

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Pada kesempatan kerja profesi ini praktik melakukan kerja profesi pada Starbucks Coffee cabang Sektor 7 Bintaro dan dipercaya untuk membantu pada bagian Coaching for Partners Performance & Development. Praktikan sebagai seorang mahasiswa yang memiliki kemampuan terbatas dalam dunia kerja, dibimbing oleh para senior dengan latar belakang yang berbeda dalam melakukan pekerjaan di Starbucks Coffee Bintaro sektor 7.

Selama kurang lebih tiga bulan praktikan melaksanakan kerja profesi pada bagian Coaching for Partners Performance & Development. Sebelum memulai kerja, pembimbing kerja tentunya memberikan pengarahan mengenai tugas-tugas yang diberikan agar tidak terjadinya suatu kesalahan dan juga dapat membantu praktik dalam menjalankan tugasnya. Adapun beberapa pekerjaan yang dilakukan praktikan selama melaksanakan kegiatan kerja profesi :

1. membantu Store Manager pada development path pada saat melakukan PDP (Partners Development Path).
2. membuat jadwal pembagian tugas Cleanliness setiap shift.
3. membagikan hasil performa penjualan partner setiap minggu.
4. Melakukan Coffee activity kepada partner dan customer.
5. Mengerjakan FSA (Food Safety Assessment) Bulan Agustus.
6. Mengerjakan penilaian mingguan pada setiap bagian toko.
7. Membuat produk dan mengoperasikan kasir.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikan melakukan kerja profesi pada Starbucks Coffee Bintaro Sektor 7 pada bidang Sumber Coaching for Partners Performance & Development. Pada tanggal 1 Juli 2023 merupakan hari pertama praktikan melaksanakan kerja profesi pada bagian Coaching for Partners

Performance & Development. Dalam keseharian praktikan datang ke store Starbucks Coffee Sektor 7 pada pukul 14.00 siang, istirahat pada pukul 16.00 sampai 17.00 dan pulang pukul 23.00. Praktikan di haruskan pulang pada pukul 23.00 walaupun pekerjaan harian yang dilakukan belum selesai. Berikut adalah kegiatan praktikan selama kerja profesi pada Starbucks Coffee Sektor 7, yaitu :

1. Membantu Store Manager pada development path pada saat melakukan PDP (Partners Development Plan).

PDP (Partners Development Plan) merupakan salah satu bagian dari pengembangan karir dari barista ke level store supervisor, tahap ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh perkembangan partner dari setiap bulan. Tolak ukur yang digunakan adalah pada saat partner sudah dapat mencapai level Advising, dimana seorang partner telah menguasai dan dapat mempengaruhi partner lain untuk melakukan hal tersebut. Poin-poin yang ada pada penilaian diantaranya seperti apakah partner sudah menjalankan pekerjaan sesuai dengan misi dan nilai perusahaan, lalu sudah menguasai 3 dimensi pada barista.

- a. Pembimbing melakukan review kepada setiap partner termasuk supervisor.
- b. Praktikan melakukan review kepada pembimbing kerja.
- c. Praktikan menentukan rencana untuk goals selanjutnya.

Setelah praktikan melakukan PDP, praktikan melakukan penginputan file ke sistem dengan bimbingan, pembimbing kerja agar perusahaan mengetahui perkembangan partner setiap PDP.

(DEVELOPMENT) ASSESSMENT - BARISTA
Page 1 of 2

SC11 - Binaro Sektor 7
Starbucks Binaro Sektor 7, Pondok Jaya, South Tangerang City, Banten, Indonesia
15222

SC11 Binaro Sektor 7
October 31, 2023 10:31 PM (WIB)

Location: SC11 - Binaro Sektor 7 Starbucks Binaro Sektor 7, Pondok Jaya, South Tangerang City, Banten, Indonesia 15222

PARTNER'S NAME: Mito semo utrakomo

LEAD ROLE: 38

BARISTA ASSESSMENT FOR EACH OF THE FOLLOWING STATEMENTS. INDICATE WHERE YOU ARE ON YOUR DEVELOPMENT PATH. BE READY TO DISCUSS AN EXAMPLE WITH YOUR COACH. LEARNING - OWNING - ADVISING

LIVING OUR MISSION & VALUE

I create a culture of warmth and belonging where everyone belongs. **ADVISING**

I act with courage and challenge the status quo. **OWNING**

I am honest, especially with my manager, myself and myself. **ADVISING**

I deliver my very best every day and achieve results. **OWNING**

NOTED OR DECISION:

