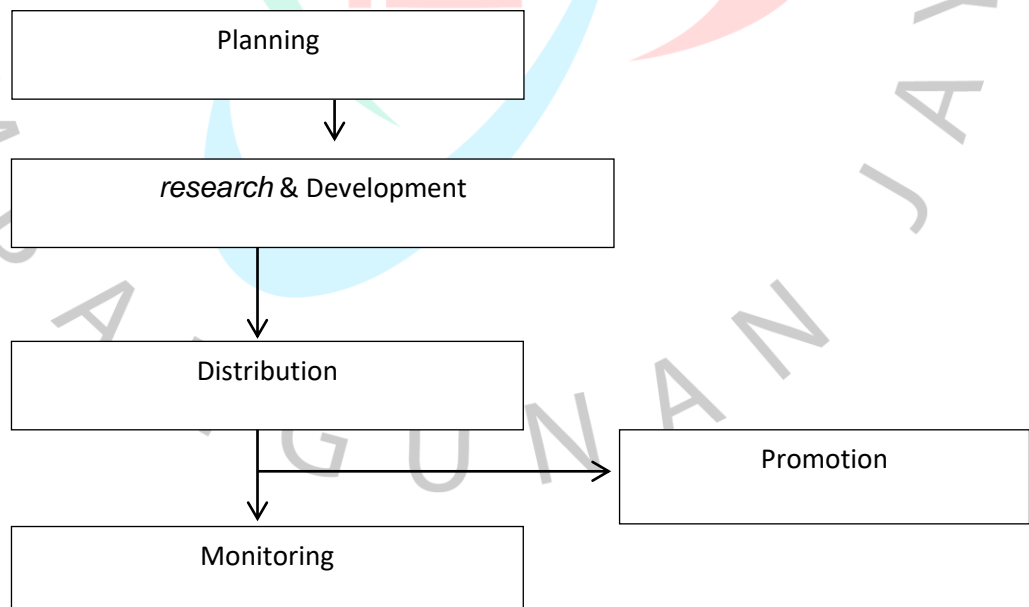


BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Departemen Operasional PT. XYZ. Merupakan departemen yang mengurus pengembangan unit bisnis Kopi nusantara di . Departemen operasional juga ikut membuat promosi di sosial media seperti facebook, instagram, dan juga di berbagai blog makanan dan minuman. Departemen ini juga membuat menu baru sesuai event yang berlangsung seperti, Lebaran , Natal, dan hari – hari besar lainnya. Selain itu departemen ini juga melakukan kegiatan untuk memastikan kualitas rasa produk makanan dan minuman di setiap outlet kopi nusantara lewat koordinator area kopi nusantara. Koordinator area di tuntut untuk mengunjungi setidaknya 52 outlet dalam satu bulan di area yang telah di tentukan oleh manajemen.



Gambar 3. 1 Ruang Lingkup Oprasiona RTD

Gambar 3.1 menjelaskan tentang ruang lingkup departemen operasional di dalam unit bisnis. Pada tahap *planning* operasional menganalisa kebutuhan / keinginan konsumen untuk memenuhi kebutuhan minuman dan makanan khususnya minuman kopi dan non kopi. Pada tahap ini kita menganalisis lewat trend makanan dan minuman terkini dan juga lewat faktor kompetitor sejenis. Selain itu departemen *operasional* juga memberikan penyempurnaan dalam segi *standart operasional* demi mempermudah operasional dan juga memberikan standar yang sama pada setiap *outlet* nya, mulai dari penyamaan alat atau barista tools, seragam karyawan, dan juga resep menu. Ini di *update* secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan manajemen. Hal – hal yang menyangkut pengadaan alat – alat yang di butuhkan akan di koordinasikan ke departemen lainnya, seperti *procurement* dan *finance*.

Lalu setelah tahap *planning* tahap selanjutnya adalah tahap *research and development* adapun yang masuk kedalam tahap *research and development* adalah sebagai berikut :

1. Observasi (*Observation*). Observasi yaitu kegiatan mengamati suatu objek, yang tujuannya untuk memahami pengetahuan tentang suatu fenomena tersebut, menurut pengetahuan dan pemikiran yang dikemukakan sebelumnya, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk kelanjutan proses tersebut memerlukan penelitian. Dalam proses Observasi kita menentukan hal apa saja yang dibutuhkan oleh pasar dan trend apa yang sedang di minati oleh target konsumen Kopi nusantara.

Observasi yang sering dilakukan adalah observasi partisipan, observasi jenis ini dapat dilakukan dengan pengamat yang terlibat langsung dan terlibat aktif dalam objek penelitian. Sedangkan observasi non partisipan dilakukan tanpa partisipasi langsung peneliti sebagai pengamat. Contohnya dengan memperhatikan kompetitor sejenis, konsumen dan trend yang berlangsung. Lalu observasi sistematis atau disebut juga dengan observasi kerangka yang merupakan observasi yang telah / sudah ditemukan dahulu

kerangkanya. Di dalam kerangka tersebut terdapat objek yang akan diobservasi dengan berdasarkan kategorinya. Contohnya dengan melakukan penyempurnaan *standart oprasional (SOP)*, menganalisa menu yang di jual, efisiensi biaya oprasional dan lain sebagainya. Selanjut nya Observasi eksperimental. yaitu merupakan observasi yang dilakukan ketika situasi yang telah / sudah saipkan untuk dapat meneliti suatu objek yang telah di tentukan. Seperti persiapan lebaran, natal dan tahun baru dimana sales outlet meningkat tajam dari hari – hari sebelum nya, untuk itu perlu dilakukan observasi eksperimental agar langkah yang di ambil efektif dan efisien.

