

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang semakin maju seperti saat ini, persaingan dalam dunia bisnis mengalami peningkatan yang sangat signifikan, baik dari segi intensitas maupun kecepatan perubahan. Setiap perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kinerja mereka agar mampu bertahan dan bersaing secara efektif dengan para kompetitor maupun perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama. Hal ini juga berlaku dalam industri Coffee Shop, di mana kualitas dan kinerja karyawan memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja baik akan memberikan kontribusi positif yang besar terhadap kinerja keseluruhan perusahaan, sehingga tujuan-tujuan strategis perusahaan dapat tercapai dengan lebih optimal.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, setiap perusahaan harus menerapkan manajemen yang efektif dan efisien. Manajemen yang baik meliputi berbagai usaha dan strategi yang dirancang untuk mengarahkan seluruh sumber daya perusahaan menuju pencapaian target yang telah ditetapkan. Salah satu faktor utama yang sangat memengaruhi keberhasilan manajemen tersebut adalah kualitas pelayanan atau service yang diterapkan dalam organisasi serta lingkungan kerja. Dalam konteks perusahaan yang bergerak di bidang jasa, seperti Coffee Shop, pelayanan pelanggan menjadi aspek yang sangat krusial. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki pedoman yang jelas dan terstruktur dalam memberikan pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara maksimal.

Customer service atau pelayanan pelanggan merupakan proses yang melibatkan penerimaan permintaan dari pelanggan, penanganan saran maupun keluhan, serta pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara yang cepat, tepat, dan memuaskan. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat membangun loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi perusahaan di pasar yang sangat kompetitif. Oleh sebab itu, perusahaan jasa, terutama Coffee Shop,

harus menempatkan pelayanan pelanggan sebagai prioritas utama dalam operasional mereka.

Salah satu contoh perusahaan Coffee Shop yang berhasil menerapkan pelayanan pelanggan dengan sangat baik dan mampu mengembangkan bisnisnya hingga menjadi raksasa global adalah Starbucks. Starbucks saat ini dikenal sebagai perusahaan kopi terbesar di dunia, dengan jaringan kedai kopi yang tersebar di berbagai negara. Kesuksesan Starbucks tidak lepas dari peran penting Howard Schultz, yang menjabat sebagai Chairman sekaligus CEO perusahaan tersebut. Howard Schultz memiliki visi dan impian untuk mengubah sebuah kedai kopi sederhana menjadi sebuah brand yang dikenal luas dan diminati oleh jutaan orang di seluruh dunia.

Howard Schultz lahir di Brooklyn, New York, pada tahun 1953. Ia tumbuh dalam keluarga yang hidup dalam keterbatasan ekonomi, di mana kedua orang tuanya bekerja sebagai buruh dengan penghasilan yang pas-pasan. Kondisi ekonomi keluarga Schultz sangat memprihatinkan, bahkan ketika ayahnya mengalami cedera patah pergelangan kaki, ia tidak mampu mendapatkan perawatan medis yang layak karena keterbatasan finansial dan kehilangan pekerjaan sebagai sopir jasa antar. Keadaan ini semakin memperburuk kondisi ekonomi keluarga mereka dan memberikan pengalaman hidup yang penuh tantangan bagi Howard Schultz sejak kecil.

Meski menghadapi berbagai kesulitan, Schultz menunjukkan prestasi yang membanggakan selama masa sekolahnya, terutama dalam bidang olahraga. Berkat kemampuan dan dedikasinya, ia berhasil meraih beasiswa untuk melanjutkan pendidikan di Northern Michigan University pada tahun 1971. Kesempatan ini menjadi titik awal bagi Schultz untuk mengembangkan potensi dirinya dan membuka jalan bagi kesuksesannya di masa depan.

Melalui perjalanan hidup dan kariernya, Howard Schultz membuktikan bahwa dengan visi yang jelas, manajemen yang baik, dan pelayanan pelanggan yang unggul, sebuah perusahaan dapat tumbuh dan berkembang pesat bahkan dalam kondisi persaingan yang sangat ketat seperti di era globalisasi saat ini. Starbucks menjadi contoh nyata bagaimana kinerja karyawan dan pelayanan yang prima dapat menjadi kunci utama keberhasilan sebuah perusahaan di industri jasa, khususnya Coffee Shop.