BE COMMITTED TO CUSTOMERS

I consistently take the initiative to greet customers and ensure they feel welcome throughout their visit. **OWNING**

I am confident in mastering the Starbucks Experience when things don't go as planned. **OWNING**

I use my skills and training to step up my offer and product knowledge to our best customers for their benefits. **OWNING**

I use the Barista Factors to ensure I have the information I need to create personalized experiences for customers. **ADVISING**

I operate our standard work methods and serve only the highest quality products. **OWNING**

I communicate Passion for Service through the behaviors of Accuracy, Integrity and Action. **ADVISING**

NOTED:

BE FOCUSED ON QUALITY

I constantly learn my craft through learning and practice. **OWNING**

I consistently complete responsibilities on Daily Review and Clean Plans. **ADVISING**

I am confident in my ability to effectively work together in the Deployment plan. **ADVISING**

(DEVELOPMENT) ASSESSMENT - BARISTA
Page 2 of 2

BE DEDICATED TO EACH OTHER

I seek opportunities to create best moments for Customers and fellow partners. **ADVISING**

I ask for and offer help. **ADVISING**

I take the initiative to advance my personal learning and to achieve goals. **OWNING**

Good idea about great consistency

DEVELOPMENTAL SHEET - BARISTA

THINKING/DECIDE: I will improve responsibility about communication and consistency

LEARNING/OWNING: I will share my product knowledge and skill to all partners for best operations

DEVISING/TAKING RESPONSIBILITY: Focus and values to become behaviours

DATE: _____

BY: _____

Gambar 3. 1 Hasil Review PDPdi Starbucks Coffee Sektor 7 Bintaro

Sumber : Partner File Pribadi

2. Membuat Jadwal tugas Cleanlines.

Pembuatan jadwal ini diperentukan untuk setiap operasional store agar kebersihan di store dan disekitarnya tetap terawat. Jadwal dibuat agar setiap partner didalam store mengetahui bagian yang harus dibersihkan dan mana yang harus di maintance. Biasanya jadwal dibagikan setiap minggu pada hari senin. Pembuatan jadwal juga harus diikuti dengan laporan pengerjaan pada setiap harinya.

- a. pembimbing kerja membagikan jadwal shift setiap minggu.
- b. pembimbing kerja memberikan instruksi kepada praktikan bagian yang harus di maintance.
- c. Praktikan membuat jadwal yang lalu membagikan kepada setiap partner.
- d. Praktikan melaksanakan cleanliness sesuai jadwal dan jobdesknya.

	A	B	C	D
1				
2	PARTNER	SENIN	SELASA	RABU
3	RYAN FALLAH	BOH		
4	RIZKY NUR FAHMI	MENU BOARD		
5	ESTHER NOVINKA	KOLONG SMOKING		
6	NABILA MUTI KHAIRUNISA	CICIL SCRUBING DINE IN		
7	TIAR		BOH	
8	TAMARA ALDA C		CICIL KAKI KAKI MEJA KURSI	
9	ESTHER NOVINKA		CICIL SCRUBING DINE IN	
10	TIAR		TEMPAT SAMPAH SMOKING	
11	TIAR			GRINDER AREA & SINK PASTRY
12	RYAN FALLAH			SINK BOH
13	RIZKY NUR FAHMI			CICIL SCRUBING DINE IN
14	TAMARA ALDA C			BAWAH CHILLER BAR
15	NABILA MUTI KHAIRUNISA			CONDIMENT AREA/BAWAHNYA
16				
17				
18				
19				
20				

Gambar 3. 2 Pembuatan Jadwal Cleanliness

Sumber : Dokumentasi sendiri



Gamb

Sumber : Dekomentasi Sendiri

3. Membagikan Hasil Performa Penjualan Partner setiap Minggu.

Dengan membagikan hasil performa penjualan setiap partner yang diambil dari setiap minggu lalu dibagikan kepada para partner berfungsi untuk memotivasi setiap karyawan agar mencapai target bulanan yang harus terpenuhi. Hal ini juga untuk mengetahui traffic penjualan yang berjalan selama seminggu.

- Pembimbing kerja membuat laporan penjualan selama seminggu secara menyeluruh.
- Pembimbing mengarahkan Praktikan dalam pembuatan Partner Performance.
- Praktikan membagikan penjualan partner setiap minggu kepada partner.