2. Riset (*Reasearch*) Riset yang membutuhkan ketelitian dengan menggunakan metode/aturan tertentu untuk mencapai suatu hasil untuk tujuan tertentu. Kegiatan penelitian/penelitian melibatkan koloektif data, pengolahan data, analisis data dan menyajikan informasi data yang disusun secara sistematis dan objektif untuk menyelesaikan suatu masalah. Kendala atau ide yang di temukan saat observasi akan ditindak lanjuti ke tahap *research* yang di lakukan oleh beberapa departemen sesuai dengan *jobs description* masing – masing departemen untuk selanjut nya di temukan solusi yang paling efektif untuk setiap kendala dan ide tersebut. seperti hal nya kendala atau ide terkait oprasional , administrasi , SDM , dan lain sebagainya.

3. Pengembangan (*Development*) Development adalah proses pengembangan sebuah organisasi/produk/perusahaan/unit dari suatu yang telah diketahui keberadaannya. Misalnya adalah melalui kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh inovasi yang baru. Adapun tujuan tersebut adalah untuk menambah sesuatu nilai lebih dari sebelumnya. Dengan adanya development, tentunya karyawan bekerja dengan produktif dan sesuai standar operasi prosedur yang dapat memastikan karyawan bekerja sesuai dengan standart prosedur yang telah di tetapkan. Dalam perusahaan tentunya memiliki manajemen kerja yang harus sesuai agar dapat memperoleh target yang diinginkan. Hal – hal yang sudah dirumuskan di tahap observasi dan riset akan masuk

ketahap pengembangan yang telah matang, di rangkum dan di bukukan dalam sebuah file yang akan di distribusikan ke seluruh cabang dan outlet Kopi nusantara untuk menjadi bahan acuan standar oprasional Kopi nusantara di seluruh Indonesia.

Hal ini sangat penting dikarnakan semua rangkaian proses *research and development* menentukan cepat atau lambatnya pertumbuhan suatu perusahaan. inovasi suatu perusahaan di tentukan oleh kemampuan untuk melakukan *research and development*

Setelah tahap *research and development* maka selajutnya akan memasuki tahap distribusi. Di tahap ini, departemen *oprasional* berkewajiban mendistribusikan hal – hal yang sudah rencanakan dan dibuat di dalam proses *planning* dan *research and development* ke 44 cabang kopi nusantara dan 950 *outlet kopi nusantara* seluruh Indonesia. Agar lebih efektif distribusi dilakukan lewat berbagai cara agar dapat memastikan setiap pegawai dan departemen terkait menerima informasi tersebut. biasanya menggunakan *Email*, *Whastapp*, dan juga *Telegram*. hal ini penting agar setiap outlet memiliki sistem oprasional yang sama di seluruh Indonesia.

Tahap promosi (*Promotion*) yaitu proses yang bertujuan untuk mengajak calon pembeli , agar mereka mengenal produk yang dijual oleh perusahaan dalam kurung waktu tertentu, dalam hal ini mereka tertarik dan siap untuk membeli produk tersebut. dilakukan berjalan seiring tahap ditribusi dilakukan. Hal ini dilakukan agar konsumen kopi nusantara mengetahui apa produk kopi nusantara yang akan segera *launching*. Kegiatan promosi ini dilakukan H – 3 sebelum produk *launching*, biasanya sarana yang di gunakan untuk mempromosikan yaitu instagram , facebook , twitter dan juga website resmi . Namun proses ini hanya dilakukan ketika manajemen membuat keputusan untuk mengeluarkan produk atau potongan diskon terbaru.

Lalu yang terakhir adalah tahap monitoring, pada tahap ruang lingkup *departeman oprasional RTD* monitoring adalah tahap terakhir. Tahap ini menidaklanjuti hasil dari proses *research and development* dan juga tahap distribusi. Tahap ini akan mengawal berjalannya materi yang

sudah di distribukan oleh manejaman lewat koordinator area yang berkeliling ke seluruh toko kopi nusantara . Dan juga kegiatan monitoring ini sekaligus melakukan kegiatan *quality control* pada produk makanan dan minuman, mengawasi kemampuan SDM di setiap *outlet kopi nusantara*, dan juga memberikan pelatihan *on the spot* kepada SDM yang belum mengerti.

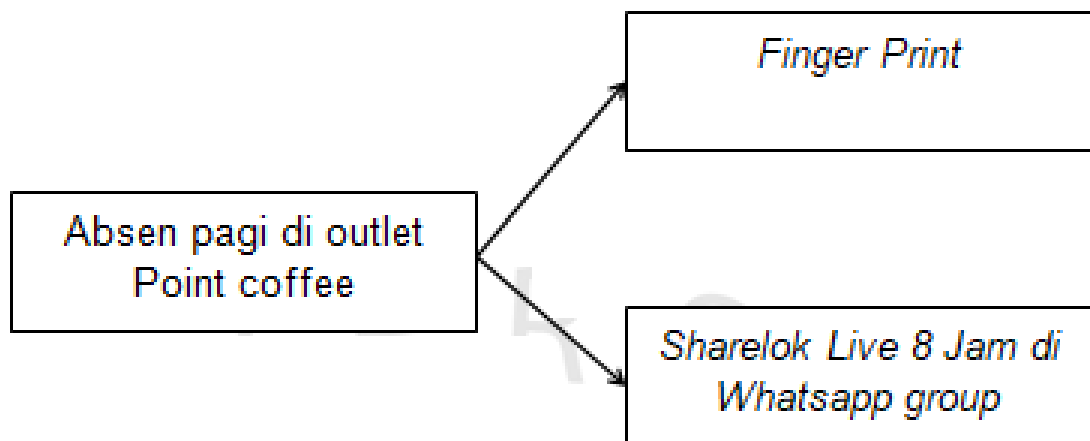
3.2 Pelaksanaan kerja.

