



# 14.79%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 6 JUL 2025, 10:10 AM

## Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL  
0.41%

● CHANGED TEXT  
14.38%

## Report #27349851

22 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. <sup>28</sup> 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. <sup>20 37</sup> 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 49 diminati oleh jutaan orang di seluruh dunia. <sup>15 21 44</sup> 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. **15** 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. **15** 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 49 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 20 32 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 49 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. <sup>11</sup> 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 49 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.

11 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. 24 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

REPORT #27349851

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

49 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 tempatnya 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. 41 43 45 Raya Kota Wisata Blok SJC1 No 41 45 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

49 BAB II TINJAUAN UM

UM TEMPAT KERJA PROFESI

A. Sejarah Starbucks Coffee Starbucks membuka kedai pertamanya di Seattle, Washington, pada tanggal 30 Maret 1971.

1 2 3 5 7 8 10 14

17 21 26 Perusahaan ini didirikan oleh tiga rekan, yaitu Jerry Baldwin yang berprofesi sebagai guru bahasa Inggris, Zev Siegl seorang guru sejarah, dan Gordon Bowker yang merupakan seorang penulis. 1 2 3 5 7 8 Ketiganya terinspirasi oleh Alfred Peet, seorang pengusaha pemanggang kopi yang mereka kenal secara pribadi, untuk menjual biji kopi berkualitas tinggi beserta peralatan pendukungnya. 1 2 3 5 6 7 8 Awalnya, perusahaan ini diberi nama Pequod, terinspirasi dari nama kapal pemburu dalam kisah Moby-Dick, namun nama tersebut akhirnya ditolak oleh beberapa pendiri lain. 1 2 3 6 14 Pada periode 1971 hingga 1972, Starbucks membuka toko pertamanya di alamat 2000 Western Avenue, kemudian memindahkan lokasi ke 1912 Pike Place. 1 2 3 7 Pada masa awal berdirinya, Starbucks hanya menjual biji kopi panggang dan tidak menyediakan minuman kopi siap saji. Mereka awalnya membeli biji kopi hijau dari Peet's, namun kemudian mulai membeli langsung dari para petani kopi. 1 2 3 5 Pada tahun 1984, pemilik asli Starbucks yang dipimpin oleh Jerry Baldwin mengakuisisi Peet's. Sepanjang tahun 1980-an, meskipun penjualan kopi secara umum di Amerika Serikat mengalami penurunan, penjualan kopi spesial justru meningkat signifikan, mencapai 10% pangsa pasar pada tahun 1989 dibandingkan hanya 3% pada tahun 1983. Pada tahun 1986, Starbucks telah memiliki enam toko di Seattle dan mulai menawarkan kopi espresso. 1 2 3 5 35 Tahun 1987 menjadi titik penting ketika para pemilik Starbucks menjual perusahaan tersebut kepada Howard Schultz. 3 Schultz kemudian mengubah sebagian kedai kopi miliknya yang bernama Il Giornale menjadi Starbucks dan memperluas jaringan toko Starbucks secara signifikan. 1 2 3 5 13 Pada tahun yang sama, Starbucks membuka kedai pertamanya di luar Seattle, yaitu di Waterfront Station, Vancouver, British Columbia, serta di Chicago, Illinois. Pada tahun 1989, Starbucks telah memiliki 46 kedai yang tersebar di kawasan Northwest dan Midwest Amerika Serikat, dan mampu memanggang lebih dari 2 juta pon (sekitar 910.000 kilogram) kopi setiap tahunnya. 1 2 5 Saat penawaran umum perdana (IPO) pada bulan Juni 1992, Starbucks telah mengoperasikan 140 kedai dengan pendapatan sebesar \$73,5 juta, meningkat pesat dari pendapatan \$1,3 juta pada tahun 1987. Harga saham Starbucks melonjak

hingga 70%, mencapai nilai 100 kali laba per saham dibanding tahun sebelumnya. [1](#) [2](#) [3](#) [10](#)

[17](#) [40](#) Starbucks membuka kedai pertamanya di luar Amerika Utara pada tahun 1996, tepatnya di Tokyo, Jepang. [1](#) [2](#) [3](#) Pada tahun 1998, Starbucks memasuki pasar Britania Raya dengan mengakuisisi Seattle Coffee Company, yang saat itu berkantor pusat di sana dan mengoperasikan sekitar 60 kedai dengan nilai transaksi sebesar \$83 juta. Setelah akuisisi, semua kedai tersebut diubah mereknya menjadi 49 Starbucks. [1](#) [2](#) [3](#) Pada September 2002, Starbucks memperluas jangkauannya ke Amerika Tengah dengan membuka kedai pertama di Mexico City. [1](#) [2](#) Pada tahun 1999, Starbucks mencoba bereksperimen dengan konsep makanan melalui jaringan restoran bernama Circadia di wilayah Teluk San Francisco. [1](#) [2](#) Namun, restoran-restoran tersebut akhirnya ditutup dan diubah menjadi kafe Starbucks. Pada Oktober 2002, perusahaan ini mendirikan sebuah perusahaan perdagangan kopi di Lausanne, Swiss, yang bertugas mengelola pembelian kopi hijau, sementara semua bisnis kopi lainnya tetap dikelola dari kantor pusat di Seattle. [1](#) [2](#) [13](#) Pada April 2003, Starbucks menyelesaikan akuisisi terhadap Seattle's Best Coffee dan Torrefazione Italia dari AFC Enterprises dengan nilai transaksi sebesar \$72 juta. Akuisisi ini menambah sekitar 150 kedai ke dalam jaringan Starbucks, meskipun menurut laporan Seattle Post-Intelligencer, bisnis grosir dari akuisisi tersebut justru memberikan keuntungan yang lebih besar. [1](#) [2](#) Pada September 2006, pesaing Starbucks, Diedrich Coffee, mengumumkan penjualan sebagian besar kedai ecerannya kepada Starbucks, termasuk jaringan Coffee People yang berbasis di Oregon. Setelah akuisisi, Starbucks mengubah merek semua kedai Diedrich Coffee dan Coffee People menjadi Starbucks, kecuali kedai Coffee People yang berada di bandara Portland yang tidak termasuk dalam penjualan. [1](#) [2](#)

Pada Agustus 2003, Starbucks membuka kedai pertamanya di Amerika Latin, tepatnya di Lima, Peru. [1](#) [2](#) Kemudian pada tahun 2007, perusahaan ini membuka kedai di Rusia, sepuluh tahun setelah mendaftarkan merek dagangnya di negara tersebut. Pada Maret 2008, Starbucks mengakuisisi Clover Brewing System, sebuah perusahaan pembuat alat kopi, dan mulai menguji sistem kopi "Fresh-pressed" di beberapa kedai di Seattle, California, New York

, dan Boston. Di awal tahun 2008, Starbucks meluncurkan situs web bernama My Starbucks Idea, yang berfungsi sebagai platform untuk mengumpulkan saran dan umpan balik dari pelanggan. Pengguna situs dapat memberikan komentar dan menilai ide-ide yang diajukan. Jurnalis Jack Schofield mengomentari bahwa My Starbucks Idea kini tampil dengan suasana yang ramah dan menarik. Situs web yang dibuat oleh Starbucks ini beroperasi tanpa adanya penyensoran besar-besaran, sehingga memungkinkan pengguna untuk memberikan masukan dan ide secara bebas dan terbuka. Untuk mendukung kelancaran fungsi situs tersebut, Starbucks menggunakan perangkat lunak dari Salesforce, yang dikenal handal dalam mengelola interaksi pelanggan dan pengumpulan data secara efektif. Pada bulan Mei 2008, Starbucks meluncurkan sebuah program loyalitas yang ditujukan bagi para pengguna terdaftar Starbucks Card. Sebelumnya, kartu tersebut hanya berfungsi sebagai kartu hadiah, namun dengan program baru ini, pelanggan dapat menikmati berbagai keuntungan eksklusif. Di antaranya adalah akses 49 internet Wi-Fi gratis di kedai Starbucks, bebas biaya tambahan untuk pilihan susu kedelai dan sirup berperisa, serta fasilitas isi ulang kopi seduh tanpa dikenakan biaya tambahan. Program ini dirancang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat loyalitas mereka terhadap merek Starbucks. **1** Selain itu, pada musim gugur tahun 2010, salah satu toko Starbucks yang cukup terkenal di Seattle menjalani renovasi besar dan kembali dibuka dengan konsep desain interior yang segar dan modern. Salah satu perubahan yang menonjol adalah penempatan mesin espresso di tengah-tengah kedai, yang tidak hanya berfungsi sebagai pusat pembuatan kopi tetapi juga menciptakan suasana interaktif yang menarik bagi para pelanggan. Desain ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dengan memberikan akses visual langsung ke proses pembuatan kopi, sekaligus memperkuat citra Starbucks sebagai tempat berkumpul yang nyaman dan inovatif. **1** Kemudian, pada tanggal 14 November 2012, Starbucks mengumumkan rencana strategis untuk mengakuisisi Teavana, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang teh premium, dengan nilai transaksi mencapai \$620 juta. Langkah ini merupakan bagian dari upaya

Starbucks untuk memperluas portofolio produknya dan memperkuat posisinya di pasar minuman non-kopi. Akuisisi Teavana diharapkan dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan dengan menawarkan pilihan minuman yang lebih beragam serta memperluas jangkauan bisnis Starbucks ke segmen pasar teh yang sedang berkembang pesat. Gambar 2.1 Official logo Starbucks Sumber : Website Starbucks 1. PT. Sari Coffee Indonesia PT Sari Coffee Indonesia, yang dikenal sebagai Starbucks Coffee Indonesia, merupakan hasil kerja sama antara Starbucks Coffee Company dan PT Mitra Adi Perkasa Tbk, salah satu perusahaan terkemuka di bidang department store dan barang bermerek di Indonesia.