Partner Performance													
01 -24 August 2023													
Name	trx	Additional		Food		Ice Cream		Sales	Total working Hour	Total Items Sold	IPT	IPLH	
		USD	UPH	USD	UPH	USD	UPH						
Fahmi	792							62,371,625	96			15	
Tamara	1034							77,557,046				0	
Esther	971							72,851,372				0	
Bimo	731							58,455,828	112				
Nabila	644							49,701,647				7	
								Last Update					

Gambar 3. 4 Internal Management Starbucks Sektor 7 Bintaro

Sumber : Internal Management Starbucks Sektor 7 Bintaro

Setelah dijadikan rangkuman data seperti gambar diatas, Praktikan lalu memberikannya setiap hari minggu ke setiap partner melalui grup Whatsapp agar semua partner mengetahui penjualannya masing – masing.

4. Melakukan Coffee activity kepada partner dan costumer

Salah satu aktivitas yang dilakukan seorang partners untuk melakukan koneksi secara langsung dengan setiap costumer adalah dengan Coffee Activity yang bertujuan untuk mengenalkan produk kepada costumer dan membangun koneksi dengan setiap costumer. Aktivitas ini biasanya telah dijadwalkan setiap minggu oleh DCM.

- Pembimbing memberikan jadwal yang telah ditetapkan kepada setiap partner dan juga materi yang akan dibahas.
- Praktikan membagikan materi kepada customer bersamaan dengan penyeduhan kopi bersama customer.



Gambar 3. 5 Coffee Talk Bersama Pengunjung

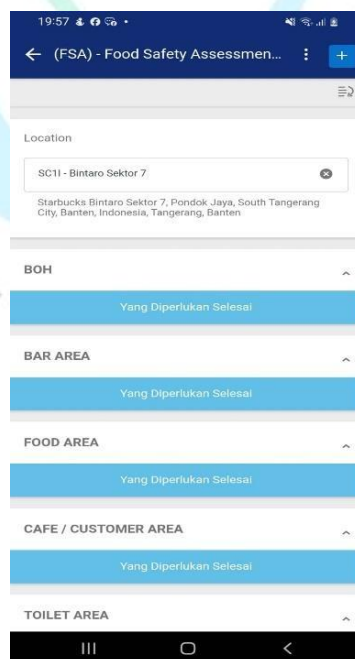
Sumber : Starbucks Sektor 7

Pemaparan tentang produk dari Starbucks kepada customer pada saat Coffee Talk, lalu dilanjutkan dengan praktikan mencatat feedback yang diberikan customer untuk dijadikan laporan. Hasil Laporan tersebut akan dijadikan sebagai masukan untuk setiap partner maupun untuk perusahaan kedepannya.

5. Mengerjakan FSA (Food Safety Assessment) Bulan Agustus.

FSA sendiri mempunyai tujuan agar setiap partner di setiap store selalu me-maintenance setiap bagian dalam store tersebut, mulai dari kebersihan lingkungan kerja, kesehatan setiap partner, memastikan bahwa alat dan bahan di setiap store masih sesuai standar yang ditetapkan.

- a. Pembimbing kerja memberikan formulir lewat aplikasi yang harus diisi praktikan dibulan Agustus.
- b. Praktikan mulai mengecek semua bagian store untuk mengisi formulir yang diberikan
- c. Praktikan mendokumentasikan setiap bagian – bagian yang perlu di periksa secara berkala



Gambar 3. 6 Formulir FSA

Sumber : Internal Starbucks Sektor 7

Pada saat praktikan memulai mengisi formulir yang ada pada gambar 3.7, praktikan juga harus mengecek langsung untuk mengetahui kondisi aslinya. Jika praktikan menemukan sesuatu yang bermasalah, selanjutnya praktikan memberikan laporan kepada pembimbing kerja.