Selama melaksanakan Kerja Profesi (KP) pada bagian koordinator area kopi nusantara. Praktikan mendapatkan bimbingan dari bapak sandi saepuloh selaku Junior Manager di *departeman oprasional* (RTD) Secara garis besar, Praktikan sudah melakukan bidang perkerjaan . Berikut merupakan penjelasan mengenai kegiatan praktikan lakukan selama menjalani kerja profesi (KP) di bagian *oprasional* (RTD) kopi nusantara .

Bidang Kerja	Pekerjaan	
Operasional	Absen Pagi 08:00	<i>Finger print</i> <i>Sharelok Live</i> 8 jam whatsapp
	Melakukan <i>Quality Control</i>	Kalibrasi <i>espresso</i> Langkah pembuatan menu Bahan baku
	Menjaga pegawai SOP	Penampilan barista <i>Layout Both</i> Kopi nusantara Area penyimpanan Pelayanan
	Memberikan informasi	Melakukan Follow up kendala Memberikan informasi update Melakukan laporan hasil kunjungan

Melakukan pembekalan terhadap tim

Tabel 3. 1 Pekerjaan Pada Bidang Koordinator Area Kopi Nusantara



Gambar 3. 2 Alur Kerja Dalam Melakukan Absen Pagi

Gambar 3.2 menyajikan alur kerja dalam kegiatan absen pagi, adalah kegiatan koordinator area kopi nusantara saat jam kerja dimulai pukul 08:00 pagi ke outlet yang sudah ditentukan oleh atasan masing – masing koordinator, koordinator wajib melakukan absen finger print di toko yang sudah ditentukan, biasanya area yang dikunjungi adalah area sesuai domisili masing – masing koordinator, jika koordinator melakukan absen finger print tidak di toko yang telah ditentukan maka koordinator tersebut terhitung mangkir atau lupa absen. Dan juga absen sharlok live 8 jam di group whatsapp yang telah disediakan oleh manajemen, hal ini dilakukan karena koordinator area, sangat tinggi mobilitas dilapangan, oleh karna itu perlunya pengawasan yang sangat jelas dan terukur agar tidak terjadinya penyimpangan. Seorang koordinator area dapat

mengunjungi dua sampai tiga outlet per harinya. Ini jelas sangat menyulitkan manajemen dalam mengawasi setiap koordinator yang berjumlah 80 orang yang tersebar di 44 cabang kopi nusantara.

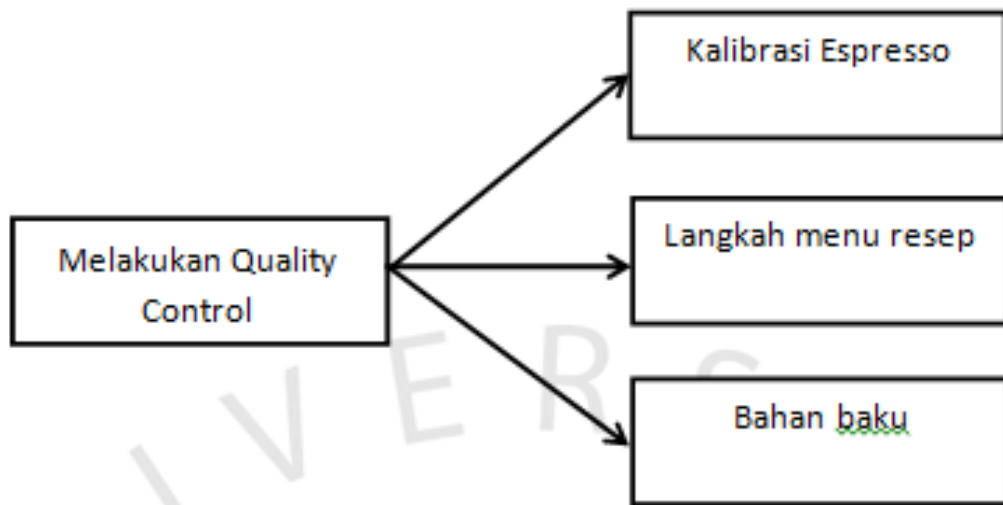
Gambar 3. 3 Absen Fingerprint





Gambar 3. 4 Absen Time Stamp

Absensi ini juga menjadi bahan pertimbangan untuk penilaian tahunan atau yang sering disebut *Keys Performance Indicator* (KPI) masing – masing koordinator, untuk itu sangatlah penting untuk melakukan absensi finger print dan sharelok live 8 jam di grup whatsapp.



