopi ditemukan oleh seorang penggembala kambing dan kemudian dimanfaatkan oleh suku-suku di Afrika Timur. Kemudian Bangsa Arab memperkenalkan kopi sebagai minuman pengganti anggur dan mengembangkan cara penyeduhannya. Pada abad ke-16, kopi mulai menyebar ke Eropa dan menjadi minuman populer di kalangan bangsawan. Seiring berjalannya waktu, perkebunan kopi didirikan di berbagai koloni Eropa, seperti di Amerika Latin dan Asia Tenggara. Salah satu Negara yang memiliki konsumen kopi terbesar yakni Indonesia.

Indonesia dikenal sebagai salah satu penghasil kopi terbaik di dunia. Beberapa jenis kopi Indonesia yang populer antara lain Kopi Arabika Gayo dengan cita rasa yang khas dan kaya, Kopi Robusta Lampung yang dikenal dengan rasa yang kuat dan pahit, serta Kopi Toraja yang memiliki aroma floral dan rasa buah-buahan. Selain itu, ada juga Kopi Bali Kintamani dengan rasa yang unik dan Kopi Flores Bajawa yang memiliki keunikan tersendiri. Jenis kopi ini memiliki karakteristik rasa yang berbeda-beda, sehingga menawarkan pengalaman menikmati kopi yang beragam.

Warga Indonesia sangat menyukai kopi. Jenis kopi yang populer di antaranya kopi Arabika dengan rasa asamnya yang segar dan aroma floral, kopi Robusta dengan rasa pahit yang kuat, dan kopi tubruk yang sederhana namun tetap nikmat. Berbagai macam jenis kopi membuat warga Indonesia menjadikan minum kopi sebagai budaya.

3.3 Manajemen Operasional

Heizer dan Render menjelaskan Manajemen operasional merupakan proses pengambilan keputusan tentang penggunaan sumber daya dari kegiatan produksi dalam rangka menghasilkan barang 1 atau jasa sehingga mencapai sasaran, yaitu tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat mutu, dengan alokasi biaya yang efisien dan efektif. Sederhananya, manajemen operasional memastikan bahwa segala sesuatu berjalan lancar dari awal hingga akhir dalam proses produksi.

Berikut adalah elemen-elemen utama dalam manajemen operasional:

1. **Perencanaan Produksi:** Tahap awal yang sangat krusial. Ini melibatkan peramalan permintaan pasar, penentuan kapasitas produksi, dan pembuatan jadwal produksi yang rinci.
2. **Pengelolaan Persediaan:** Mengatur jumlah bahan baku, barang dalam proses, dan barang jadi yang harus disimpan. Tujuannya adalah untuk menghindari kekurangan atau kelebihan persediaan.
3. **Pengendalian Kualitas:** Memastikan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Ini melibatkan berbagai aktivitas seperti inspeksi, pengujian, dan perbaikan.
4. **Layout Pabrik:** Merancang tata letak pabrik yang efisien untuk memaksimalkan aliran produksi dan meminimalkan waktu serta biaya produksi.
5. **Manajemen Proyek:** Mengelola proyek-proyek khusus, seperti pengembangan produk baru atau peningkatan fasilitas produksi.
6. **Manajemen Rantai Pasok:** Mengelola aliran bahan baku dan produk jadi dari pemasok ke konsumen. Tujuannya adalah untuk memastikan ketersediaan bahan baku dan pengiriman produk tepat waktu.
7. **Manajemen Pemeliharaan:** Menjaga agar mesin dan peralatan produksi tetap berfungsi dengan baik melalui perawatan rutin dan perbaikan jika terjadi kerusakan.

Elemen manajemen operasional sangat krusial bagi keberhasilan suatu organisasi. Setiap elemen, mulai dari perencanaan produksi hingga manajemen

pemeliharaan, saling berkaitan dan berkontribusi pada efisiensi, efektivitas, dan kualitas produk atau jasa. Dengan mengelola elemen-elemen ini dengan baik, perusahaan dapat meminimalkan biaya, meningkatkan produktivitas, memenuhi kebutuhan pelanggan, serta mampu beradaptasi dengan perubahan pasar yang dinamis.

3.4 Kepuasan Pelanggan

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller Mengartikan bahwa Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan 1 terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap produk atau jasa dengan kinerja aktual yang mereka terima. Beberapa aspek penting yang dapat membantu menjelaskan konsep ini antara lain:

1. Perbandingan antara harapan dan kenyataan

Kepuasan pelanggan adalah hasil perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap produk atau jasa dengan kinerja aktual yang mereka terima. Jika kinerja produk atau jasa sesuai atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas.