Setelah menyelesaikan pendidikan dan meraih gelar Sarjana Komunikasi, Howard Schultz memulai kariernya sebagai sales di Xerox Corporation. Pada tahun 1979, ia beralih ke bidang manajemen di sebuah perusahaan manufaktur asal Swedia yang memproduksi mesin kopi bernama Hammarplast. Di sana, Schultz menyadari adanya sebuah kedai kopi di Seattle yang rutin membeli mesin pembuat espresso dari kantornya, yaitu Starbucks. Starbucks sendiri didirikan pada tahun 1971 dan dikenal menjual berbagai minuman hangat seperti kopi, teh, serta aksesoris kopi.

Ketika pertama kali bertemu dengan pendiri Starbucks, Schultz sangat terkesan dengan semangat mereka dalam menciptakan kopi berkualitas tinggi. Ia mengungkapkan bahwa saat pertama kali mengunjungi kedai tersebut, ia merasakan sesuatu yang istimewa dan yakin bahwa bisnis ini memiliki potensi besar, meskipun ia tidak bisa menjelaskan secara pasti alasannya. Ia merasa seolah-olah setiap produk di sana berbicara dan mengundangnya untuk terlibat lebih jauh.

Setahun setelah pertemuan tersebut, Schultz diangkat menjadi manajer retail operation dan marketing di Starbucks. Pada tahun 1983, saat melakukan perjalanan ke Milan, Italia, Schultz mendapatkan inspirasi dari sebuah kedai kopi yang dikunjunginya. Ia membayangkan Starbucks sebagai sebuah bar kopi yang tidak hanya menjual minuman, tetapi juga menjadi tempat berkumpul dan bersosialisasi bagi komunitas. Setelah menyampaikan ide ini kepada pemilik Starbucks dan melalui diskusi panjang, akhirnya konsep tersebut diterima dan mereka membuka kopi bar pertama di Seattle.

Schultz kemudian mulai mengembangkan variasi menu dengan menawarkan berbagai jenis kopi seduh seperti espresso, cappuccino, café latte, es kopi, hingga moka. Ia juga berupaya keras menciptakan suasana yang nyaman dan ramah bagi para pengunjung, sehingga mereka dapat menikmati kopi sambil berkumpul bersama keluarga atau teman.

Pada tahun 2008, ketika Starbucks menghadapi tantangan besar, Schultz kembali memimpin perusahaan. Salah satu langkah penting yang diambilnya adalah menutup sementara sekitar 7.000 kedai Starbucks selama beberapa jam pada bulan Februari 2008. Tujuannya adalah untuk meningkatkan

keterampilan dasar pengelolaan kopi seluruh karyawan, termasuk memperbaiki teknik pengukusan susu yang menjadi bagian penting dalam pembuatan kopi berkualitas. Schultz menegaskan bahwa dalam membuat espresso spesial, susu tidak boleh dikukus ulang, dan perusahaan harus memperbaiki cara kerja serta standar operasionalnya demi menjaga kualitas produk. Setiap upaya untuk meraih keuntungan besar dan hasil yang optimal terkadang terasa tidak sejalan dengan komitmen utama, yaitu menyajikan kopi terbaik bagi setiap pelanggan. Meski perubahan yang terjadi mungkin tidak langsung dirasakan oleh pelanggan, Howard Schultz selalu menegaskan kepada seluruh karyawan pentingnya memberikan pelayanan terbaik. Ia tidak pernah berhenti mendorong perbaikan, dan sejak tahun 2008, perusahaan terus melakukan evaluasi agar tetap konsisten dalam menyajikan kopi berkualitas. Schultz percaya bahwa “satu cangkir kopi dapat membangun perusahaan yang memiliki jiwa.”