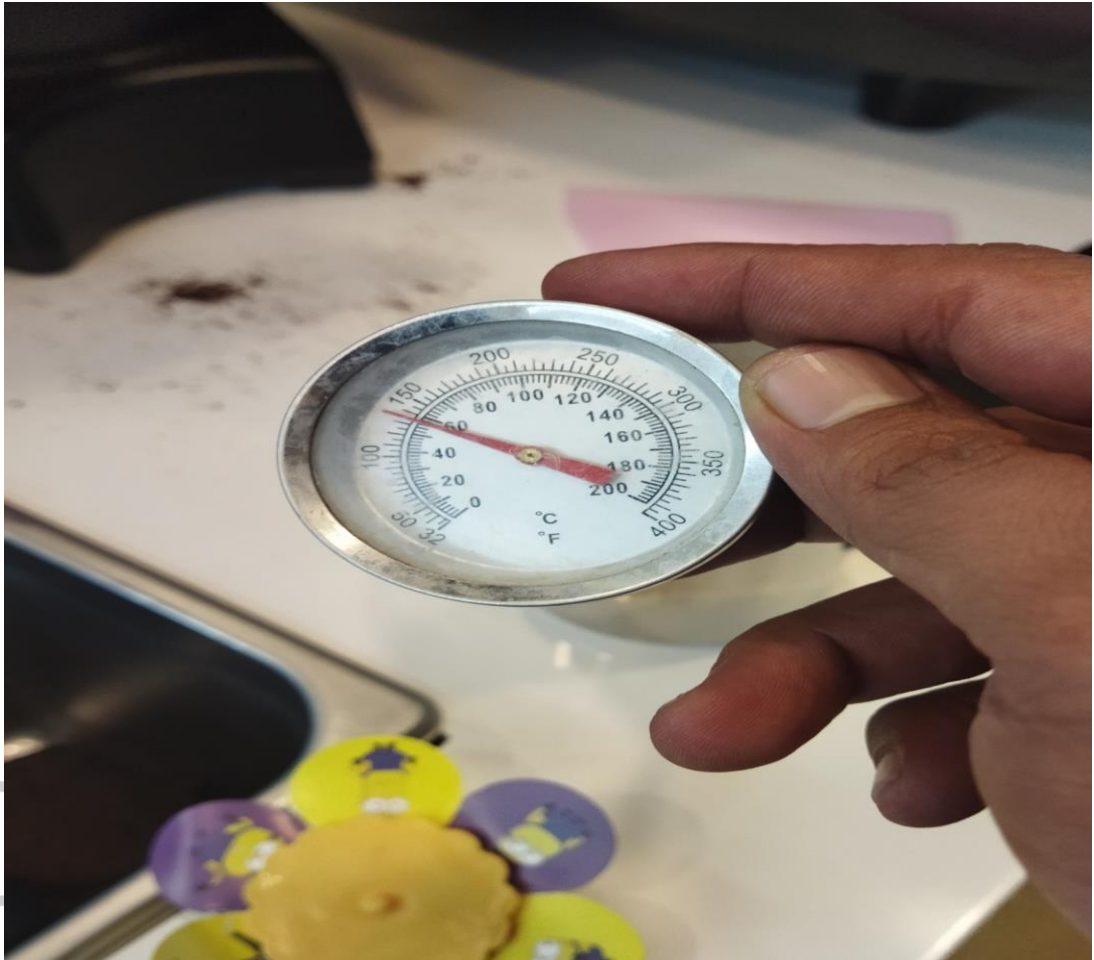
Gambar 3. 5 Melakukan *Quality Control*

Gambar 3.3 menyajikan alur kerja dalam kegiatan melakukan *Quality control* di outlet Kopi nusantara. Saat koordinator area mengunjungi outlet Kopi nusantara, salah satu *jobs description* seorang koordinator adalah melakukan *Quality control* terhadap produk Kopi nusantara, espresso adalah bahan dasar pembuatan berbagai variant menu kopi. Oleh karna itu penting untuk seorang koordinator area mengetahui rasa espresso yang sesuai dengan standart kopi nusantara.



Gambar 3. 6 Kalibrasi Espresso

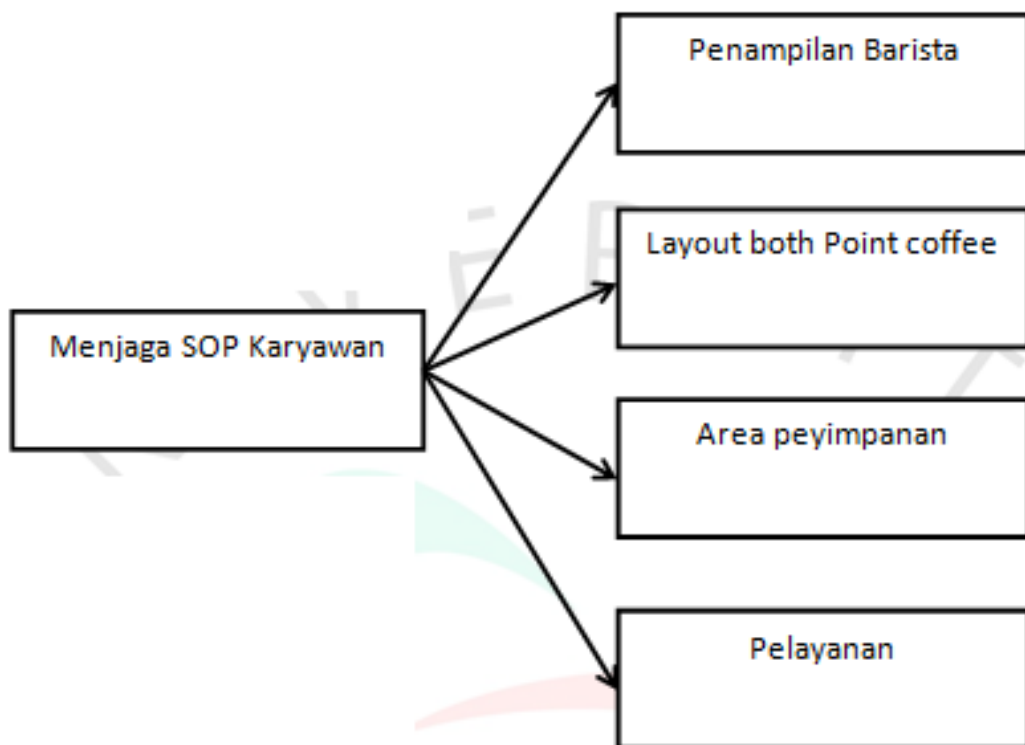
Dikarnakan espresso yang disajikan adalah espresso yang fresh, artinya espresso yang disajikan dibuat sesuai order tanpa di buat terlebih dahulu. Dan juga kopi nusantara menggunakan biji kopi yang baru digiling atau grinding saat ada pesanan. Jadi tingkat oksidasi sebuah kopi akan cukup tinggi dan dapat merubah rasa espresso kapanpun. Untuk itu sangat lah penting untuk sebuah espresso di kalibrasi secara berkala.