2. Kualitas produk atau layanan

Kualitas yang tinggi merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Produk atau layanan yang berkualitas baik akan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga mereka akan merasa puas.

3. Harga

Harga adalah persepsi konsumen terhadap nilai tukar antara uang yang mereka keluarkan untuk membeli produk atau jasa dengan manfaat yang mereka dapatkan. Jika harga dianggap sebanding atau bahkan lebih rendah dari nilai yang diterima, maka konsumen cenderung merasa puas.

4. Pengalaman pelanggan

Pengalaman pelanggan adalah keseluruhan interaksi yang dialami konsumen dengan suatu produk atau jasa. Mulai dari sebelum pembelian, saat pembelian, hingga setelah pembelian. Pengalaman ini sangat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap nilai produk atau jasa. Jika pengalaman yang diberikan positif, maka konsumen cenderung merasa puas dan loyal.

5. Komunikasi

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.

6. Umpan balik dan perbaikan

Umpan balik pelanggan adalah suara langsung dari konsumen mengenai produk atau layanan yang mereka gunakan. Dengan menganalisis umpan balik, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan melakukan tindakan perbaikan. Perbaikan yang dilakukan berdasarkan umpan balik pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang lebih baik.

7. Loyalitas pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah ikatan emosional yang kuat antara konsumen dengan suatu merek atau perusahaan. Konsumen yang loyal cenderung melakukan pembelian berulang, merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, dan bertahan dalam menghadapi persaingan.

8. Pengukuran kepuasan pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan adalah proses mengumpulkan dan menganalisis data untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dengan produk atau layanan yang mereka terima. Ini melibatkan berbagai metode seperti survei, wawancara, atau analisis data transaksi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan pelanggan, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan mengukur efektivitas strategi bisnis.

3.5 Pelayanan Pelanggan

Lupiyadi dan Hamdani (2006): Pelayanan pelanggan adalah berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen. Hal tersebut untuk memahami faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Berikut adalah beberapa aspek kunci dari pelayanan pelanggan:

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mengacu pada tingkat di mana pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima. Ketika pelanggan merasa puas, mereka cenderung menjadi loyal dan merekomendasikannya kepada orang lain

2. Kualitas Pelayanan Pelanggan

Kualitas Pelayanan mencakup berbagai elemen seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan berarti memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Daya tanggap berarti merespon kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Jaminan mengacu pada pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan.

3. Hubungan Pelanggan

Membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan adalah kunci keberhasilan jangka panjang. Hubungan yang baik didasarkan pada kepercayaan, komunikasi yang terbuka, dan saling pengertian.

4. Segmentasi Pelanggan

Pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan segmentasi pelanggan untuk dapat memberikan layanan yang lebih personal dan relevan

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Kegiatan Magang

Kegiatan MBKM Kewirausahaan ini merupakan salah satu program dari Universitas Ciputra Surabaya. Mahasiswa STIAMAK Barunawati sebagai peserta program MBKM Kewirausahaan tersebut dan dikonversikan pada mata kuliah magang. Kegiatan Magang ini dilakukan di Frontage Coffee untuk mempelajari bagaimana operasional pelayanan pelanggan pada sebuah cafe. Berikut tempat dan waktu pelaksanaan magang:

1. Tempat Pelaksanaan Magang : Frontage Coffee. Jalan Siwalankerto Utara
No.9 Kec, Siwalankerto, Surabaya Jawa
Timur

2. Waktu Pelaksanaan : 21 Oktober 2024 – 05 Desember 2024

Tabel Kegiatan Magang

Tabel 4.1 Rincian Jadwal Kegiatan Magang

Target Pencapaian Materi	Minggu ke-				
	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Pengenalan lingkungan magang dan staff	✓				
Mempelajari sistem kerja tempat magang	✓	✓	✓		
Mempelajari tugas yang akan dikerjakan selama magang mengenai tugas yang diberikan	✓	✓	✓	✓	✓
Melaksanakan tugas yang diberikan selama magang	✓	✓	✓	✓	✓
Pembuatan laporan magang					✓