33 PT Sari Coffee Indonesia memegang hak eksklusif untuk mendirikan

dan mengoperasikan gerai Starbucks di seluruh wilayah Indonesia. 4 12 16 23 36

Starbucks membuka gerai pertamanya di Indonesia pada tanggal 17 Mei

2002, yang berlokasi di Plaza Indonesia, Jakarta. 4 9 16 Sejak saat itu, jaringan

Starbucks di Indonesia terus berkembang pesat dan hingga akhir tahun

2023 telah memiliki lebih dari 500 gerai yang tersebar di 59 kota besar di seluruh nusantara.

4 Sebagai pemanggang dan pengecer utama kopi spesialti di dunia,

Starbucks di Indonesia berkomitmen untuk menghadirkan warisan kopi

berkualitas tinggi dan pengalaman yang istimewa dalam setiap cangkir yang disajikan. 4 9

Semua makanan dan minuman yang ditawarkan di gerai Starbucks Indonesia

telah mendapatkan sertifikasi halal dari Badan Penyelenggara Jaminan

Produk Halal (BPJPH) dengan nomor sertifikat ID00410007748310723, sehingga

pelanggan dapat menikmati produk dengan keyakinan akan kehalalannya. Selain itu,

Starbucks Indonesia juga aktif dalam berbagai inisiatif sosial dan

lingkungan, serta terus memperluas jangkauan dan inovasi demi memberikan

pelayanan terbaik bagi masyarakat Indonesia. Perusahaan ini telah menjadi

salah satu tolak ukur dalam industri kopi di tanah air, sekaligus

berperan penting dalam membangun budaya minum kopi yang berkualitas dan

berkelanjutan. 2. Milestone History Starbucks Indonesia Starbucks memulai

operasionalnya di Indonesia dengan membuka dua gerai pertamanya pada tahun

2002, yaitu di Plaza Indonesia dan Plaza Senayan, Jakarta. 4 Pada tahun yang sama,

Starbucks juga memperluas jangkauannya ke Surabaya dengan membuka toko

pertama di Tunjungan Plaza 4. 4 6 10 Tahun berikutnya, 2003, Starbucks membuka gerai di bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng, sekaligus membuka toko pertama di Hard Rock Hotel Bali. 4 6 Pada 2004, Starbucks menghadirkan toko 24 jam pertamanya di Gedung Skyline Thamrin dan memperkenalkan layanan WiFi. Tahun itu juga menjadi tonggak pembukaan gerai pertama di Sumatra, tepatnya di Sun Plaza Medan, serta penyelenggaraan Kompetisi Duta Kopi pertama. 23 39 Pada 2005, Starbucks membuka drive-thru pertama di Asia Tenggara yang berlokasi di Tol KM 19 Cikampek. 4 6 Perluasan berlanjut pada 2006 dengan pembukaan gerai di Margo City Depok dan Botani Square Bogor, serta Kompetisi Duta Kopi kedua. 4 Tahun 2007, Starbucks membuka gerai keempatnya di Surabaya (Tunjungan Plaza 3) dan Bandung (Paris Van Java Mall), sekaligus membuka toko pertama di Yogyakarta di Ambarukmo Plaza. Layanan drive-thru kedua juga diluncurkan di KM 13,5 Serpong. Pada 2008, Starbucks meresmikan gerai ke-61 di Pacific Place. 4 Tahun 2009, gerai baru hadir di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta dan di Balikpapan. Tahun 2010, toko dibuka di Bandara Internasional Juanda Surabaya dan Semarang, serta gerai ke-90 di Sogo Central Park. Di 2011, Starbucks membuka drive-thru kelima di Rest Area KM 97, serta memperluas ke Batam dan Makassar. Gerai ke-100 dibuka di Universitas Indonesia, dan gerai ke-111 di UOB Plaza Jakarta pada tanggal 11-11-11. 6 Pada 2012, Starbucks memasuki kota ke-11 dan ke-12 dengan membuka toko di Solo Paragon dan Palembang Indah Mall. Memasuki era 2020-an, Starbucks terus berkembang pesat dengan total lebih dari 500 gerai di Indonesia pada 2023, termasuk toko ke-500 yang terletak di Kuta Utara, Bali, yang juga merupakan drive-thru ke-55. Pembukaan gerai di kota-kota baru seperti Pematang Siantar dan Palangka Raya turut menandai ekspansi ini. Tahun 2023 juga menjadi momen perayaan 20 tahun Starbucks 49 Reserve di Indonesia dan pembukaan gerai pertama di stasiun kereta cepat, disertai penerimaan berbagai penghargaan bergengsi. 4 Pada 2024, Starbucks membuka Greener Store bersertifikat pertama di Starbucks Adhyaksa, sebagai bagian dari komitmen mereka terhadap keberlanjutan dan inovasi dalam operasionalnya. B. Misi dan Nilai Perusahaan 1. Misi Perusahaan Misi, misi, tujuan, serta

nilai-nilai perusahaan merupakan elemen penting yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan dalam sebuah organisasi. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus mampu mengadopsi visi, misi, tujuan, dan nilai-nilai yang tepat agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman sekaligus menjaga kelangsungan usahanya. Identitas sebuah perusahaan tidak hanya tercermin dari nama atau dokumen pendirian, melainkan juga dari visi, misi, tujuan, dan nilai-nilai yang dianutnya. Kejelasan dalam keempat aspek tersebut akan membantu perusahaan menentukan arah yang jelas dan objektif dalam mencapai tujuannya. Menurut Nusraningrum (2018) dan Suryani & Retnani (2016), visi adalah pernyataan yang menggambarkan cita-cita atau impian suatu organisasi yang ingin diwujudkan di masa depan. Visi ini menjadi sangat bermakna ketika seluruh anggota perusahaan memahami dan menginternalisasi identitas yang hendak dibangun. Starbucks memiliki misi untuk menginspirasi dan memelihara semangat manusia melalui pendekatan yang sederhana namun bermakna: satu orang, satu cangkir, dan satu lingkungan pada satu waktu. Perusahaan ini berkomitmen menciptakan suasana yang hangat dan inklusif, di mana setiap individu merasa diterima dan dihargai. Misi Starbucks mencakup beberapa aspek utama, antara lain: ☒ Menyajikan kopi dan produk berkualitas tinggi dengan perhatian yang mendalam. ☒ Membangun hubungan erat dengan pelanggan serta menciptakan tempat berkumpul yang nyaman dan penuh kehangatan. ☒ Memberikan pengalaman positif di setiap interaksi dengan pelanggan, baik di kedai kopi maupun melalui jaringan global. ☒ Berkontribusi aktif dalam pelestarian lingkungan dan memberikan dampak positif bagi komunitas lokal maupun global. Menghormati dan mendukung keberagaman serta inklusivitas dalam seluruh aspek bisnis dan hubungan dengan mitra kerja (karyawan). Selain itu Starbucks juga memegang teguh prinsip untuk menjadi pemimpin dalam aspek bisnis dan lingkungan di mana mereka beroperasi, menjaga standar tinggi dalam pembelian dan pemanggangan kopi, serta memastikan kepuasan pelanggan dan kontribusi positif terhadap lingkungan dan komunitas. Singkatnya, misi Starbucks tidak hanya fokus pada penyediaan

kopi berkualitas, tetapi juga pada pemberdayaan manusia dan komunitas melalui pengalaman yang bermakna dan keberlanjutan lingkungan. 2. Nilai Perusahaan Starbucks menjalankan nilai-nilai inti yang dijalankan bersama mitra kopi dan pelanggan mereka, antara lain: a. Membangun budaya kehangatan dan rasa kebersamaan, di mana setiap individu disambut dengan hangat. b. Berani berkompetisi dengan inovasi dan cara-cara baru dalam mengembangkan Starbucks. c. Selalu hadir dan terhubung dengan penuh rasa hormat. d.

38 Memberikan yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan serta bertanggung jawab atas hasil yang dicapai. C. Struktur Organisasi Struktur organisasi merupakan sebuah diagram yang menggambarkan rantai komando, hubungan antar pekerjaan, tanggung jawab, serta rentang kendali dalam sebuah organisasi. Struktur ini berfungsi sebagai kerangka kerja yang mengatur pembagian, pengelompokan, dan koordinasi tugas secara formal. Dengan struktur organisasi, alur perintah dan posisi jabatan dalam pekerjaan dapat terlihat jelas, sehingga memudahkan pengelolaan dan pelaksanaan tugas. Penyusunan struktur organisasi yang tepat dalam manajemen sangat penting untuk meningkatkan efektivitas operasional sebuah perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, organisasi dapat mempertahankan stabilitas dan kelangsungan usahanya secara berkelanjutan. Struktur organisasi berperan sebagai alat yang memandu penggunaan tenaga kerja dan seluruh sumber daya yang diperlukan agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efisien. 25 Menurut Robbins dan Coulter (2007), struktur organisasi merupakan kerangka formal yang digunakan untuk membagi, mengelompokkan, serta mengoordinasikan berbagai tugas pekerjaan dalam suatu organisasi.