Gambar 3. 7 *Quality Control* Suhu Susu

Lalu yang berikutnya adalah mengecek langkah menu yang dibuat oleh barista kopi nusantara. Untuk menjaga kualitas minuman yang agar tetap konsisten di setiap outlet kopi nusantara, seorang barista harus menghafal semua resep dan teknik pembuatan minuman. Ini dapat menjaga rasa minuman yang diolah di toko A, akan sama rasanya dengan toko B. Mengingat outlet kopi nusantara yang sudah berjumlah 950 outlet yang tersebar di 44 kota di Indonesia, untuk itu membutuhkan *Quality Control* yang sangat rutin sehingga membuat rasa yang disajikan di setiap daerah sesuai dengan apa yang diharapkan manajemen. Perlu waktu yang panjang dan biaya yang tidak sedikit untuk memperkenalkan semua variant menu kepada konsumen untuk itu monitoring langkah menu harus dilakukan.

Dan tahap terakhir adalah monitoring bahan baku, bahan baku yang terstandarisasi juga penentu konsistensi rasa dan kualitas minuman. Sangat penting untuk suatu usaha yang bergerak di bidang minuman olahan memiliki ratusan outlet menggunakan bahan baku yang sama. Hal ini menentukan rasa dan juga biaya produksi suatu minuman. Rasa yang konsisten tentu dihasilkan oleh bahan baku yang sama, karna dikhawatirkan dari 950 outlet di 44 kota menggunakan bahan baku yang berbeda – beda sehingga menimbulkan rasa yang berbeda –beda pula. Dan untuk biaya produksi akan sangat membantu jika bahan baku selaras di setiap outletnya, hal ini akan membuat harga bahan baku jauh lebih murah jika pembelian dalam skala besar.



Gambar 3. 8 Menjaga SOP Karyawan

Standar penampilan barista di tentukan oleh perusahaan, maka dari itu koordinator juga ikut memonitoring penampilan barista agar sesuai dengan apa yang ditentukan oleh manajemen, standard penampilan barista menggunakan seragam , apron, topi ,celana jeans biru dongker, dan pin nama barista. Jika salah satu rusak, atau sudah tidak layak pakai, koordinator wajib mengusulkan penggantian atribut tersebut kepihak terkait yaitu HRD. Agar penampilan barista Kopi nusantara dapat terlihat bagus dan positif.

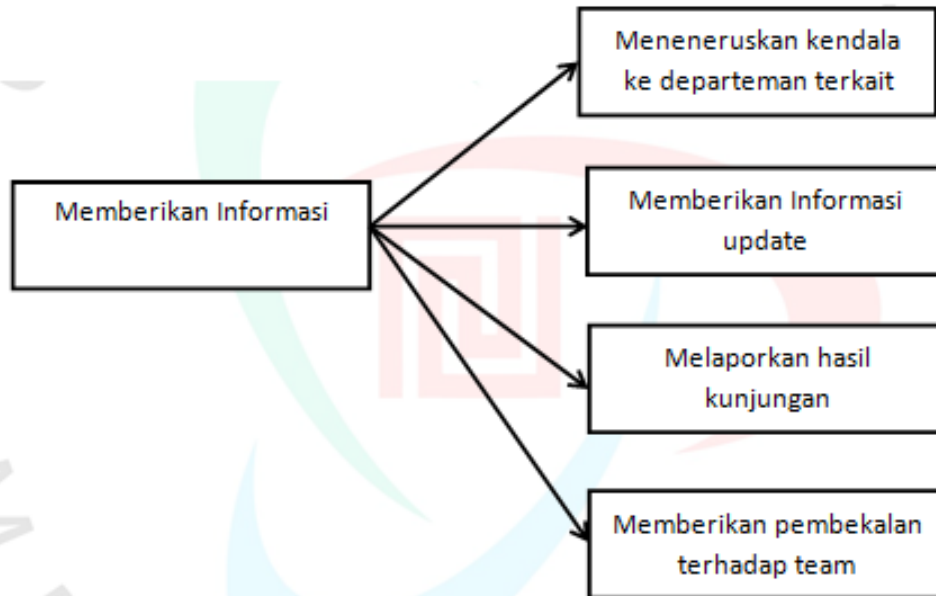


Gambar 3. 9 Pemastian Standart Penampilan

Layout both Kopi nusantara, standard konsep dari manajemen adalah konsep both yang casual dan simple, oleh karna itu setiap both kopi nusantara di buat langsung oleh tim proyek Kopi nusantara. Outlet dilarang keras untuk membuat konsep Kopi nusantara tersendiri. Walaupun dengan maksud dan tujuan lain. Oleh karna itu koordinator juga ikut memonitoring standard layout both Kopi nusantara. Lewat penempatan mesin – mesin, barista tools, dan sarana promosi ikut menjadi point penilaian saat kunjungan koordinator.