Sumber: Dokumen pribadi tabel jadwal kegiatan magang 2025

4.2 Metode Magang

Ditinjau dari prosesnya, pelaksanaan kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis mempunyai beberapa tahap, yaitu:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan magang yang dilakukan oleh penulis adalah mengisi data di laman *website* <https://wirausahamerdeka.kampusmerdeka.kemdikbud.go.id/info/> untuk dikonfirmasi oleh pihak Universitas Ciputra Surabaya, kemudian penulis

meminta surat rekomendasi mahasiswa yang dikeluarkan oleh kampus dan surat pernyataan Mahasiswa Program Wirausaha Merdeka, yang kemudian di tandatangan oleh Ketua Prodi Studi STIA dan Manajemen Barunawati Surabaya sebagai bukti persetujuan mengikuti Program Magang Wirausaha Merdeka.

2. Tahap Pelaksanaan

Setelah berkas magang di konfirmasi oleh pihak Universitas Ciputra Surabaya. Kegiatan Program Wirausaha Merdeka mulai dilaksanakan pada 23 September 2024 – 13 Desember 2024. Kemudian penulis melaksanakan kegiatan magang di Frontage Coffee sesuai dengan jadwal telah ditentukan oleh Universitas Ciputra Surabaya pada tanggal 21 Oktober 2024 – 05 Desember 2024.

3. Tahap Pelaporan

Tahap Ini dilakukan setelah penulis selesai melaksanakan kegiatan magang hingga batas akhir pengumpulan laporan magang.

Berikut ini adalah aktivitas pekerjaan yang dikerjakan oleh penulis setiap hariya selama menjalankan kegiatan magang.

Tabel Pelaksanaan KegiatanMagang

Tabel 4.2 Pelaksanaan Kegiatan Magang

Tanggal	Kegiatan
25 Agustus 2024	Pengajuan mengikuti Program Wirausaha Merdeka melalui website pada Universitas Ciputra Surabaya
29 Agustus 2024	Meminta surat rekomendasi mengikuti Program Wirausaha Merdeka pada STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya
18 Oktober 2024	Pengajuan magang ke Frontage Coffee
21 Oktober 2024 s.d 05 Desember 2024	Pelaksanaan kegiatan magang di Frontage Coffee 1. Perkenalan lingkungan café dan staff 2. Pelatihan pembuatan kopi dasar dan non-kopi 3. Pengoprasian mesin kasir 4. Pelayanan yang baik kepada pelanggan 5. Proses pembuatan makanan berat dan makanan ringan 6. Mulai melaksanakan kegiatan umum café 7. Evaluasi dan diskusi performa

Sumber: Dokumen pribadi tabel pelaksanaan kegiatan magang 2025

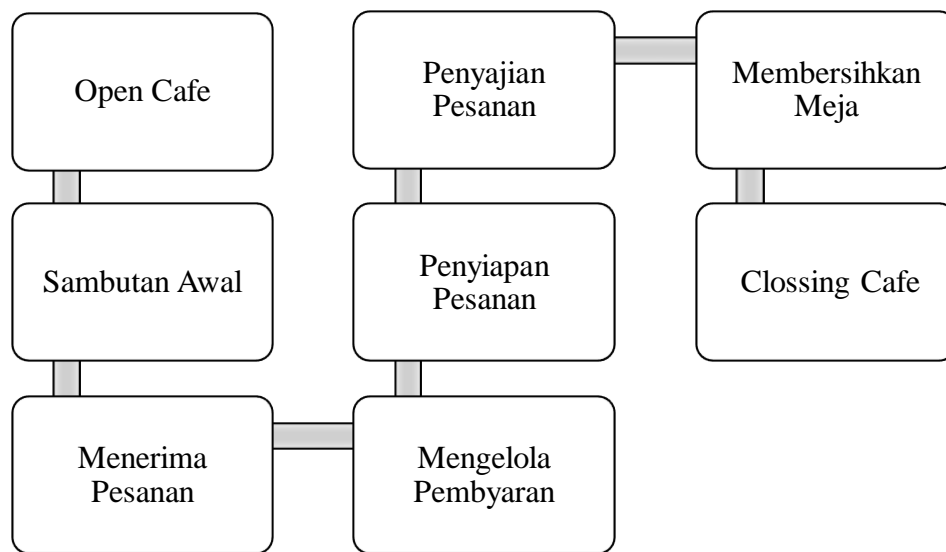
Selama melaksanakan kegiatan magang penulis mendapatkan bimbingan langsung oleh Bapak Tarmizi Bantan. Pelaksanaan magang yang dilakukan terhitung mulai pada hari Senin, 21 Oktober 2024 sampai dengan hari Kamis, 05 Desember 2024. Pelaksanaan kegiatan magang selama tiga hari dalam seminggu,