Gambar 3. 7 Stopkontak bermasalah
Sumber : Internal Starbucks Sektor 7

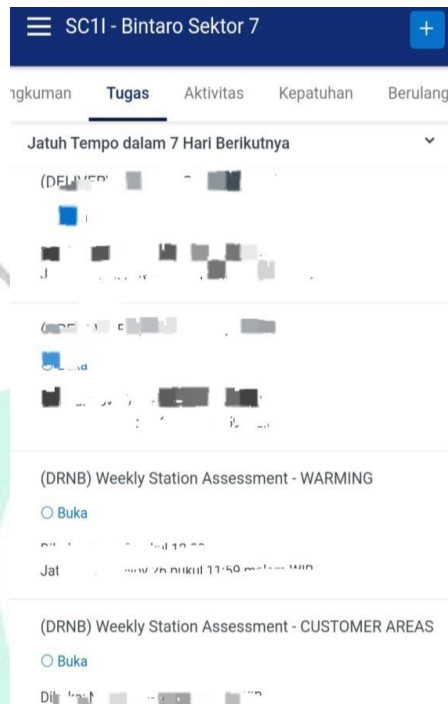
Jika kita lihat seperti permasalahan di gambar 3.8, praktikan langsung melapor kepada pembimbing kerja untuk diberikan tindakan selanjutnya.

6. Mengerjakan penilaian mingguan pada setiap bagian toko.

Penilaian minggu atau Weekly Assessment sebenarnya tidak jauh berbeda dengan FSA, yang membuat perbedaan adalah penilaian minggu lebih kepada mengecek bahan baku yang tersedia pada setiap store. Hal ini diperlukan untuk melakukan pemesanan bahan baku dari gudang.

- Pembimbing memberikan formulir lewat aplikasi kepada praktikan

- Praktikan mengisi formulir dan mencocokkannya dengan fisik.
- Praktikan mendokumentasikan setiap bahan baku ataupun alat yang harus ada di formulir tersebut.



Gambar 3. 8 Weekly Assesment Store

Sumber : Internal Manajemen Starbucks Sektor 7

Praktikan mengisi penilaian mingguan yang dibagi menjadi beberapa bagian, mulai dari area customer, area bar, area Backroom, dsb.



Gambar 3. 9 Bahan Baku Sudah melewati Expired Date

Sumber : Internal Manajemen Starbucks sektor 7

Praktikan dibantu pembimbing kerja untuk melakukan pemusnahan bahan baku yang sudah mau melewati expired date dan dijadikan laporan. Hal ini selalu dilakukan jika ada bahan baku yang sudah ingin melewati Expired-nya. Fungsi dari dokumentasi dari pemusnahan bahan baku adalah agar setiap partner mengetahui bahwa bahan baku sudah habis dan partner mampu menginformasikan kepada pelanggan bahwa ada menu yang tidak bisa dibuat karena tidak tersedianya bahan baku.

7. Membuat Produk dan Mengoperasikan Kasir

Sebagai salah satu role yang sudah pasti berada pada bagian operasional adalah pembuatan produk yaitu seperti kopi dan sebagainya. Pada setiap shift juga setiap partner wajib untuk pada bagian kasir dimana kita menawarkan produk, promo, dan tempat terjadinya transaksi kepada customer. Pembuatan produk juga dilakukan sesuai standar yang ditetapkan.

- Pembimbing kerja melakukan briefing sebelum memulai shift, untuk menginformasikan apa yang menjadi fokus di hari ini.
- Praktikan menepati role yang telah ditetapkan pada shift tersebut.

Hal yang dilakukan setelah shift selesai adalah praktikan melakukan close till, yaitu menghitung uang cash yang didapat setelah penjualan berakhir. Tujuannya adalah untuk memastikan uang cash yang diberikan untuk modal awal sesuai dengan pada shift berakhir. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya minus pada uang modal. Setelah semua uang telah dihitung kembali, praktikan juga diberikan tugas untuk menghitung seluruh pemasukan dari hasil penjualan yang ada di akun kasir praktikan.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama menjalani Kerja Profesi di PT. Sari Coffee Indonesia tepatnya di Starbucks cabang Sektor 7 bintaro, praktikan mendapatkan beberapa kendala yang dialami. Kendala yang dialami biasanya datang dari diri sendiri, lingkungan, maupun tugas yang diberikan kepada praktikan. Berikut beberapa kendala yang dialami praktikan pada praktek Kerja Profesi :

- A. Pada saat pembimbing memberikan pekerjaan yang belum dimengerti praktikan dan kendalanya adalah praktikan harus bertanya soal pengerjaan dengan jelas dan detail. Kendala seperti ini biasanya dapat memperlambat waktu pengerjaan pada awal Kerja Profesi.
- B. Waktu pembimbing kerja yang padat, sehingga praktikan seringkali mengalami kesulitan pada saat pengerjaan dan untuk meminta pembimbing kerja mengoreksi pekerjaan praktikan.
- C. Pada saat pergantian shift, dimana kurangnya komunikasi antar shift yang membuat kesulitan praktikan untuk memastikan tidak ada pekerjaan yang tertinggal.
- D. Pada saat menghitung inventory seperti bahan baku, dimana biasanya terhitung tidak balance antara data yang ada dengan fisik yang semestinya.