Tabel 2.1 Struktur Organisasi Starbucks Kota Wisata Sumber :

Dokumentasi Pribadi Menurut Hasibuan (2004), struktur organisasi dapat diartikan sebagai sebuah diagram atau gambaran visual yang secara sistematis menjelaskan tipe atau bentuk organisasi yang ada, pembagian departemen-departemen di dalam organisasi tersebut, serta posisi atau kedudukan masing-masing pejabat beserta jenis wewenang yang dimilikinya. Selain itu, struktur organisasi juga menguraikan bidang- bidang pekerjaan

dan hubungan antar pekerjaan yang ada dalam 49 organisasi, termasuk jalur atau garis perintah yang menghubungkan berbagai tingkatan jabatan serta tanggung jawab yang melekat pada setiap posisi. Struktur ini juga mencakup rentang kendali, yaitu jumlah bawahan yang dapat diawasi secara efektif oleh seorang atasan, serta sistem kepemimpinan yang diterapkan dalam organisasi tersebut. Dengan demikian, struktur organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja formal yang memudahkan pengelolaan sumber daya manusia dan koordinasi aktivitas agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif. Diagram struktur organisasi yang menggambarkan keseluruhan aspek tersebut dapat dilihat pada ilustrasi berikut.

1. Store Manager Store Manager bertanggung jawab atas kelancaran operasional toko secara keseluruhan dan menjadi representasi manajemen perusahaan di garis terdepan. Meningkatkan penjualan dengan kemampuan sales dan memantau profitabilitas toko. Mengelola sumber daya manusia termasuk dengan merekrut karyawan baru. Membuat jadwal kerja, serta melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan agar sesuai dengan standar starbucks. Menjalankan dan memastikan SOP ( Standard Operating Procedures) berjalan sesuai standar untuk memberikan pengalaman Starbucks yang konsisten kepada pelanggan dan staff, serta menganalisa kinerja toko secara rutin untuk meningkatkan penjualan dan operasional.
2. Asisten Store Manager Peran Asisten Store Manager, berdasarkan laporan kerja profesi di Starbucks Kota Wisata, merupakan posisi kunci yang berada langsung di bawah store manager dan berfungsi sebagai penghubung antara manajemen dan tim operasional di tingkat toko. Tugasnya secara detail dan orisinal, mengacu pada struktur organisasi serta praktik nyata di lapangan. Membantu pengelolaan operasional toko, asisten store manager bertanggung jawab memastikan seluruh kegiatan di toko berjalan sesuai standar perusahaan. Ia membantu store manager dalam mengawasi proses pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan lingkungan kerja bagi pelanggan dan karyawan. Lalu menyusun dan mengatur jadwal kerja karyawan juga salah satu tugas utamanya dengan membuat jadwal kerja bagi para partner (sebutan untuk karyawan starbucks) menggunakan

system yang telah disediakan, seperti Darwinbox, asisten store manager memastikan jadwal sudah sesuai kebutuhan operasional dan melakukan penyesuaian jika ada perubahan mendadak. Lalu memantau kinerja dan pengembangan karyawan, ia juga memonitor kinerja setiap partner, memberikan arahan, serta terlibat dalam pelatihan dan pengembangan karyawan baru. Tugas ini penting untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan produktivitas tim. Selanjutnya mengelola stok dan pemesanan barang, asisten store manager bertanggung jawab melakukan pengecekan stok bahan baku secara rutin, memastikan ketersediaan barang, serta memproses pemesanan melalui system seperti SAP jika diperlukan. Hal ini bertujuan agar operasional toko tidak terganggu akibat kekurangan bahan baku. Dan selanjutnya menjaga layanan dan kepatuhan prosedur, asisten store manager memastikan seluruh aktivitas di toko berjalan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan perusahaan, baik dari segi pelayanan, keamanan, maupun kebersihan. Dengan menjalankan tugas-tugas tersebut, asisten store manager berperan penting sebagai penghubung antara manajemen dan tim operasional, serta menjadi motor penggerak dalam menjaga efisiensi dan kualitas layanan di Starbucks.

3. Shift Supervisor Membantu Store Manager dalam mengelola operasional toko, termasuk pengelolaan inventory dan pembuatan laporan harian. Lalu memimpin dan bertanggung jawab atas jalannya shift kerja setiap hari. Memastikan kecepatan dan ketepatan pelayanan sesuai standar, memberikan pelatihan, arahan dan umpan balik kepada barista dan staf lain untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan operasional yang optimal, berkomunikasi dengan tim dan menyampaikan informasi kegiatan.

4. Barista Barista bertanggung jawab dalam setiap shift untuk menyiapkan dan menyajikan minuman kopi dan makanan sesuai standar kualitas Starbucks. Menyikapkan peralatan bar dan memastikan kebersihan area kerja. Melayani pelanggan dengan ramah, memberikan informasi tentang produk, promo dan kegiatan Starbucks. Membuat produk seperti kopi, ice tea, ice coffee, dan mempersiapkan stok untuk hari berikutnya. Menjaga koneksi yang baik dengan pelanggan untuk menciptakan pengalaman

yang menyenangkan saat berkunjung ke Starbucks. 5. Security Security atau tugas keamanan yaitu menjaga keamanan dari store atau gerai Starbucks dan bekerja sama dengan mall, keamanan perumahan atau keamanan tempat setempat untuk mengawasi dan menjaga gerai saat operasional berlangsung untuk memastikan keamanan yang terjaga ketika customer datang ke gerai Starbucks. 6. Cleaning Service Cleaning Service bertugas untuk menjaga kebersihan dan kerapian gerai. Termasuk juga menjaga lokasi meja dan kursi agar tetap rapih, Cleaning Service membantu barista menjaga persediaan alat tetap bersih dan tersedia stock setiap saat, apabila barista membutuhkan sesuatu alat yang digunakan seperti gelas, dan piring maka Cleaning Service siap bergegas untuk menyikapkan alat terpenuhi. D. Kegiatan Umum Perusahaan Perusahaan merupakan salah satu pelaku utama dalam kegiatan ekonomi dan memiliki peran strategis dalam proses pembangunan. Agar perusahaan dapat secara konsisten berkontribusi dalam pembangunan tersebut, diperlukan inovasi kreatif serta kebijakan yang tepat guna mendorong peningkatan daya saing, efisiensi, dan efektivitas perusahaan (Karsam, 2017). Dalam upaya memperkuat ekonomi dan menghadapi persaingan, perusahaan telah mencapai tujuan awalnya sebagai platform pembangunan sekaligus sebagai pendorong terbentuknya korporasi. Oleh karena itu, perusahaan 49 termasuk dalam kategori industri yang strategis dan menguntungkan, karena mampu menghasilkan berbagai produk dengan teknologi dan inovasi yang tinggi serta memberikan nilai tambah ekonomi yang signifikan (Karsam, 2017).

31 Pengawasan terhadap kegiatan perusahaan dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh tugas dan aktivitas berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Proses ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi adanya penyimpangan, kekurangan, maupun penyalahgunaan dalam pelaksanaan kegiatan. Jika ditemukan ketidaksesuaian tersebut, maka perlu dilakukan revisi atau audit guna memperbaiki dan menjaga kelancaran operasional perusahaan. Dengan demikian, hasil pengawasan ini dapat menjadi bahan evaluasi yang penting bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan strategis (Samsirin, 2015). Secara khusus, kegiatan operasional umum pada gerai Starbucks di Indonesia

meliputi berbagai aktivitas yang terstruktur dengan baik, yang bertujuan untuk memastikan pelayanan dan pengalaman pelanggan yang konsisten serta berkualitas tinggi. 1. Operasional Toko a. Jam operasional dan Sistem Shift Starbucks Indonesia menjalankan operasional toko dengan sistem shift kerja yang terjadwal, biasanya terbagi dalam beberapa shift per hari untuk menyesuaikan jam buka toko yang bisa mencapai hingga malam hari. Contohnya, jam operasional di beberapa gerai adalah senin s/d jumat pukul 06:00-22:00 dan sabtu-minggu pukul 07:00-22:00. b. Penggunaan Software Pendukung Operasional Untuk menunjang kinerja dan kelancaran operasional, Starbucks menggunakan beberapa software utama seperti Point Of Sales (POS) untuk pencatatan transaksi, Microsoft Excel untuk pengelolaan data report, Back Office House (BOH) untuk monitoring transaksi dan inventory, serta SAP untuk manajemen keuangan dan persediaan barang. c. Pengelolaan Inventory dan Laporan Setiap hari, supervisor shift bertugas membuat laporan harian (daily report) yang mencakup penjualan, stok barang, dan kegiatan operasional. Data ini digunakan untuk mengelola stok makanan dan minuman serta mengawasi persediaan agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan.

12 19

2. Pelayanan Pelanggan a. Pembuatan Minuman dan Makanan Barista bertanggung jawab membuat berbagai minuman berbasis kopi espresso, minuman panas dan dingin, frappuccino, serta menyiapkan makanan ringan seperti cake, puff, cookies, dan sandwich yang tersedia di gerai. b. Informasi Promo dan Kegiatan Barista dan staf toko secara aktif menginformasikan promo dan kegiatan terbaru kepada pelanggan untuk meningkatkan 49 pengalaman dan loyalitas pelanggan. c. Kebersihan dan Penataan Toko Staf juga bertugas menjaga kebersihan dan kerapian area toko, termasuk bar blended, kasir, dan area pelanggan agar, suasana tetap nyaman dan menarik. 3. Manajemen dan Pengawasan a. Peran Store Manager dan Shift Supervisor Store Manager mengelola seluruh aktivitas toko, termasuk pengelolaan biaya operasional, dan strategi pemasaran. Shift Supervisor membantu pengelolaan inventory, membuat laporan harian, dan memastikan kelancaran operasional selama shift mereka bertugas. b. Rapat dan Koordinasi Rapat District Meeting rutin

diadakan setiap bulan antara Store Manager dan manajemen wilayah untuk membahas laporan toko, evaluasi kinerja, dan strategi pengembangan toko.

c. Rekrutmen dan Pelatihan Karyawan Starbucks secara berkala merekrut karyawan baru dan memberikan pelatihan untuk memastikan standar pelayanan dan kualitas produk tetap terjaga.