yaitu hari Senin hingga hari Rabu, dari pukul 17.00 – 23.00 WIB. Pada awal masa kegiatan magang yang dilakukan yakni bersosialisasi dengan para pegawai Frontage Coffee terutama pada bagian umum. Penulis diberi arahan mengenai tata tertib dan peraturan cafe serta bimbingan mengenai tugas yang akan selama melaksanakan magang. Berikut beberapa kegiatan pelayanan pelanggan Frontage Coffe:

1. Pembukaan, karyawan cafe memulai membersihkan area kerja, menyiapkan peralatan seperti mesin kopi dan blender, serta memastikan ketersediaan bahan baku.
2. Meyambut pelanggan yang datang serta mengarahkan pelanggan ke bagian kasir untuk memilih menu
3. Pelangan melakukan pemesanan makanan dan minuman sekaligus melakukan pembayaran
4. Setelah pesanan masuk di input dan diterima oleh pihak dapur, mereka langsung memproses pembuatan makanan dan minuman yang sesuai dengan pesanan pelanggan
5. Setelah pesanan siap kemudian diantar dan disajikan oleh penyaji ke meja pelanggan
6. saat pelanggan telah selesai berkegiatan di area cafe, karyawan membereskan piring, gelas kotor dan membersihkan meja yang ada di area café

7. sebelum penutupan cafe, karyawan melakukan pembersihan area cafe, memeriksa bahan baku dan membuat laporan pembukuan, setelah semua aktifitas di cafe selesai dilakukan penutupan cafe sesuai dengan jam kerja berakhir

Gambar Proses Pelayanan Frontage Coffee



Gambar 4.1 Proses Kegiatan Pelayanan Frontage Coffee

Sember: Dokumen pribadi proses kegiatan pelayanan Frontage Coffe 2025

4.3 Pengumpulan data

Data penulisan ini memperoleh data sebagai bahan laporan magang dengan menggunakan beberapa metode serta pembahasan masalah selama melakukan magang pada metode studi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung suatu fenomena atau objek kegiatan. Melalui observasi, dapat memperoleh data yang lebih natural dan mendalam tentang perilaku, interaksi, atau kejadian yang terjadi di Frontage Coffee. Observasi dapat dilakukan secara terstruktur (dengan daftar perilaku yang ingin diamati) atau tidak terstruktur (lebih fleksibel dan mengikuti alur alami kejadian) yang ada di Frontage Coffee.

2. Metode wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur (dengan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan) atau tidak terstruktur (lebih fleksibel dan mengikuti alur pembicaraan). Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi yang lebih dalam tentang pemikiran, perasaan, pengalaman, dan persepsi responden terhadap suatu topik pada Frontage Coffee

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen pada Frontage Coffe yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

4.4 Analisis Data

Dalam melakukan analisis terhadap pelayanan pelanggan di Frontage Café, akan membahas tahapan-tahapan yang terlibat dalam proses pelayanan, mulai dari tahap perencanaan, implementasi, pengumpulan data, analisis data, hingga evaluasi. Setiap tahap akan dianalisis berdasarkan pengumpulan data yang relevan dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan keberhasilan operasional kafe.

1. Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan, kafe perlu merancang berbagai aspek yang terkait dengan pelayanan pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan. Data yang perlu dikumpulkan dan dianalisis pada tahap ini adalah:

- a. Segmentasi Pasar dan Pelanggan Frontage Coffe seperti, pekerja kantor, keluarga, Mahasiswa dan lain-lain. Menggunakan data demografis dan perilaku pelanggan untuk merancang layanan yang sesuai.

- b. Standar Pelayanan dengan menetapkan standar waktu pelayanan seperti, waktu tunggu maksimal untuk pesanan, kecepatan layanan, kualitas produk, serta tingkat kebersihan dan kenyamanan kafe.
- c. Pelatihan Staf dengan merencanakan pelatihan untuk staf agar mereka dapat memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- d. Fasilitas dan Infrastruktur dengan merencanakan aspek fisik kafe, seperti kenyamanan tempat duduk, kebersihan, dan fasilitas tambahan lainnya.