Kini, Starbucks telah berkembang menjadi jaringan kedai kopi terbesar di dunia, dengan kehadiran di 62 negara dan lebih dari 20.000 gerai. Di balik kesuksesan tersebut, Howard Schultz tetap rendah hati, selalu berusaha melayani karyawan dengan penuh rasa hormat, serta menjaga budaya perusahaan yang telah dibangun.

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, saya memperoleh banyak pengalaman berharga yang sangat bermanfaat untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas diri. Melalui kegiatan ini, saya dapat memahami pola kerja profesional di sebuah organisasi yang relevan dengan bidang studi saya.

Pengalaman magang ini merupakan bagian dari proses pendidikan S1 di Universitas Pembangunan Jaya, Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia. Selama magang, saya yang sebelumnya memiliki keterbatasan pengetahuan dan keterampilan, didorong untuk belajar memimpin kelompok kerja dalam sistem shift. Saya juga merasakan peningkatan kemampuan, khususnya dalam pengetahuan produk dan manajemen toko, mulai dari pengelolaan kebutuhan barang, perencanaan tenaga kerja, hingga upaya efisiensi pengeluaran dan pengelolaan pendapatan perusahaan. Kesempatan dan pengalaman selama Praktik Kerja ini memberikan dampak

positif yang signifikan bagi perkembangan diri saya.

Praktik Kerja ini berlangsung selama tiga bulan (90 hari) di PT. Sari Coffee Indonesia, Starbucks DT Kota Wisata, Cibubur. Saya juga merasakan suasana kerja yang nyaman dan kekeluargaan di lingkungan tempat magang. Bertemu dengan banyak orang baru memberikan saya kesempatan untuk memperluas relasi dan menambah wawasan melalui pengalaman serta pengetahuan yang mereka bagikan selama masa magang.

Melalui pelaksanaan Kerja Praktek, terdapat berbagai manfaat yang dapat diperoleh mahasiswa, antara lain:

1. Kesempatan Mengaplikasikan Ilmu

Mahasiswa dapat secara langsung menerapkan pengetahuan dan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam situasi nyata di dunia kerja.

2. Akses Fasilitas dan Lingkungan Perusahaan

Mahasiswa diberikan izin oleh perusahaan tempat magang untuk bekerja serta memanfaatkan fasilitas yang tersedia, sehingga dapat merasakan suasana kerja profesional.

3. Pengalaman dan Pengetahuan Baru

Selama magang, mahasiswa memperoleh banyak pengalaman serta wawasan baru yang tidak didapatkan di lingkungan kampus, terutama terkait dinamika dunia kerja.

4. Penambahan Ilmu dari Praktik Lapangan

Mahasiswa mendapatkan tambahan ilmu dan keterampilan yang relevan langsung dari perusahaan, memperkaya pengetahuan yang telah dimiliki.

5. Kontribusi pada Perusahaan

Mahasiswa turut membantu meringankan beban pekerjaan di perusahaan, sehingga dapat memberikan kontribusi nyata selama masa magang.

6. **Proses Adaptasi dari Kampus ke Dunia Kerja**

Kerja Praktek menjadi jembatan bagi mahasiswa untuk beradaptasi dan bersosialisasi dari lingkungan akademik menuju dunia profesional.

7. **Pengalaman Berharga**

Berbagai pengalaman yang diperoleh selama magang menjadi bekal penting untuk pengembangan diri dan karier di masa depan.

8. **Persiapan Menjadi Profesional**

Melalui pengalaman kerja langsung, mahasiswa dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik untuk memasuki dunia kerja setelah lulus.

9. **Memperluas Jaringan Relasi**

Selama magang, mahasiswa berkesempatan membangun relasi dengan banyak orang di lingkungan kerja, yang dapat membantu dalam mencari pekerjaan setelah menyelesaikan studi.

B. Tujuan Pelaksanaan Kerja Profesi

Beberapa tujuan utama dari pelaksanaan Kerja Profesi antara lain:

1. **Mengaplikasikan Ilmu Akademis**

Mahasiswa diharapkan mampu menerapkan pengetahuan dan teori manajemen yang telah diperoleh selama kuliah ke dalam praktik nyata di dunia kerja, khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia di lingkungan perusahaan.