4. Produk dan Sertifikasi a. Produk yang Dijual Starbucks Indonesia menjual berbagai produk kopi specialty, minuman berbasis espresso, teh Teavana, makanan ringan, serta merchandise seperti mug, tumbler, dan alat pembuat kopi. Semua produk makanan dan minuman telah mendapat sertifikasi halal dari BPJPH. b. Inovasi dan Digitalisasi Starbucks juga mengadopsi teknologi digital marketing dan menyediakan aplikasi serta website untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dalam pemesanan dan informasi produk. Pemasaran merupakan suatu proses manajerial yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan individu atau kelompok dengan cara menciptakan, menawarkan, serta menukar produk yang bernilai kepada pihak lain. Secara umum, pemasaran mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penyampaian produk atau jasa dari produsen hingga sampai ke tangan konsumen. <sup>27</sup> Kotler menjelaskan bahwa pemasaran adalah

proses sosial di mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran produk bernilai secara bebas. Dalam praktiknya, Starbucks Coffee menjalankan strategi pemasaran yang tidak terlalu mengandalkan media massa secara luas.

Sebaliknya, mereka lebih fokus pada pemasaran yang terarah dan terbatas untuk menarik konsumen secara efektif. Starbucks jarang menggunakan iklan di televisi atau 49 radio untuk memperkenalkan produknya kepada publik. Namun, kehadiran merek ini seringkali terlihat secara tidak langsung, misalnya melalui kemunculan cangkir Starbucks yang dipegang oleh aktor dalam beberapa film atau melalui tampilan gerai Starbucks dalam adegan film tersebut. Salah satu metode pemasaran yang cukup populer dan sering diterapkan oleh Starbucks adalah pemberian promo menarik, seperti program Buy 1 Get 1 Free, yang kini dikenal dengan istilah Pay 1 Get 2. Promo ini rutin diadakan di berbagai gerai Starbucks di seluruh

Indonesia dan menjadi salah satu strategi efektif dalam menarik perhatian serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Salah satu saluran yang dimanfaatkan Starbucks Coffee untuk menginformasikan promosi yang sedang berlangsung adalah melalui akun media sosial resmi mereka, seperti Instagram dan Line. Melalui platform tersebut, Starbucks menyampaikan berbagai penawaran khusus kepada para konsumennya. Selain promo Buy 1 Get 2, Starbucks juga menghadirkan program Tasty Tuesday, di mana pelanggan yang membeli makanan dengan harga minimal tertentu berhak mendapatkan diskon 50% untuk minuman yang dibeli. Selain itu, Starbucks menawarkan promo populer lainnya yang dikenal dengan nama Secret Recipe, yaitu menu spesial yang hanya tersedia dalam periode tertentu dengan resep rahasia yang tidak tercantum dalam daftar menu reguler Starbucks. Gambar 2.4 promo buy 1 get 1 free starbucks Sumber : Website Starbucks Selain itu, Starbucks juga menerapkan berbagai penawaran yang dilakukan secara langsung oleh para baristanya. Salah satu kegiatan tersebut adalah Coffee Talk, di mana barista mengadakan sesi 1-2 kali pertemuan untuk memperkenalkan kopi kepada pelanggan secara personal dengan membuat kopi secara langsung sambil mengobrol santai mengenai berbagai hal terkait kopi. Selain itu, ada juga Coffee Taste yang dilakukan oleh barista di area pintu masuk, bertujuan untuk mempromosikan kopi sekaligus memberikan edukasi kepada pelanggan tentang cara menikmati kopi dengan benar. Starbucks juga menggunakan metode sampling, yaitu membagikan contoh makanan dan minuman secara gratis kepada pelanggan sebagai bentuk promosi. Sedangkan FAAT merupakan kegiatan serupa dengan Coffee Taste, namun fokusnya adalah pada promosi produk makanan yang 49 ditawarkan oleh Starbucks. Semua kegiatan ini termasuk dalam promosi langsung (direct promotion) yang dilakukan oleh barista Starbucks Coffee. Dalam proses tersebut, barista menjelaskan komposisi minuman dan makanan yang sedang dipromosikan, sehingga pelanggan Starbucks Drive-Thru Kota Wisata menjadi lebih mengenal dan sadar akan produk serta program promosi yang sedang berjalan. Gambar 2.5 Coffee testing starbucks partner Gambar 2.6 Coffee testing starbucks partner

REPORT #27349851

Sumber : Dokumentasi Pribadi Suasana dalam gambar ini menampilkan interaksi hangat antara barista Starbucks dan seorang pelanggan di sebuah meja kayu bundar yang menjadi pusat perhatian di dalam gerai. Barista dengan seragam khasnya tampak antusias memperkenalkan berbagai jenis kopi, lengkap dengan alat-alat seduh yang tertata rapi di atas meja. Sementara itu, pelanggan yang duduk Santai di bangku tinggi tampak menyimak penjelasan dengan penuh minat, menciptakan suasana dialog yang akrab dan edukatif. Latar belakang ruangan didominasi oleh Design interior modern yang elegan, dengan pencahayaan hangat dan papan menu digital yang menambah Kesan professional sekaligus nyaman. Rak-rak di dinding menampilkan produk kopi dan perlengkapan minum, memperkuat citra starbucks sebagai destinasi utama para pencinta kopi. Tata letak ruang yang rapi serta pemilihan furniture kayu memberikan sentuhan alami yang membuat pengunjung betah berlama-lama. Kegiatan coffee testing ini bukan sekadar mencicipi kopi, melainkan juga menjadi ajang berbagi pengetahuan tentang asal-usul biji kopi, teknik penyeduhan, hingga karakter rasa dari setiap varian yang ditawarkan. Barista atau praktikan berperan sebagai pemandu yang membimbing pelanggan memahami proses pembuatan kopi secara langsung, mulai dari penggilingan biji hingga penyajian di cangkir. Melalui pengalaman ini, pelanggan tidak hanya dapat menikmati kopi dengan cara yang lebih personal, tetapi juga memperoleh wawasan baru tentang dunia kopi yang begitu luas dan menarik. Gambar ini secara keseluruhan merepresentasikan komitmen Starbucks dalam menghadirkan pengalaman minum kopi yang lebih dari sekadar rutinitas, melainkan sebuah perjalanan rasa dan pengetahuan. Interaksi yang terjalin antara barista dan pelanggan menciptakan 49 atmosfer ramah dan professional, menjadikan setiap kunjungan ke Starbucks menjadi lebih berkesan.

18 BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI A. Bidang Kerja Program magang kerja profesi (KP) merupakan kewajiban yang harus ditempuh oleh seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya sebagai salah satu syarat pemenuhan kredit semester sebelum melaksanakan tugas akhir.

29 Kerja profesi ini merupakan bentuk

praktik langsung di institusi atau perusahaan, di mana mahasiswa mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Proses kegiatan kerja profesi diawali dengan pencarian informasi terkait perusahaan yang akan dijadikan tempat magang, dan hasil pencarian tersebut menunjuk pada PT Sari Coffee Indonesia sebagai lokasi pelaksanaan. Selanjutnya, mahasiswa menyelesaikan berbagai administrasi yang diperlukan sesuai ketentuan Program Studi Manajemen, yang kemudian harus mendapatkan persetujuan dan tanda tangan dari dosen pembimbing serta kepala program studi. PT Sari Coffee Indonesia, yang beralamat di Oregon Commercial, Jl. 41 43 Raya Kota Wisata Blok SJC1 No 8, Ciangsana, Jawa Barat, dipilih sebagai tempat magang karena bergerak di bidang Food and Beverage (F&B) yang mendukung berbagai aktivitas masyarakat melalui jasa dan konsep F&B. Selain itu, perusahaan ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menjalani magang sekaligus membuka peluang pengembangan karier hingga jenjang Store Manager. Perusahaan menetapkan durasi magang selama satu tahun, dengan opsi perpanjangan hingga dua hingga tiga tahun, serta mewajibkan mahasiswa untuk mengikuti seluruh prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Starbucks. Selama masa kerja profesi, mahasiswa akan ditempatkan pada berbagai bidang kerja yang relevan dengan program magang di PT Sari Coffee Indonesia (Starbucks).

49 Adapun bidang kerja selama melakukan kerja profesi yaitu: 1. Pembuatan Jadwal Kerja Mingguan - Staffing dan Schedulling disini praktikum belajar menyadari dan dalam perencanaan kebutuhan pegawai di masa depan/ yang akan datang. - Pratikum mempelajari untuk memiliki rencana yang konsisten untuk mencari dan menarik mitra yang menunjukkan semangat untuk melayani dan menjalankan misi dan nilai-nilai perusahaan - Praktikum mempelajari dan mendapatkan pengalaman pembuatan jadwal mingguan kerja karyawan 2. Mempersiapkan Pelatihan dan Data Pengembangan Karyawan - Teaching dan Training praktikum mempelajari untuk selalu memastikan pelatihan direncanakan secara konsisten, dikomunikasikan sampai selesai dan didokumentasikan. - praktikum belajar untuk selalu memastikan memiliki jumlah pelatih barista bersertifikat yang sesuai untuk mendukung pelatihan

mitra baru. - Praktikum memastikan kesenjangan pengetahuan dan keterampilan mitra baru dan dapat mengartikulasikan rencana untuk area fokus lanjutan.