Area penyimpanan bahan baku juga tidak luput dari point penilaian saat kunjungan koordinator, mulai dari kebersihan area penyimpanan dan juga bahan baku yang masuk terlebih dahulu digunakan terlebih dahulu (FIFO) *First In First Out*. Hal ini bertujuan agar bahan baku yang datang tidak tertumpuk dan menjadi kadaluarsa. Jika terjadi hal tersebut perusahaan akan mengalami kerugian yang sangat besar. Untuk itu sangat penting untuk koordinator memonitoring tempat penyimpanan bahan baku Kopi nusantara.

Pelayanan barista menjadi salah satu hal penting yang menjadi penentu suatu keberhasilan Kopi nusantara, pelayanan yang maksimal dapat menarik konsumen yang datang ke outlet, untuk membeli produk – produk yang dijual Kopi nusantara. Dan juga pelayanan yang maksimal dapat membuat konsumen nyaman dan menjadi pelanggan tetap Kopi nusantara, yang diharapkan konsumen dapat melakukan pembelian yang berulang, dan menciptakan promosi dari mulut ke mulut yang dilakukan secara massif dan konsisten. Pelayanan yang diwajibkan oleh perusahaan lewat sapaan seperti *Kopi nusantara Always On Point*, menanyakan nama konsumen saat transaksi, dan mengucapkan terimakasih , selamat menikmati di akhir transaksi. Untuk itu koordinator area wajib memonitoring pelayanan barista agar pelayanan yang maksimal berjalan di semua outlet Kopi nusantara.



Gambar 3. 10 Memberikan Informasi

Gambar 3.10 Meneruskan kendala ke departemen terkait adalah salah satu alur kerja yang di kerjakan koordinator saat kunjungan ke outlet *Kopi nusantara*. Hasil temuan dilapangan harus langsung di teruskan ke departemen terkait seperti kerusakan pada mesin dan peralatan pendukung harus langsung di infokan kepada teknisi agar dilakukan perbaikan sehingga tidak mengganggu oprasional toko Kopi nusantara. Untuk itu koordinator juga harus memonitoring kendala yang di teruskan ke departemen terkait agar oprasional berjalan lancar.

Memberikan informasi update, Kopi nusantara memiliki kinerja yang dinamis, oleh karna itu sering dilakukan penyempurnaan standard oprasional (SOP) secara berkala. Informasi ini sering di distribukan lewat Email, Whatsapp, dan juga Telegram. koordinator area wajib merimainder informasi yang telah diberikan, hal ini mencegah informasi yang keliru atau terlewat yang di dapatkan oleh setiap personil atau barista. Koordinator akan mengulangi dan mengupdate hal – hal terkait standart oprasional dan memastikan setiap barista mengerti dan menjalankan hal

tersebut. oleh karna itu koordinator sangat bertanggung jawab atas distribusi informasi update kepada barista Kopi nusantara.



Gambar 3. 11 Briefing

Lalu berikutnya adalah melaporkan hasil temuan dilapangan dan progres follow up kendala ke atasan terkait , seperti supervisor area , manager area , dan branch manager outlet Kopi nusantara yang telah dikunjungi. Hal ini dapat menimbulkan rasa kepedualian atasan, untuk unit bisnis Kopi nusantara agar tetap berkembang sesuai harapan manajemen PT. Indomarco Prisma (). Untuk itu koordinator sangat penting untuk melaporkan hasil kunjungan secara berkala ke manajemen tingkat cabang maupun Head Office.

Dan tahap terakhir sebelum koordinator meninggalkan outlet Kopi nusantara, koordinator akan mengadakan breffing terhadap barista Kopi nusantara di outlet tersebut, untuk menyampaikan motivasi, target , dan solusi kepada barista Kopi nusantara. Agar semangat tim barista Kopi nusantara tetap terjaga sehingga setiap personil dapat menjalankan kerja yang maksimal.

3.3 Kendala yang dihadapi.

Selama melaksanakan Kerja Profesi (KP) pada unit Oprasional RTD di PT. XYZ Praktikan mendapatkan pengalaman dan pengetahuan baru seputar dunia Retail dan Oprasioanal berkut implementasinya secara praktis. Kerja Profesi berjalan dengan lancar karena dukungan dan bimbingan semua staf Oprasional RTD Namun Praktikan juga menghadapi kendala. Dikarnakan praktikan di tempatkan dilapangan atau area sehingga kurang mempelajari pengolahan data dan cara manajemen mengambil keputusan strategi bisnis

Unit Oprasional RTD di PT. XYZ memiliki beberapa unit kerja selain Oprasional, yaitu unit Komersial (*Commercial*) yang mengurus promosi di sosmed , endorsemen , dan juga membuat konten untuk promosi. Lalu unit bisnis support (*Business Support*) unit ini mengerjakan beberapa project pengembangan dari pengembangan *softwere* transaksi dan kerja sama dengan pihak ketiga seperti Grab, Gojek, dan Shopee. Berikutnya unit *Reasearch And Development* (R&D) unit ini berkewajiban untuk membuat produk minuman dan makanan setiap bulannya, dan juga unit ini menentukan bahan baku dan juga harga pokok minuman yang akan dijual di toko Kopi nusantara seluruh Indonesia.