2. Tahap Implementasi

Pada tahap implementasi, berbagai perencanaan yang telah disusun dijalankan. Beberapa data yang perlu dikumpulkan untuk mengukur keberhasilan implementasi pelayanan di Frontage Café meliputi:

- a. Waktu Layanan: Mengukur waktu yang diperlukan untuk memproses pesanan dan menyajikan produk kepada pelanggan.
- b. Kualitas Produk: Memonitor konsistensi dan kualitas produk makanan dan minuman yang disajikan.
- c. Interaksi Staf dengan Pelanggan: Mengukur seberapa baik staf berinteraksi dengan pelanggan dalam hal keramahan, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan layanan.
- d. Kebersihan dan Kenyamanan: Menilai kebersihan kafe, kenyamanan ruang, serta atmosfer tempat.

3. Pengumpulan Data Feedback Pelanggan

Sumber utama data feedback pelanggan di café dapat berasal dari beberapa saluran:

- a. Survei Kepuasan Pelanggan: Kuesioner yang diberikan setelah pelanggan menyelesaikan makan atau minum di café, yang mencakup berbagai pertanyaan terkait kualitas pelayanan, produk, dan pengalaman keseluruhan.
- b. Umpan Balik Langsung: Umpan balik yang diperoleh secara langsung dari pelanggan selama atau setelah mereka menerima pelayanan.
- c. Review Online: Data yang diperoleh dari platform seperti Google Reviews, atau media sosial, di mana pelanggan memberikan ulasan tentang kafe.
- d. Mystery Shopper: Pengamatan yang dilakukan oleh staf yang ditugaskan untuk memberikan penilaian objektif mengenai kualitas pelayanan tanpa diketahui oleh pelanggan.

4. Kategorisasi Feedback Pelanggan

Berdasarkan data yang terkumpul, feedback pelanggan dapat dikategorikan dalam beberapa area untuk memudahkan analisis:

a. Kualitas Makanan dan Minuman

Positif: Banyak pelanggan menyatakan kepuasan dengan rasa makanan dan minuman, kualitas bahan yang digunakan, serta variasi menu yang tersedia.

Negatif: Beberapa pelanggan mengeluhkan ketidakkonsistenan rasa kopi atau kurangnya pilihan menu

b. Kualitas Layanan

Positif: Umpan balik positif sering kali menyebutkan keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan keterampilan staf dalam menjelaskan menu dan rekomendasi produk

Negatif: Ada beberapa keluhan tentang waktu tunggu yang lama untuk pesanan, ketidaksopanan staf, atau pelayanan yang tidak memadai

c. Suasana dan Kebersihan

Positif: Banyak pelanggan yang mengapresiasi suasana kafe yang nyaman, desain interior yang menarik, serta kebersihan tempat makan yang terjaga dengan baik. Suasana yang cozy sering disebut sebagai faktor utama yang membuat pelanggan kembali.

Negatif: Keluhan sering datang terkait kebersihan di area tertentu, seperti meja atau toilet yang kurang bersih, atau suasana yang terlalu bising pada jam sibuk.

d. Kecepatan Layanan

Positif: Beberapa pelanggan puas dengan kecepatan pengantaran pesanan dan pelayanan yang cepat dan efisien.

Negatif: Keluhan tentang waktu tunggu yang lama terutama pada jam sibuk atau saat memesan minuman yang memerlukan persiapan lebih lama

5. Analisis Sentimen

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam mengenai pengalaman pelanggan, kita bisa menggunakan analisis sentimen untuk mengelompokkan feedback pelanggan menjadi tiga kategori utama: positif, negatif, dan netral:

- a. Feedback Positif: 70% dari total umpan balik menunjukkan kepuasan tinggi terkait kualitas makanan, keramahan staf, dan suasana nyaman.
- b. Feedback Negatif: 20% menunjukkan ketidakpuasan terkait waktu tunggu yang lama, harga yang dianggap terlalu tinggi, atau kualitas pelayanan yang tidak konsisten.
- c. Feedback Netral: 10% memberikan umpan balik yang lebih netral, mengomentari aspek-aspek tertentu tanpa memberikan penilaian ekstrem, seperti “cukup baik” atau “baik tetapi perlu sedikit perbaikan.”