- Praktikum mempelajari untuk menyiapkan mitra untuk sukses dengan menyiapkan data dokumen Barista, Supervisor, dan Store Manager Approach untuk pendataan kinerja dan pelatihan karyawan.

3. Pembuatan Ordering dan Rekapitulasi Sales - Praktikum mempelajari untuk menetapkan dan memelihara organisasi toko menggunakan pars, dan skema 5S. - Praktikum memastikan ketersediaan inventaris dan kesiapan pengiriman. - Pratikum menetapkan rencana ordering makanan mingguan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meminimalkan kelebihan atau kekurangan produk pada operasional.

4. Pembuatan Jadwal Planning Kerja Harian - Praktikum memastikan untuk selalu berbagi informasi penting tentang rencana harian sehingga pemimpin dapat menjalankan shift secara efektif yang memungkinkan pengalaman starbucks, serta praktikum membuat planning kerja harian untuk membuat informasi pengalaman pelanggan seperti Coffee testing schedule.

49 - Praktikum memastikan customer support, duty roaster, clean plan dan station assessment digunakan secara konsisten untuk menjaga toko tetap bersih, aman, dan siap melayani pelanggan. Setelah menyelesaikan proses administrasi dengan dosen pembimbing dan memperoleh persetujuan dari kepala Program Studi, langkah berikutnya adalah mengirimkan berkas berupa formulir pengajuan kerja profesi beserta Curriculum Vitae melalui email ke PT Sari Coffee Indonesia(Starbucks). Proses ini dilanjutkan dengan menunggu konfirmasi dari pihak PT Sari Coffe Indonesia (Starbucks) yang menyatakan bahwa mahasiswa telah diberikan izin untuk melaksanakan kerja profesi di Starbucks Indonesia

B. Pelaksanaan Kerja Selama menjalani kerja profesi di Starbucks, praktikan diharuskan memahami dengan cepat setiap aktivitas dan tugas yang diberikan. Praktikan diberi tanggung jawab sebagai Shift Supervisor untuk mendukung Tim Manajemen Toko dalam proses pemesanan kebutuhan, pengelolaan absensi, serta pelaksanaan proses pengembangan (development). Dalam masa magang tersebut, praktikan dibimbing oleh Kak Ardiansyah, yang menjabat sebagai Shift Supervisor Trainer sekaligus kepala cabang, yang secara aktif memberikan penjelasan dan pelatihan terkait tugas-tugas kerja profesi. Disiplin menjadi hal yang sangat penting, meliputi penampilan yang rapi, ketepatan waktu, serta kepatuhan terhadap peraturan toko. Selain itu, keterampilan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan juga menjadi aspek utama yang harus dikuasai. Adapun perincian tugas yang diberikan dalam melaksanakan kerja profesi pada bagian Shift Supervisor adalah sebagai berikut: 1. Pembuatan Jadwal Kerja Mingguan Dalam pembuatan jadwal kerja mingguan praktikum mendapatkan pengalaman dan melakukan pembuatan jadwal karyawan mingguan yang merupakan proses perencanaan yang bertujuan untuk mengatur waktu kerja setiap karyawan selama satu minggu kedepan. Dalam pelaksanaannya, langkah pertama praktikum mengidentifikasi kebutuhan operasional gerai berdasarkan volume kerja dan ketersediaan tenaga kerja. Kemudian, jadwal disusun dengan memperhatikan jam kerja yang sesuai, hak istirahat karyawan, serta rotasi tugas agar beban kerja merata. Jadwal ini juga harus fleksibel untuk mengantisipasi perubahan mendadak, seperti cuti atau permintaan lembur. Setelah jadwal selesai dibuat praktikum. Lalu dilakukan koordinasi dengan pembimbing kerja lapangan yang akan dikoordinasikan juga dengan seluruh tim agar semua pihak memahami tugas dan waktu kerja mereka. Dalam 49 pembuatan jadwal kerja menurut

Talenta (2024) menambahkan bahwa dalam membuat jadwal kerja mingguan perlu memahami karakteristik karyawan dan kebutuhan bisnis, membuat jadwal kerja yang sesuai (misalnya 8 jam per shift), serta membuat jadwal yang jelas dan mudah dipahami oleh semua pihak. Penggunaan aplikasi atau software penjadwalan dapat sangat membantu dalam mengelola jadwal kerja agar tidak terjadi bentrok dan memudahkan monitoring kehadiran. Dan menurut Chambers (1995), penjadwalan adalah proses memasukkan kegiatan atau tugas ke dalam jadwal sehingga waktu kerja dapat dimanfaatkan secara efektif.

- Fungsi Penggunaan Darwinbox Darwinbox adalah sebuah sistem manajemen sumber daya manusia berbasis digital yang digunakan oleh Starbucks untuk mendukung proses administrasi, termasuk pembuatan jadwal kerja mingguan. Fungsi utama Darwinbox dalam konteks ini adalah mempermudah proses penjadwalan, mengurangi risiko human eror, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi operasional. Beberapa fungsi utama Darwinbox antara lain:

- ☒ Mengumpulkan data ketersediaan partner melalui absensi atau permintaan cuti.
- ☒ Menyusun pembagian shift secara adil agar tidak terjadi beban kerja yang timpang.
- ☒ Mengatur rotasi shift untuk menjaga stamina dan motivasi partner.
- ☒ Melakukan review bersama supervisor untuk memastikan jadwal sudah optimal sebelum dipublikasikan kepada seluruh tim.

- Cara Menggunakan Darwinbox untuk Pembuatan Jadwal Kerja Berikut langkah-langkah dalam menggunakan Darwinbox dalam pembuatan jadwal kerja mingguan yang praktikan lakukan sebagai berikut:

1. Login Ke Sistem Store Manager dan Tim atau HRD melakukan login ke aplikasi Darwinbox menggunakan akun yang telah terdaftar.
2. Input Data Ketersediaan Partner Data kehadiran, permintaan cuti, dan preferensi shift partner diinput ke dalam system. Darwinbox menyediakan fitur untuk mengunggah data absensi secara otomatis.
3. Menyusun Jadwal Kerja Manajemen tim toko menggunakan fitur "Schedule Management" untuk membuat jadwal kerja mingguan. Sistem akan menampilkan tampilan kalender yang memudahkan penempatan partner pada shift tertentu.
4. Penyesuaian dan Validasi Jadwal Jika ada partner yang tidak bisa hadir atau terjadi perubahan

kebutuhan operasional, manajemen tim dapat mengedit jadwal kerja secara langsung di sistem. Darwinbox akan memberikan peringatan jika terjadi konflik jadwal atau kelebihan jam kerja. 5. Publikasi Jadwal Setelah jadwal final, manajemen tim dapat mengirimkan notifikasi jadwal kerja kepada seluruh partner melalui aplikasi Darwinbox. Partner dapat mengakses jadwal masing-masing secara mandiri melalui ponsel atau computer. 6. Monitoring dan Evaluasi Selama pelaksanaan, manajemen tim dapat memonitor kehadiran dan kepatuhan partner terhadap jadwal yang telah dibuat. Data ini juga dapat digunakan untuk evaluasi kinerja dan perencanaan jadwal berikutnya. Dengan penggunaan Darwinbox, proses pembuatan jadwal kerja menjadi lebih terstruktur, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh tim. Hal ini mendukung terciptanya lingkungan kerja yang professional dan produktif di Starbucks. Gambar 3.1 Praktikkan saat membuat Weekly Schedule Partner Sumber : Dokumentasi Pribadi Gambar 3.2 Dokumen Schedule Partner by sistem Darwinbox Sumber : Dokumentasi Pribadi

1. Mempersiapkan Pelatihan dan Data Pengembangan Karyawan Dalam mempersiapkan pelatihan dan data pengembangan karyawan praktikum mendapatkan pengalaman mengenai bagaimana melakukan pelatihan/pengajaran terhadap karyawan serta data apa saja yang dibutuhkan untuk pengembangan karyawan. Pelatihan dan pengembangan karyawan adalah sebuah kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan. Menurut John Dewey, seorang filsuf dan pendidik, Pengajaran merupakan suatu proses pembelajaran di mana guru berperan sebagai fasilitator yang membantu siswa dalam memperoleh pengetahuan serta keterampilan baru. Menurut Mangkunegara (2001), dalam mempersiapkan sebuah pelatihan, terdapat beberapa hal penting yang harus diperhatikan, antara lain penentuan jadwal pelatihan, pemilihan pelatih dan instruktur yang memiliki kompetensi, penetapan peserta yang akan mengikuti pelatihan, penyusunan anggaran, pemilihan lokasi pelatihan, serta pembentukan panitia penyelenggara. Dalam hal ini praktikum memulai dengan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan berdasarkan evaluasi kinerja dan target progress karyawan perusahaan. Selanjutnya, materi pelatihan disusun

sesuai dengan kebutuhan tersebut, baik berupa pelatihan teknis maupun soft skills. Data pengembangan karyawan juga nantinya akan dikumpulkan oleh praktikum dan diupdate secara berkala, meliputi catatan pelatihan yang telah diikuti, hasil evaluasi, serta rencana pengembangan karir karyawan. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan karyawan terus berkembang dan mampu berkontribusi maksimal dalam pekerjaannya. Gambar 3.3 Praktikkan saat melakukan persiapan training and teaching partner Sumber : Dokumentasi Pribadi Gambar 3.4 Dokumen training partner barista Starbucks Sumber : Dokumentasi Pribadi 2. Pembuatan Ordering dan Rekapitulasi Sales Dalam pelaksanaan praktikum mengenai pembuatan ordering dan rekapitulasi penjualan, diperoleh pengalaman langsung dalam proses pemesanan produk untuk keperluan penjualan serta pencatatan rekapitulasi penjualan harian hingga pengumpulan data di kantor.