2. **Mengembangkan Wawasan dan Kemampuan Problem Solving**

Melalui pengalaman langsung, mahasiswa dapat memperluas wawasan serta meningkatkan kemampuan dalam menghadapi dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di dunia kerja, sehingga lebih siap menghadapi tantangan profesional di masa depan.

3. **Melatih Tanggung Jawab dan Adaptasi di Lingkungan Kerja**

Melatih mahasiswa untuk bertanggung jawab atas tugas yang diberikan dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis dan beragam.

4. Mendapatkan Pengalaman Kerja Nyata

Mendapatkan pengalaman langsung di dunia kerja, memahami sistem manajemen perusahaan, serta memperluas relasi dan jejaring profesional yang dapat bermanfaat setelah lulus kuliah.

C. Manfaat Kerja Profesi

1. Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa diberikan kesempatan berharga untuk mengaplikasikan berbagai teori dan pengetahuan yang telah mereka pelajari selama masa perkuliahan ke dalam situasi kerja yang nyata dan praktis. Hal ini memungkinkan mereka untuk memahami secara langsung bagaimana konsep-konsep akademis tersebut berfungsi dalam dunia profesional, sehingga dapat menghubungkan antara teori dan praktik secara efektif.
- b. Selama menjalani pengalaman kerja langsung, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan baru, tetapi juga dapat mengembangkan berbagai keterampilan penting. Keterampilan teknis yang relevan dengan bidang studi mereka akan semakin terasah, sementara kemampuan soft skill seperti komunikasi yang efektif, kepemimpinan dalam mengelola kelompok kerja, serta kerja sama tim yang solid juga turut meningkat. Semua ini sangat penting untuk menunjang kesuksesan mereka di dunia kerja kelak.
- c. Melalui proses magang atau kerja profesi, mahasiswa dapat memahami secara mendalam bagaimana sistem manajemen diterapkan dalam sebuah perusahaan. Mereka juga mengenal budaya kerja yang berlaku serta dinamika organisasi yang terjadi di lingkungan kerja tersebut. Pemahaman ini membantu mahasiswa untuk lebih siap menghadapi tantangan dan beradaptasi dengan berbagai situasi yang mungkin mereka temui di dunia profesional.
- d. Selain aspek teknis dan budaya kerja, mahasiswa juga memiliki peluang untuk memperluas jaringan profesional mereka. Dengan bertemu dan berinteraksi dengan berbagai pihak di perusahaan, mahasiswa dapat membangun relasi yang bermanfaat untuk pengembangan karier di masa depan. Jaringan ini sering kali menjadi

modal penting dalam mencari peluang kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

- e. Pengalaman yang diperoleh selama menjalani kerja profesi sangat berperan dalam mempersiapkan mahasiswa agar lebih siap dan percaya diri ketika memasuki dunia kerja sesudah lulus. Mereka tidak hanya memiliki bekal pengetahuan, tetapi juga pengalaman praktis yang membuat mereka lebih kompetitif dan mampu menghadapi berbagai tantangan profesional dengan baik.
- f. Selain itu, mahasiswa belajar untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru, yang sering kali memiliki dinamika dan budaya berbeda dari lingkungan akademik. Mereka juga dilatih untuk memikul tanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan, sehingga mampu menunjukkan kedewasaan dan profesionalisme dalam menjalankan pekerjaan. Kemampuan adaptasi dan rasa tanggung jawab ini sangat penting untuk keberhasilan mereka dalam karier di masa depan.