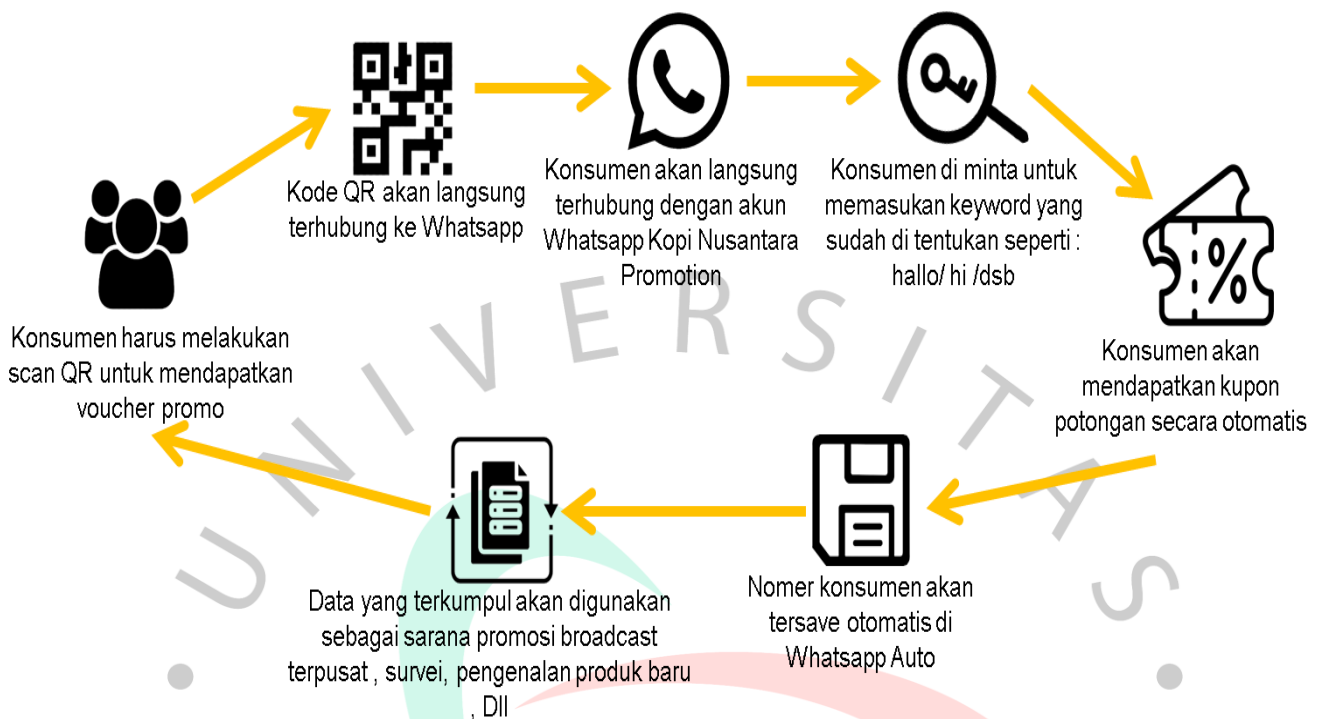
Dan selama praktikan menjalani praktek Kerja Profesi , Praktikan juga melakukan project terkait kendala yang yang terjadi secara nasional. Yaitu tentang kendala data base konsumen yang tidak terpusat dan tercecer di semua toko outlet Kopi nusantara. Lalu konten prosmosi yang tidak terstandarisasi di setiap outlet nya. Project yang saya kerjakan saya presentasikan lewat power point.

3.4 Cara mangatasi kendala

Karena situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan bagi Praktikan untuk mempelajari bidang lain pada unit Oprasional RTD Praktikan kemudian memaksimalkan pembelajaran pada bidang Oprasioanal saja . Upaya ini juga didukung oleh seluruh Staf unit Oprasional RTD di PT. XYZ, dimana Praktikan diberikan banyak informasi, wawasan, dan pekerjaan pada bidang Backoffice dan

Administrasi secara keseluruhan, serta difasilitasi dengan kesempatan untuk bertanya sebanyak mungkin mengenai bidang yang dipelajari

Projek yang diberikan kepada praktikan dalam program Kerja Profesi (KP) yang saya kerjakan yaitu tentang sentralisasi data base konsumen. Di dunia retail saat ini, penting sekali untuk suatu perusahaan memiliki data base konsumen yang terpusat dan terstandarisasi. Hal ini dapat mencerminkan bahwa suatu perusahaan memiliki kesadaran untuk menjaga asset terbesar yaitu konsumen. Data base konsumen yang terpusat dapat di olah dan digunakan oleh perusahaan untuk hal – hal yang positif untuk menunjang kegiatan perusahaan tersebut. Contohnya : melakukan survei, memperkenalkan produk baru, dan analisis konsumen lainnya. Whatsapp adalah aplikasi sosial media ke 2 paling banyak digunakan di dunia pada saat ini, tercatat 2,2 miliar orang menjadi pengguna aktif Whatsapp sampai juni 2022 (katadata.id) dan di indonesia sendiri pengguna aktif Whatsapp tercatat 84% dari total penduduk indonesia (Tekno.sindonews.com). Untuk itu Whatsapp adalah sosial media yang tepat untuk menjadi sarana promosi dan mengumpulkan data base konsumen yang efektif



Gambar 3. 12 Alur Sistem Project Sentralisasi

Solusi yang saya tawarkan kepada perusahaan, Mengganti mekanisme promosi dengan scan QR / chat dan mendapatkan kupon potongan promo seperti : Promo 50 % dll, dari whatsapp Kopi Nusantara Promotion lalu Secara tidak langsung nomer konsumen akan langsung tersimpan. Kemudian Kopi Nusantara Menggunakan Aplikasi Whatsapp Auto dan Menggunakan Aplikasi WA blast