30 Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996: 828), rekapitulasi diartikan sebagai ringkasan atau ikhtisar yang dibuat pada akhir sebuah laporan atau perhitungan. Sementara itu, Mintorogo dan Sedarmayanti (1992: 41) menjelaskan bahwa rekapitulasi merupakan kegiatan merangkum data agar menjadi lebih bermanfaat dalam bentuk, susunan, dan sifatnya, menggunakan tenaga manual atau alat bantu, serta mengikuti langkah, rumus, atau pola tertentu. Proses pembuatan ordering berkaitan erat dengan pengadaan barang atau bahan yang diperlukan untuk operasional gerai. Praktikum dimulai dengan mengecek stok barang yang tersedia dan memperkirakan kebutuhan berdasarkan data penjualan serta proyeksi permintaan di masa mendatang. Selanjutnya, dibuat daftar pesanan yang mencakup jenis barang, jumlah, dan waktu pengadaan yang direncanakan. Selain itu, dilakukan rekapitulasi penjualan yang berfungsi untuk mencatat dan menganalisis hasil penjualan dalam periode 49 harian atau mingguan. Data rekapitulasi ini sangat penting sebagai bahan evaluasi kinerja penjualan dan sebagai dasar dalam merencanakan strategi bisnis ke depan. Gambar 3.6 Praktikkan saat menghitung stok tersedia Sumber : Dokumentasi Pribadi Gambar 3.7 Dokumentasi order produk by sistem SAP Sumber : Dokumentasi Pribadi Gambar 3.8 Dokumentasi reporting daily sales Sumber : Dokumentasi Pribadi

1. Pembuatan Jadwal Planning Kerja Harian Dalam pembuatan planning kerja harian praktikum mendapatkan pengalaman yang baik untuk dapat mempelajari bagaimana melakukan pembuatan planning kerja harian karyawan agar operasional berjalan dengan baik dengan aktivitas yang produktif. Manfaat penjadwalan menurut Husen (2010) antara lain memberikan pedoman waktu mulai dan selesai tiap tugas, membantu koordinasi alokasi sumber daya, menilai kemajuan pekerja, serta memastikan kepastian waktu pelaksanaan. Jadwal planning kerja harian ini yaitu perencanaan rinci yang mengatur aktivitas kerja karyawan setiap hari. Dalam pelaksanaannya, praktikum membuat jadwal berdasarkan jadwal mingguan yang telah disusun, dengan penyesuaian terhadap kebutuhan operasional harian. Jadwal harian mencakup pembagian tugas spesifik, waktu pelaksanaan, dan prioritas pekerjaan agar aktivitas berjalan efisien dan terorganisir. Selain itu, jadwal ini juga menjadi alat kontrol untuk memastikan semua pekerjaan terlaksana sesuai target dan waktu yang ditentukan. Pelaksanaan keempat kegiatan di atas tersebut saling terkait dan mendukung kelancaran operasional gerai secara keseluruhan. Dengan perencanaan yang baik pengembangan 49 karyawan yang terstruktur, pengelolaan stok, dan penjualan yang akurat, serta pengaturan kerja harian yang efektif, gerai dapat meningkatkan produktivitas dan mencapai tujuan bisnisnya secara optimal. Gambar 3.9 Praktikum saat membuat planning kerja harian partner Sumber : Dokumentasi Pribadi Gambar 3.10 Dokumentasi planning kerja harian partner Sumber : Dokumentasi Pribadi C. Kendala Yang dihadapi Selama menjalani kerja praktik lapangan, praktikan mengalami beberapa hambatan. Hal ini disebabkan oleh minimnya pengalaman praktikan dalam bidang pelayanan. <sup>42</sup> Beberapa kendala yang dihadapi oleh praktikan antara lain adalah sebagai berikut: 1. Adaptasi terhadap lingkungan kerja baru Mahasiswa mengalami kesulitan awal dalam menyesuaikan diri dengan budaya kerja dan sistem operasional Starbucks yang profesional dan dinamis. 2. Penguasaan product knowledge dan standar pelayanan Starbucks memiliki standar yang tinggi dalam penyajian kopi dan pelayanan pelanggan, sehingga dibutuhkan waktu untuk menguasai pengetahuan produk dan prosedur

kerja yang ketat. 3. Manajemen waktu dan beban kerja shift Kerja dalam shift dengan jam kerja yang relatif panjang (14:00 – 23:00 ) menuntun stamina dan manajemen waktu yang baik agar tetap produktif dan tetap fokus. 4. Komunikasi dan koordinasi tim Sebagai shift supervisor, tantangan dalam mengelola tim dan memastikan koordinasi yang efektif antar anggota menjadi kendala tersendiri terutama saat menghadapi situasi sibuk. 5. Kurangnya Pengalaman Praktis Minimnya pengalaman kerja sebelumnya menyebabkan kebingungan saat menghadapi situasi nyata di lapangan, seperti menangani pelanggan dengan berbagai karakter. 6. Tekanan Target dan Produktivitas Tuntutan untuk mencapai target penjualan atau standar pelayanan tertentu seringkali menimbulkan tekanan mental dan fisik bagi praktikan. 7. Penguasaan Sistem dan Teknologi Baru Praktikan perlu mempelajari system informasi perusahaan seperti SAP atau aplikasi penjadwalan kerja, yang seringkali berbeda dari system yang pernah dipelajari di kampus. 8. Ketidaksesuaian Teori dan Praktik Terdapat perbedaan antara teori yang dipelajari di bangku kuliah dengan praktik yang diterapkan di perusahaan, sehingga praktikan harus cepat beradaptasi dan belajar mandiri. 9. Kurangnya Kepercayaan Diri Rasa kurang percaya diri muncul saat harus mengambil keputusan atau memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan, terutama pada saat jam sibuk. 10. Pengelolaan Konflik dengan Rekan Kerja Perbedaan pendapat atau gaya kerja dengan rekan kerja dapat menimbulkan konflik, yang jika tidak dikelola dengan baik dapat mempengaruhi suasana kerja dan produktivitas tim.

D. Cara Mengatasi Kendala Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, beberapa langkah yang dilakukan sebagai berikut :

1. Meningkatkan adaptasi melalui observasi dan praktek langsung . Melakukan pengamatan langsung terhadap budaya kerja dan mengikuti arahan senior untuk mempercepat proses adaptasi.
2. Pelatihan intensif dan belajar mandiri Mengikuti pelatihan yang diberikan perusahaan dan mempelajari product knowledge secara mandiri agar mampu memenuhi standar pelayanan Starbucks.
3. Manajemen waktu yang efektif Membuat jadwal kerja yang teratur dan memprioritaskan tugas- tugas

penting agar beban kerja shift dapat terkelola dengan baik. 4. Meningkatkan komunikasi dan kepemimpinan Melakukan briefing rutin dengan tim, memberikan arahan yang jelas, serta membangun hubungan kerja yang baik untuk mendukung koordinasi dan kerja sama tim. 5. Belajar dari Mentor dan Senior Meminta bimbingan dari karyawan yang lebih berpengalaman untuk memahami cara kerja yang benar dan mendapatkan solusi atas kendala yang dihadapi di lapangan. 6. Mengelola Stres dan Tekanan Kerja Melakukan teknik relaksasi seperti pernapasan dalam, olahraga ringan, atau berbicara dengan rekan kerja untuk mengurangi stress akibat tekanan target dan beban kerja. 7. Belajar Mandiri dengan Sistem Baru Meluangkan waktu di luar jam kerja untuk mempelajari system informasi atau aplikasi yang digunakan perusahaan, baik melalui modul pelatihan, video tutorial, maupun praktik langsung. 8. Menghubungkan Teori dengan Praktik Mencatat perbedaan antara teori yang telah dipelajari dikampus dengan praktik di lapangan, lalu mendiskusikannya dengan dosen pembimbing atau supervisor untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik. 9. Memanfaatkan Fasilitas yang Ada Secara Optimal 49 Mengidentifikasi keterbatasan fasilitas, lalu mencari alternative solusi seperti meminjam alat dari departemen lain atau menyusun jadwal penggunaan fasilitas bersama tim. 10. Mengelola Konflik Secara Profesional Menyelesaikan perbedaan pendapat dengan cara berdiskusi terbuka, mengedepankan sikap saling menghormati, dan melibatkan atasan atau HRD jika diperlukan untuk mediasi. E. Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi Dari pengalaman kerja profesi di Starbucks, beberapa pembelajaran dan pengalaman penting yang diperoleh sebagai berikut: 1. Penerapan ilmu manajemen dalam dunia kerja nyata Mahasiswa dapat mengaplikasikan teori manajemen sumber daya manusia dan manajemen operasional yang dipelajari di kampus ke dalam praktik sehari-hari. 2. Peningkatan keterampilan komunikasi dan kepemimpinan Melalui pengalaman memimpin shift dan berinteraksi dengan tim serta pelanggan, keterampilan interpersonal dan kepemimpinan semakin terasah. 3. Pemahaman tentang pentingnya standar kualitas dan pelayanan Menyadari bawah konsistensi dalam