2. Manfaat Kerja Profesi bagi Universitas

- a. Meningkatkan reputasi dan kredibilitas, Universitas memperoleh reputasi yang baik jika mahasiswanya mampu berkontribusi positif di perusahaan tempat magang.
- b. Meningkatkan kualitas lulusan, program kerja profesi membantu Universitas menghasilkan lulusan yang siap kerja dan memiliki pengalaman praktis.
- c. Membangun kerja sama dengan dunia industri, Universitas dapat memperluas jaringan dan kerja sama dengan berbagai perusahaan, membuka peluang kolaborasi di bidang penelitian, pelatihan, dan rekrutmen.
- d. Menyelaraskan kurikulum dengan kebutuhan industri, feedback dari perusahaan tempat magang dapat digunakan universitas untuk memperbaiki dan menyesuaikan kurikulum agar lebih relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

3. Manfaat Kerja Profesi bagi Perusahaan

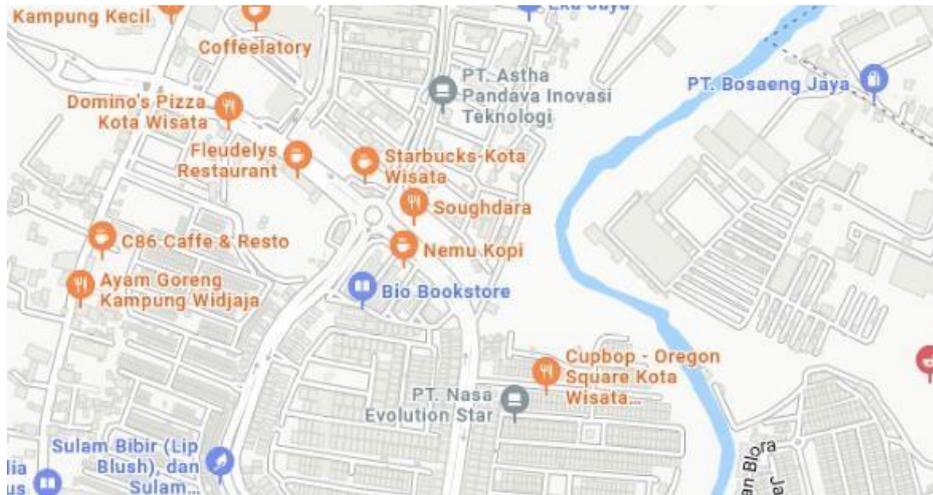
- a. Mendapatkan tenaga kerja tambahan, perusahaan mendapat bantuan tenaga kerja yang dapat membantu meringankan beban pekerjaan sehari-hari.
- b. Menjadi sarana rekrutmen calon karyawan potensial, perusahaan dapat menilai langsung kinerja mahasiswa magang dan merekrut mereka sebagai karyawan tetap jika dinilai sesuai kebutuhan.
- c. Mendapatkan ide dan perspektif baru, mahasiswa sering kali membawa ide-ide segar dan perspektif baru yang dapat membantu perusahaan berinovasi.
- d. Meningkatkan citra perusahaan, dengan menerima mahasiswa magang, perusahaan menunjukkan kepedulian terhadap dunia pendidikan dan pengembangan SDM.
- e. Mendukung program CSR dan tanggung jawab sosial, melibatkan mahasiswa dalam kegiatan kerja profesi juga menjadi bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), khususnya dalam bidang pendidikan.

D. Tempat Kerja Profesi

Praktikan menjalani kerja profesi di perusahaan Food & Beverage yang berlokasi di Jawa Barat tepatnya di Kota Wisata Cibubur. Perusahaan ini beroperasi di bidang Food & Beverage dengan tujuan menghasilkan keuntungan melalui penjualan produk makanan dan minuman, serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Institusi yang dituju adalah :

1. Nama Institusi : PT Sari Coffee Indonesia (Starbucks Kota Wisata)
2. Unit : Manajemen Operasional
3. Alamat : Oregon Commercial, Jl. Raya Kota Wisata Blok SJC1 No.8, Ciangsana, Kec. Gn. Putri, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16968
4. Homepage : <https://www.starbucks.co.id>

Lokasi



Starbucks Kota Wisata
Sumber : Google Maps

E. Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Dilaksanakan sesuai dengan persyaratan Kuliah Kerja Profesi yang diberikan Universitas Pembangunan Jaya, yaitu:

- a. Lama Pelaksanaan : 3 Bulan
- b. Periode : Maret s/d` Mei
- c. Hari Kerja : Senin s.d Minggu
- d. Jam Kerja : 14.00 WIB – 23.00