6. Tahap Evaluasi

- a. Konsistensi Rasa: Perlu adanya upaya untuk menjaga konsistensi rasa pada semua produk, terutama minuman seperti kopi.
- b. Waktu Tunggu: Waktu tunggu yang lama, terutama pada jam sibuk, menjadi keluhan yang sering muncul dan perlu diatasi.
- c. Kebersihan: Meskipun sebagian besar pelanggan merasa puas dengan kebersihan, tetap perlu adanya perhatian lebih terhadap detail kebersihan di beberapa area.

4.5 Identifikasi Masalah

Berdasarkan kategorisasi dan analisis sentimen yang telah dilakukan, dapat diidentifikasi beberapa masalah utama yang perlu diperhatikan:

1. Konsistensi Kualitas

Fluktuasi Rasa: Terdapat ketidakkonsistenan pada rasa beberapa produk, terutama minuman seperti kopi. Hal ini menunjukkan perlunya standarisasi resep dan pelatihan yang lebih intensif bagi staf.

2. Waktu Pelayanan

Waktu Tunggu Lama: Banyak pelanggan mengeluhkan waktu tunggu yang lama, terutama pada jam sibuk. Ini mengindikasikan adanya masalah pada efisiensi proses pelayanan.

3. Kebersihan

Meskipun secara umum suasana kafe dinilai bersih, namun masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan kebersihannya.

4. Pelayanan Pelanggan

Beberapa staf dinilai kurang mampu menjelaskan menu atau memberikan rekomendasi produk.

4.6 Sebab dan akibat Masalah

- a. Ketidak konsistenan kualitas produk terutama disebabkan oleh kurangnya standarisasi resep, pelatihan yang tidak memadai, serta kualitas bahan baku yang fluktuatif. Akibatnya, pelanggan merasa kecewa dan reputasi kafe terpengaruh.
- b. Waktu tunggu yang lama seringkali terjadi karena proses kerja yang tidak efisien, kekurangan staf, dan peralatan yang tidak memadai. Hal ini membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan memilih untuk pergi ke tempat lain.
- c. Masalah kebersihan timbul akibat jadwal pembersihan yang tidak teratur, kurangnya peralatan pembersih, dan kesadaran staf yang rendah. Akibatnya, citra kafe menjadi buruk dan dapat menimbulkan risiko kesehatan.
- d. Pelayanan pelanggan yang kurang memuaskan disebabkan oleh kurangnya pelatihan bagi staf, motivasi yang rendah, dan tidak adanya standar pelayanan yang jelas. Hal ini menyebabkan kepuasan pelanggan menurun dan kesulitan dalam menangani keluhan.

4.7 Solusi Pemecah Masalah

- a. Konsistensi Kualitas (Fluktuasi Rasa)

Implementasikan buku resep standar yang detail, lakukan pelatihan rutin untuk barista dan koki, gunakan bahan baku dengan kualitas terjamin dari supplier yang sama, dan kalibrasi peralatan secara berkala.

b. Waktu Pelayanan (Waktu Tunggu Lama)

Optimalkan tata letak area kerja, tambah jumlah staf di jam sibuk, sediakan peralatan yang cukup, dan terapkan sistem antrian yang jelas.

c. Kebersihan

Buat jadwal pembersihan yang terperinci, sediakan peralatan pembersih yang cukup, lakukan pelatihan kebersihan bagi seluruh staf, dan lakukan inspeksi kebersihan secara rutin.

d. Pelayanan Pelanggan (Kurangnya Keterampilan)

Adakan pelatihan produk dan pelayanan secara berkala, buat standar pelayanan yang jelas, berikan insentif bagi staf yang memberikan pelayanan terbaik, dan sediakan saluran komunikasi yang mudah untuk pelanggan memberikan feedback

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Selama magang di Frontage Coffee, saya mendapatkan pengalaman yang tak ternilai dalam dunia F&B. Saya terlibat dalam berbagai aspek operasional cafe, mulai dari persiapan bahan baku, pembuatan minuman, hingga pelayanan pelanggan. Melalui magang ini, penulis menyadari bahwa kesuksesan sebuah cafe tidak hanya ditentukan oleh kualitas produknya, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Terdapat Kesimpulan kecil yang dapat diambil:

1. Sistem operasional yang efisien sangat berpengaruh pada kelancaran kegiatan yang ada di cafe.
2. Struktur yang baik akan berpengaruh oleh kegiatan operasional pada sebuah cafe
3. Pelayanan yang baik berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan
4. Menu yang beragam membuat pelanggan semakin loyal pada cafe tersebut
5. Kebersihan area cafe dapat membuat pelanggan lebih nyaman untuk bersantai di cafe tersebut