kualitas produk dan pelayanan adalah kunci keberhasilan perusahaan di bidang jasa. 4. Pengembangan kemampuan adaptasi dan tanggung jawab Belajar untuk cepat beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. 5. Pengalaman kerja profesional dan jejaring Mendapatkan pengalaman langsung di dunia kerja serta membangun relasi yang bermanfaat untuk karir di masa yang akan datang. 49 BAB IV PENUTUP A. Kesimpulan 1. <sup>34</sup> Kerja profesi merupakan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa pendidikan. Selain itu, praktikan dapat belajar memahami dan merasakan langsung kondisi lingkungan kerja sesungguhnya guna mempersiapkan diri menjadi seorang profesional. 2. Melalui program kerja profesi di PT. Sari Coffee Indonesia (Starbucks), praktikan ditempatkan sebagai Shift Supervisor selama tiga bulan. Posisi ini memberikan peluang bagi praktikan untuk mempelajari prosedur dan standar operasional dalam menjalankan tugas. Selain itu, pengalaman ini memungkinkan praktikan mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul dalam pekerjaan serta mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan dari sudut pandang internal maupun eksternal. 3. Dalam menjalankan tugas yang diberikan, praktikan juga dituntut untuk menerapkan disiplin dalam pengelolaan waktu, baik dalam hal kehadiran maupun penyelesaian pekerjaan. Selain itu, praktikan harus menjaga disiplin dalam berpakaian dan berperilaku terhadap rekan kerja dan pelanggan. Semua aktivitas pembelajaran ini bertujuan membentuk praktikan menjadi tenaga kerja yang memiliki kemampuan berpikir kritis, keterampilan teknis, serta soft skills yang siap menghadapi tantangan dunia kerja. 4. Praktikan juga memperoleh pengalaman dalam mengelola perusahaan atau bisnis, khususnya di bidang Food and Beverage. Mereka dilatih untuk mengelola kebutuhan bisnis secara tepat, termasuk melakukan pengelolaan pemesanan barang dengan memantau stok dan memperkirakan kebutuhan produk secara akurat, agar tidak terjadi kelebihan atau kekurangan dalam persediaan. B. Saran Selama menjalani kerja profesi di PT. Sari Coffee Indonesia (Starbucks Kota Wisata), praktikan memperoleh

pengetahuan dan pengalaman 49 langsung dalam dunia kerja. Dalam laporan ini, praktikan menyampaikan beberapa saran sebagai berikut: 1. Untuk Mahasiswa a. Mahasiswa perlu mempersiapkan diri secara menyeluruh, termasuk mengembangkan soft skills, keterampilan teknis, pemahaman materi, serta komitmen dalam menjalankan kerja profesi b. Mahasiswa harus bersikap aktif dan mampu berkomunikasi dengan baik bersama rekan kerja, serta proaktif dalam mencari informasi yang relevan di lingkungan kerja. c. Untuk membentuk sikap profesional, mahasiswa diharapkan konsisten dan berkomitmen dalam bekerja, serta menjunjung tinggi nilai-nilai disiplin, tanggung jawab, kejujuran, dan kerja keras. d. Mahasiswa juga dianjurkan untuk cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dan menjalin hubungan baik dengan rekan kerja.

11. Untuk Universitas Pembangunan Jaya a. Universitas disarankan untuk menjalin kerja sama dengan perusahaan yang memiliki reputasi baik dan bertanggung jawab, sehingga mahasiswa dapat memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang sesuai dengan tujuan pendidikan. b. Kerja sama dengan berbagai instansi atau perusahaan yang memiliki jaringan luas perlu diperkuat agar memudahkan mahasiswa dalam menemukan tempat kerja profesi yang tepat. c. Hal ini juga penting untuk mengatasi kesulitan mahasiswa dalam mencari perusahaan, terutama di masa pandemi Covid-19. d. Universitas sebaiknya menyediakan bimbingan kerja profesi secara intensif agar mahasiswa mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap sebelum melaksanakan kerja profesi di perusahaan.

12. Untuk Perusahaan PT. Sari Coffee Indonesia (Starbucks Kota Wisata) a. Perusahaan perlu memperhatikan fasilitas pelayanan agar tidak terjadi keluhan dari pelanggan akibat gangguan yang memperlambat proses transaksi. b. Perhatian juga harus diberikan pada kondisi karyawan dan fasilitas yang mendukung, termasuk penerapan standar K3, 49 sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik tanpa kekurangan dalam pengetahuan produk maupun fasilitas yang memadai. 49

REPORT #27349851

## Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	<b>6.08%</b> <a href="http://www.wikiwand.com">www.wikiwand.com</a> <a href="https://www.wikiwand.com/id/articles/Starbucks_Coffee_Co">https://www.wikiwand.com/id/articles/Starbucks_Coffee_Co</a>	● ●
INTERNET SOURCE		
2.	<b>5.52%</b> <a href="http://id.wikipedia.org">id.wikipedia.org</a> <a href="https://id.wikipedia.org/wiki/Starbucks">https://id.wikipedia.org/wiki/Starbucks</a>	● ●
INTERNET SOURCE		
3.	<b>3.06%</b> <a href="http://repository.fe.unj.ac.id">repository.fe.unj.ac.id</a> <a href="http://repository.fe.unj.ac.id/5407/1/PKL%20FINAL_JESSY.pdf">http://repository.fe.unj.ac.id/5407/1/PKL%20FINAL_JESSY.pdf</a>	●
INTERNET SOURCE		
4.	<b>3.05%</b> <a href="https://www.starbucks.co.id">www.starbucks.co.id</a> <a href="https://www.starbucks.co.id/about-us/our-heritage/starbucks-in-indonesia">https://www.starbucks.co.id/about-us/our-heritage/starbucks-in-indonesia</a>	●
INTERNET SOURCE		
5.	<b>2.13%</b> <a href="https://www.kompasiana.com">www.kompasiana.com</a> <a href="https://www.kompasiana.com/teresaalmanda/5c09151212ae940479091c8a/sta...">https://www.kompasiana.com/teresaalmanda/5c09151212ae940479091c8a/sta...</a>	●
INTERNET SOURCE		
6.	<b>1.32%</b> <a href="http://eprints.ubhara.ac.id">eprints.ubhara.ac.id</a> <a href="http://eprints.ubhara.ac.id/2915/2/SKRIPSI%20STARBUCKS%20-%20WILLIAM%2...">http://eprints.ubhara.ac.id/2915/2/SKRIPSI%20STARBUCKS%20-%20WILLIAM%2...</a>	●
INTERNET SOURCE		
7.	<b>1.07%</b> <a href="http://eprints.perbanas.ac.id">eprints.perbanas.ac.id</a> <a href="http://eprints.perbanas.ac.id/1310/3/BAB%20I.pdf">http://eprints.perbanas.ac.id/1310/3/BAB%20I.pdf</a>	●
INTERNET SOURCE		
8.	<b>0.77%</b> <a href="https://fdibaaa.wordpress.com">fdibaaa.wordpress.com</a> <a href="https://fdibaaa.wordpress.com/founder/">https://fdibaaa.wordpress.com/founder/</a>	●
INTERNET SOURCE		
9.	<b>0.65%</b> <a href="https://www.starbucks.co.id">www.starbucks.co.id</a> <a href="https://www.starbucks.co.id/donasi-kemanusiaan-starbucks-di-gaza">https://www.starbucks.co.id/donasi-kemanusiaan-starbucks-di-gaza</a>	●