Alur sistem program :

Gambar 3.12 Alur sistem Project sentralisasi

Whatsapp auto adalah aplikasi yang dapat membalas pesan secara otomatis baik sesuai keyword yang di tentukan atau secara langsung, aplikasi ini juga dapat terhubung dengan aplikasi sosmed lainnya, seperti Instagram, Telegram , dan lain sebagainya. Aplikasi ini juga dapat memberikan laporan statistik secara real time yang dapat kita unduh dengan format csv dan pdf. Biaya langganan Rp 129,000 / bulan

Whatsapp Blast merupakan fitur Whatsapp Business API / Software pihak ketiga yang memungkinkan Anda mengirim pesan massal secara bersamaan. Kita dapat mengirim pesan tanpa harus menyimpan nomor pengguna di kontak. Fitur ini tentu menjadi cara yang sangat efektif dan efisien bagi bisnis untuk menjangkau banyak pelanggan sekaligus. Biaya langganan Rp 150.000 / bulan. Diharapkan alur ini dapat mempermudah pendataan konsumen di point coffee sehingga data base dapat terpusat dan dapat digunakan secara efektif dan efisien. Dikarnakan penting bagi sebuah perusahaan, memiliki data base konsumen agar dapat memenangkan persaingan dengan kompetitor sejenis dan dapat mempertahankan konsumen yang sudah dimiliki oleh perusahaan.

3.5 Pelajaran yang diperoleh dari Kerja Profesi

Banyak hal yang dipelajari oleh Praktikan dalam melaksanakan Kerja Profesi pada bagian Oprasional RTD di PT. XYZ selama 400 jam. Pembelajaran yang diperoleh Praktikan adalah sebagai berikut:

- a. Praktikan dapat mengasah kemampuan komunikasi melalui interaksi dengan karyawan Oprasional RTD di PT. PT. XYZ. Dalam dunia kerja, tidak hanya hardskill yang dibutuhkan, namun juga softskill. Salah satu softskill penting yang dibutuhkan adalah kemampuan komunikasi. Dalam menjalankan Kerja Profesi, Praktikan berada di dalam unit Oprasional RTD di PT. PT. XYZ memiliki peran untuk memberi informasi terkait operasional kepada seluruh karyawan. Oleh karena itu, unit Oprasional RTD di PT. PT. XYZ melakukan interaksi dengan karyawan dari seluruh unit. Hal ini yang membuat Praktikan juga sering ikut serta interaksi dengan karyawan dari berbagai unit. Dalam proses interaksi tersebut, Praktikan belajar untuk dapat melakukan komunikasi secara efektif sehingga kedua pihak dapat saling mengerti pesan yang ingin disampaikan.

- b. Praktikan dapat mengasah kemampuan komunikasi melalui interaksi dengan para staf office dan barista di outlet Kopi nusantara. Selama melaksanakan Kerja Profesi, Praktikan banyak melakukan pekerjaan di bidang Oprsioanl . Dalam proses Oprasional, Praktikan banyak melakukan interaksi dengan staf office dan barista di outlet Kopi nusantara . Interaksi banyak terjadi ketika Praktikan melakukan proses follow-up kendala yang terjadi dilapangan dan juga pembekalan terhap tim barista di outlet Kopi nusantara. Interaksi tersebut dapat berupa komunikasi secara lisan melalui telepon / tatap muka, atau komunikasi secara non-lisan (tertulis) melalui media WhatsApp dan e-mail. Interaksi ini membuat Praktikan belajar untuk dapat berkomunikasi sehingga tercipta komunikasi yang efektif.
- c. Praktikan dapat mempelajari tentang alur dan proses oprasional secara keseluruhan. Selama melaksanakan Kerja Profesi, Praktikan berkesempatan untuk turut serta secara langsung dalam proses oprasional di Oprasional RTD, mulai dari monitoring sampai Quality control di outlet Kopi nusantara. Sebelumnya Praktikan belum pernah melakukan pekerjaan atau melakukan magang di bidang oprasional, sehingga ini menjadi pengalaman pertama kali bagi Praktikan. Selain itu, sebelumnya Praktikan hanya mempelajari orpasional secara umum, Setelah melalui Kerja Profesi ini, Praktikan dapat mempelajari secara langsung (learning by doing) alur dan proses oprasioanal di sebuah perusahaan. Praktikan memperoleh gambaran secara teknis mengenai proses oprasional secara keseluruhan.
- d. Praktikan memperoleh wawasan yang lebih luas mengenai bidang pengembangan bisnis di perusahaan. Saat mengikuti Kerja Profesi, Praktikan mendapat pemaparan materi seputar dunia retail dari bapak Sandi Saepulloh sebagai Jr Manager di unit Oprasional RTD. Salah satu wawasan tambahan yang diperoleh Praktikan adalah peran unit Oprasional RTD sebagai ujung tombak pengembangan unit bisnis di perusahaan, dan berperan sebagai business partner yang memberi

masuk kepada top management mengenai tujuan dan langkah strategis perusahaan untuk unit bisnis tertentu dalam hal ini *Ready to Drink*.

- e. Praktikan belajar memecahkan dan menyempurnakan sistem yang sudah berjalan di dalam lingkup unit / divisi tempat praktikan melakukan tugas Kerja Profesi (KP). Praktikan belajar menemukan solusi yang bersifat general yang dapat dijalankan di semua toko Kopi Nusantara secara keseluruhan