5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman magang, penulis memberikan beberapa saran yang dapat membantu Frontage Caffe dalam mengelolah bisnis lebih efektif ke depannya:

1. Melakukan promosi lewat media sosial yang lebih aktif seperti membuat konten seminggu sekali agar lebih dikenal Masyarakat
2. Memberikan pelatihan rutin kepada staff
3. Manajemen Stok bahan baku yang lebih baik dengan mencari supplier yang terpercaya.
4. Mengatur jadwal piket café secara bergantian

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Devi, Santika, Suharyono dan Dahlan Fanani. 2017. “Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada pelanggan Cafe OTW Food Street Malang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.*
- Handayani, M. (2021). Dampak Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Dealer Yamaha Genuine Di Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, 10(02)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Lee, Y., & Youn, S. (2013). The impact of employee training on customer satisfaction in the restaurant industry. *International Journal of Hospitality Management, 32(1), 189-197*
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing, 64(1), 12-40*.
- Sholihah, I. A. (2020). Pengaruh suasana cafe dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di merdeka cafe nganjuk. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen, 1(1), 114-121*.
- Spreitzer, G. M., & Quinn, J. B. (1996). A longitudinal study of service quality: An examination of its antecedents and outcomes. *Journal of Marketing, 60(4), 15-27*

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Seleksi



Kartu Hasil Seleksi

Nama : NURIA SAFITRI
NIM : 23112068
Perguruan Tinggi : STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati
Kode Registrasi : 073088-23112068

Nama Program : Entrepreneurship for Business Sustainability in Economic Circular Context
Perguruan Tinggi Pelaksana : Universitas Ciputra Surabaya
Tahun : 2024

Status : **Diterima**

Kartu hasil seleksi ini merupakan tanda bahwa mahasiswa bersangkutan telah mengikuti proses seleksi program Wirausaha Merdeka dan mahasiswa diwajibkan mengikuti aturan pelaksanaan program yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi pelaksana.

Diambil dari www.wirausahamerdeka.id pada: 18 September 2024 07:27:41

Lampiran 2 Surat Pengantar Magang



UC/FR/REC/03 Rev 00
January 16, 2019

No : 126/UC-FEH/Skel/X/2024
Hal : Pengantar *Learning Together*

Kepada Yth.:
Bapak Tarmizi Erfandi
Owner Frontage Cafe
Frontage Coffee, Jl. Siwalankerto Utara No.9, Siwalankerto, Wonocolo, Surabaya, East Java 60235

Dengan hormat,

Bersama surat ini, kami dari Fakultas Entrepreneurship dan Humaniora Universitas Ciputra bermaksud mengajukan permohonan izin untuk mahasiswa program MBKM Wirausaha Merdeka Universitas Ciputra tahun 2024 atas nama :

1. Nama : Everista Kundre
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
Email/Telepon : everistakundre855@gmail.com/ 082190723248
2. Nama : Nuria Safitri
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
Email/Telepon : nuriasafitri93@gmail.com/ 0881026809885
3. Nama : Suci Fauziah Agustin
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
Email/Telepon : ucia778@gmail.com/ 08972166099
4. Nama : David Krismawan
Asal Universitas : Universitas Trunojoyo
Email/Telepon : davidkrismawan88@gmail.com/ 083878080062
5. Nama : Arum Puspita Sari
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati
Email/Telepon : arumpuspita9836@gmail.com/ 085947555631
6. Nama : Ni Made Prema Dewi
Asal Universitas : Universitas Udayana
Email/ Telepon : premadewi14@gmail.com/ 0895421932800

Address CitraLend CBD Boulevard,
Surabaya 60219 Indonesia
Phone (62-31) 745 1699
Fax (62-31) 745 1698
Website www.uc.ac.id

Lampiran Pengantar Magang

Untuk melakukan kegiatan *Learning Together* terhitung pada periode **21 Oktober - 05 Desember 2024**. Adapun *Learning Together* ini bertujuan untuk 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 *Entrepreneurship for Business Sustainability in Economic Circular Context*. Besar harapan kami Bapak/Ibu dapat menerima permohonan ini.