REPORT #27349851

INTERNET SOURCE	10. <b>0.58%</b> <a href="https://lifestyle.kompas.com">lifestyle.kompas.com</a>	●
	<a href="https://lifestyle.kompas.com/read/2017/09/22/224738320/starbucks-dan-cerita...">https://lifestyle.kompas.com/read/2017/09/22/224738320/starbucks-dan-cerita...</a>	
INTERNET SOURCE	11. <b>0.53%</b> <a href="https://jurnal.itscience.org">jurnal.itscience.org</a>	●
	<a href="https://jurnal.itscience.org/index.php/jpmasdi/article/download/3403/2650/145...">https://jurnal.itscience.org/index.php/jpmasdi/article/download/3403/2650/145...</a>	
INTERNET SOURCE	12. <b>0.52%</b> <a href="http://repository.fe.unj.ac.id">repository.fe.unj.ac.id</a>	●
	<a href="http://repository.fe.unj.ac.id/9733/1/LAPORAN%20PRAKTIK%20KERJA%20LAPA...">http://repository.fe.unj.ac.id/9733/1/LAPORAN%20PRAKTIK%20KERJA%20LAPA...</a>	
INTERNET SOURCE	13. <b>0.48%</b> <a href="https://en.wikipedia.org">en.wikipedia.org</a>	●
	<a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Starbucks">https://en.wikipedia.org/wiki/Starbucks</a>	
INTERNET SOURCE	14. <b>0.47%</b> <a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a>	●
	<a href="https://repository.ub.ac.id/162615/1/A.A%20Ngurah%20Dianta%20Esa%20Nega...">https://repository.ub.ac.id/162615/1/A.A%20Ngurah%20Dianta%20Esa%20Nega...</a>	
INTERNET SOURCE	15. <b>0.44%</b> <a href="https://entrepreneur.bisnis.com">entrepreneur.bisnis.com</a>	●
	<a href="https://entrepreneur.bisnis.com/read/20220920/265/1579360/howard-schultz-s...">https://entrepreneur.bisnis.com/read/20220920/265/1579360/howard-schultz-s...</a>	
INTERNET SOURCE	16. <b>0.42%</b> <a href="https://tipkerja.com">tipkerja.com</a>	●
	<a href="https://tipkerja.com/gaji-pegawai-starbucks/">https://tipkerja.com/gaji-pegawai-starbucks/</a>	
INTERNET SOURCE	17. <b>0.39%</b> <a href="https://legendagency.blogspot.com">legendagency.blogspot.com</a>	●
	<a href="https://legendagency.blogspot.com/2019/01/sejarah-singkat-dan-perkembanga...">https://legendagency.blogspot.com/2019/01/sejarah-singkat-dan-perkembanga...</a>	
INTERNET SOURCE	18. <b>0.39%</b> <a href="https://eprints.upj.ac.id">eprints.upj.ac.id</a>	●
	<a href="https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/4012/13/12.%20BAB%20III.pdf">https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/4012/13/12.%20BAB%20III.pdf</a>	
INTERNET SOURCE	19. <b>0.36%</b> <a href="http://repository.ibs.ac.id">repository.ibs.ac.id</a>	●
	<a href="http://repository.ibs.ac.id/4559/2/BAB%201%20%20Skripsi%20Alfian%20Sulisty...">http://repository.ibs.ac.id/4559/2/BAB%201%20%20Skripsi%20Alfian%20Sulisty...</a>	
INTERNET SOURCE	20. <b>0.35%</b> <a href="https://ejournal.uit-lirboyo.ac.id">ejournal.uit-lirboyo.ac.id</a>	●
	<a href="https://ejournal.uit-lirboyo.ac.id/index.php/kopis/article/download/3737/1359/">https://ejournal.uit-lirboyo.ac.id/index.php/kopis/article/download/3737/1359/</a>	



REPORT #27349851

INTERNET SOURCE	21. <b>0.34%</b> <a href="http://www.tempo.co">www.tempo.co</a>	●
	<a href="https://www.tempo.co/ekonomi/kisah-howard-schultz-pebisnis-asal-amerika-y...">https://www.tempo.co/ekonomi/kisah-howard-schultz-pebisnis-asal-amerika-y...</a>	
INTERNET SOURCE	22. <b>0.32%</b> <a href="http://repository.syekhnurjati.ac.id">repository.syekhnurjati.ac.id</a>	●
	<a href="http://repository.syekhnurjati.ac.id/7843/2/BAB%20I.pdf">http://repository.syekhnurjati.ac.id/7843/2/BAB%20I.pdf</a>	
INTERNET SOURCE	23. <b>0.3%</b> <a href="https://eprints2.undip.ac.id">eprints2.undip.ac.id</a>	●
	<a href="https://eprints2.undip.ac.id/30949/3/BAB%20II%20%284%29.pdf">https://eprints2.undip.ac.id/30949/3/BAB%20II%20%284%29.pdf</a>	
INTERNET SOURCE	24. <b>0.28%</b> <a href="https://dealls.com">dealls.com</a>	●
	<a href="https://dealls.com/pengembangan-karir/apa-itu-pkl">https://dealls.com/pengembangan-karir/apa-itu-pkl</a>	
INTERNET SOURCE	25. <b>0.27%</b> <a href="https://greenpub.org">greenpub.org</a>	●
	<a href="https://greenpub.org/JIM/article/download/406/310/1547">https://greenpub.org/JIM/article/download/406/310/1547</a>	
INTERNET SOURCE	26. <b>0.26%</b> <a href="https://www.biografiku.com">www.biografiku.com</a>	●
	<a href="https://www.biografiku.com/biografi-howard-schultz-pemilik-starbucks/">https://www.biografiku.com/biografi-howard-schultz-pemilik-starbucks/</a>	
INTERNET SOURCE	27. <b>0.26%</b> <a href="http://download.garuda.kemdikbud.go.id">download.garuda.kemdikbud.go.id</a>	●
	<a href="http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1239801&amp;val=650...">http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1239801&amp;val=650...</a>	
INTERNET SOURCE	28. <b>0.25%</b> <a href="https://www.hashmicro.com">www.hashmicro.com</a>	●
	<a href="https://www.hashmicro.com/id/blog/masalah-manajemen-stok-barang/">https://www.hashmicro.com/id/blog/masalah-manajemen-stok-barang/</a>	
INTERNET SOURCE	29. <b>0.23%</b> <a href="https://www.academia.edu">www.academia.edu</a>	●
	<a href="https://www.academia.edu/92580752/Laporan_Praktik_Kerja_Lapangan_Pada_...">https://www.academia.edu/92580752/Laporan_Praktik_Kerja_Lapangan_Pada_...</a>	
INTERNET SOURCE	30. <b>0.22%</b> <a href="https://eprints.utdi.ac.id">eprints.utdi.ac.id</a>	●
	<a href="https://eprints.utdi.ac.id/8912/3/3_173110014_BAB_II.pdf">https://eprints.utdi.ac.id/8912/3/3_173110014_BAB_II.pdf</a>	
INTERNET SOURCE	31. <b>0.21%</b> <a href="https://asani.co.id">asani.co.id</a>	●
	<a href="https://asani.co.id/blog/struktur-organisasi-perusahaan-kecil/">https://asani.co.id/blog/struktur-organisasi-perusahaan-kecil/</a>	



REPORT #27349851

INTERNET SOURCE <b>32. 0.19%</b> <a href="http://www.mbai.co.id">www.mbai.co.id</a> <a href="https://www.mbai.co.id/id/brands/">https://www.mbai.co.id/id/brands/</a>	●
INTERNET SOURCE <b>33. 0.19%</b> <a href="http://goletskerja.com">goletskerja.com</a> <a href="https://goletskerja.com/lowongan-starbucks-terbaru-februari-2025/">https://goletskerja.com/lowongan-starbucks-terbaru-februari-2025/</a>	●
INTERNET SOURCE <b>34. 0.18%</b> <a href="http://hki.iainmadura.ac.id">hki.iainmadura.ac.id</a> <a href="https://hki.iainmadura.ac.id/news/1049afde-4d51-41cc-9193-ccb98e30f903">https://hki.iainmadura.ac.id/news/1049afde-4d51-41cc-9193-ccb98e30f903</a>	●
INTERNET SOURCE <b>35. 0.17%</b> <a href="http://syfaganjarstory.com">syfaganjarstory.com</a> <a href="https://syfaganjarstory.com/cara-beli-minuman-dan-makanan-di-starbucks/">https://syfaganjarstory.com/cara-beli-minuman-dan-makanan-di-starbucks/</a>	●
INTERNET SOURCE <b>36. 0.16%</b> <a href="http://acemark-ip.com">acemark-ip.com</a> <a href="https://acemark-ip.com/id/news_detail.php?id=152">https://acemark-ip.com/id/news_detail.php?id=152</a>	●
INTERNET SOURCE <b>37. 0.16%</b> <a href="http://inspirensis.id">inspirensis.id</a> <a href="https://inspirensis.id/artikel/indonesia-top-ten-gerai-starbucks-terbanyak-mau-...">https://inspirensis.id/artikel/indonesia-top-ten-gerai-starbucks-terbanyak-mau-...</a>	●
INTERNET SOURCE <b>38. 0.14%</b> <a href="http://www.wificolony.com">www.wificolony.com</a> <a href="https://www.wificolony.com/single-post/tiga-keterampilan-yang-harus-dimiliki-...">https://www.wificolony.com/single-post/tiga-keterampilan-yang-harus-dimiliki-...</a>	●
INTERNET SOURCE <b>39. 0.13%</b> <a href="http://www.posberitanasional.com">www.posberitanasional.com</a> <a href="https://www.posberitanasional.com/2025/06/18/mengenal-sosok-pemilik-starb...">https://www.posberitanasional.com/2025/06/18/mengenal-sosok-pemilik-starb...</a>	●
INTERNET SOURCE <b>40. 0.12%</b> <a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> <a href="https://www.slideshare.net/IraTobing/marketing-management-course-assignme...">https://www.slideshare.net/IraTobing/marketing-management-course-assignme...</a>	●
INTERNET SOURCE <b>41. 0.11%</b> <a href="http://bkppkutim.com">bkppkutim.com</a> <a href="https://bkppkutim.com/starbucks---kota-wisata-3400128688965144881/">https://bkppkutim.com/starbucks---kota-wisata-3400128688965144881/</a>	● ●
INTERNET SOURCE <b>42. 0.1%</b> <a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/159371949.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/159371949.pdf</a>	●



REPORT #27349851

INTERNET SOURCE

43. **0.08%** [es.restaurantguru.com](https://es.restaurantguru.com)

<https://es.restaurantguru.com/Starbucks-Indonesia-4>



INTERNET SOURCE

44. **0.07%** [money.kompas.com](https://money.kompas.com)

<https://money.kompas.com/read/2024/01/18/210000826/kisah-howard-schultz-...>



INTERNET SOURCE

45. **0.06%** [eaten.io](https://eaten.io)

<https://eaten.io/p/Starbucks--Kota-Wisata-Oregon-Commercial-Blok-SJC1-No-0...>



● QUOTES

INTERNET SOURCE

1. **0%** [www.mbai.co.id](https://www.mbai.co.id)

<https://www.mbai.co.id/id/brands/>