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

Surabaya, 16 Oktober 2024


Dr David Sukardi Kodrat, M.M., CPM (Asia), CRME,
Ketua Pelaksana Program Wirausaha Merdeka UC 2024



Lampiran 3 Surat Rekomendasi



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

**SURAT REKOMENDASI MAHASISWA PROGRAM WIRUSAHA MERDEKA
ANGKATAN 3 STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA TAHUN 2024**

SURAT REKOMENDASI

Nomor: SKM/30.2/STIAMAK/VIII/2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Juli Prastyorini, S.Sos, MM
NIP/NIDN/NIDK : 0708067104
Jabatan : Ka. Prodi S1 Ilmu Administrasi Bisnis

Memberikan rekomendasi/persetujuan kepada:

Nama : Nuria Safitri
NIM : 23112068
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Administrasi Bisnis
Semester : 3
IPK : 3,73

Surat Rekomendasi digunakan sebagai salah satu persyaratan untuk:

1. mengikuti Program Wirusaha Merdeka Angkatan 3 Tahun 2024.
2. mendapatkan pengakuan setara 20 sks setelah mahasiswa menyelesaikan dan memenuhi ketentuan Program Wirusaha Merdeka Angkatan 3 Tahun 2024.


Demikian Surat Rekomendasi ini kami sampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Agustus 2024

Ka. Prodi

Juli Prastyorini, S.Sos, MM
NIDN : 0708067104


Lampiran 4 Hasil Nilai Wirausaha Merdeka

 GPA/CGPA Simulation

Active Period
2024-2025 Odd ▼

Subject
UNC00304048 - Entrepreneurship for Business Sustaina... ▼

Self Simulation Grade Target Simulation

 Un-uploaded Score

Scoring Type	Weight	Score
Assignment 1	25.00	83,00
Assignment 2	25.00	90,25
Assignment 3	35.00	89,40
Final Exam	15.00	93,20

Estimated Final Score	Estimated Grade
88.58	A-

Lampiran 5 Nilai Magang



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : stiamak@stiamak.ac.id

NILAI MAGANG DI TEMPAT KERJA TAHUN 2024

Nama : Nuria Safitri
NIM : 23112068
Tempat Magang : Frontage Coffee
Alamat Instansi : Jalan Siwalanbertu Utara no 9, Surabaya
Judul : AKTIVITAS OPERASIONAL PELAYANAN PELANGGAN DI FRONTAGE
COFFEE PADA PROGRAM WIRUSAHA MERDEKA UNIVERSITAS
CIPUTRA 2024

NO	Penilaian Atas Dasar	Nilai		Keterangan
		Angka	Huruf	
1	Etika dan Kedisiplinan	98	A	Sangat baik
2	Inisiatif dan Kreativitas	98	A	Sangat baik
3	Hasil Magang	97	A	Sangat baik
4	Hubungan dalam Lingkungan Kerja	99	A	Sangat baik

Keterangan : Nilai diberikan berupa angka pada interval 1-100

1 - 50 : E (Gagal)
51 - 55 : D (Kurang)
56 - 65 : C (Cukup)
66 - 70 : BC (Antara baik dan cukup)
71 - 75 : B (Baik)
76 - 80 : AB (Antara sangat baik dan baik)
81 - 100 : A (Sangat baik)

Mengetahui,
Pimpinan Perusahaan

Tarmitat Erfandi

Surabaya, 19 Desember 2024
Pembimbing Perusahaan

IRVAN MAHDIAL AB

Lampiran 6 Lembar Bimbingan



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN MAGANG
TAHUN 20.....

Nama : Nuria Safitri
NIM : 23112068
Tempat Magang: Frontage Coffee
Judul : AKTIVITAS OPERASIONAL PELAYANAN PELANGGAN
DI FRONTAGE COFFEE PADA PROGRAM WIRUSAHA
MBRDEKA UNIVERSITAS CIPUTRA 2024
Pembimbing : Dian Arisanti, S.KOM, MM.

No.	Hari/ Tanggal	Bimbingan	Paraf
1.	18 Des 2024	Konsultasi / Bimbingan judul.	<i>DS</i>
2.	19 Des 2024	Judul fix	<i>DS</i>
3.	6 Januari 2025	- Bimbingan I Bab 1,2 & 3	<i>DS</i>
4.	7 Januari 2025	- Bimbingan II Bab 4 & 5	<i>DS</i>

Mengetahui,
Kaprodi Ilmu Administrasi Bisnis

JULI PRASTYORINI, S.Sos, MM

NIDN : 0708067104

Surabaya, 7 Januari.....2025

Mahasiswa

Nuria Safitri

NIM : 23112068

Lampiran 7 Dokumentasi Kegiatan Magang