Ada juga kendala yang dihadapi pada level toko di Starbucks sektor 7 bintaro yang mengakibatkan kurang tercapainya target bulanan toko. Biasanya kendala yang ada berasal dari faktor internal mau eksternal toko yang sangat berpengaruh pada target toko. Berikut beberapa kendala yang menghambat pencapaian toko pada 3 bulan praktikan melakukan kerja profesi di operasional Starbucks sektor 7 bintaro.

- A. Terbatasnya SDM pada toko ini, yang mengakibatkan jika adalah salah satu partner yang tidak bisa masuk secara tiba – tiba seperti pada saat partner sakit, toko sulit mendapatkan partner pengganti.
- B. Berkurangnya jumlah pengunjung pada saat libur, toko Dimana praktikan bekerja memiliki pasar yang kebanyakan ada pada level karyawan sekita lingkungan toko, maka biasanya setiap tanggal

merah maupun hari libur, penjualan otomatis akan menurun dibanding hari kerja.

- C. Terjadi minus beberapa kali pada saat inventory merchandise seperti botol minum dsb. Hal tersebut biasanya terjadi karena adanya kesalahan input pada POS (Point of Sale) ataupun tindak pencurian yang biasanya ditemukan pada akses CCTV.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Kendala-kendala yang dihadapi praktikan pada kegiatan kerja profesi harus segera diatasi oleh praktikan karena jika tidak segera diatasi praktikan, akan membuat pekerjaan praktikan terganggu. Berikut ini adalah beberapa cara yang dilakukan praktikan dalam mengatasi kendala yang dihadapi pada kegiatan kerja profesi.

- A. Pada kendala ini praktikan harus bisa mengetahui situasi dan kondisi dari pembimbing kerja, jika pembimbing kerja sedang melakukan pekerjaan yang terlihat berat praktikan harus bisa menyesuaikan keadaan agar tidak memperlambat kinerja pembimbing kerja dan juga praktikan sendiri.
- B. Pada permasalahan ini praktikan biasanya meminta masukan dari para supervisor yang membantu pada setiap shift agar pengerjaan tugas yang dilakukan praktikan lebih cepat selesai.
- C. Dengan adanya permasalahan miskomunikasi yang sering terjadi, akhirnya setiap partner setelah pergantian shift diwajibkan untuk memberikan hand-over kepada shift selanjutnya untuk mengurangi miskomunikasi. Dan hal ini biasanya juga bisa dipastikan dengan menginformasikan lewat grup whatsapp.
- D. Untuk kendala tidak balance-nya jumlah pada data dan fisiknya, praktikan dibantu dengan pembimbing menemukan solusi untuk penghitungan item dan bahan baku yang terpakai dihitung per-shift untuk memastikan tidak ada plus atau minus dalam stok dan data.

Begitu juga dengan kendala Perusahaan yang harus diatasi oleh Perusahaan maupun pada level tim di toko. Hal tersebut perlu

ditanggulangi agar tidak mempersulit operasional toko. Berikut poin yang dapat dilakukan untuk mengatasi Kendala Perusahaan :

- A. Pada Kendala kekurangan SDM atau partner pada setiap store, biasanya SPV maupun SM akan mencarikan pengganti dari toko lain untuk memberikan back-up pada store yang membutuhkan. Sebagai gantinya, store yang diberikan bantuan akan melakukan sebaliknya kepada store yang membantu.
- B. Untuk mengatasi jumlah penurunan sales pada hari libur, biasanya toko memberikan target yang berbeda untuk hari kerja dan hari libur. Biasanya pada hari kerja, toko memberikan target harian lebih besar dibanding hari libur untuk mengurangi terjadi minus pada hari libur.
- C. Terjadinya minus untuk merchandise, akhirnya toko memberikan tugas kepada para SPV untuk melakukan cek inventory setiap hari untuk memastikan tidak ada minus pada akhir bulannya.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama melaksanakan kegiatan kerja profesi praktikan banyak sekali mendapatkan pembelajaran, praktikan mendapatkan pengalaman yang dapat memberikan hal baru bagi praktikan. praktikan mendapatkan pengalaman dan kesempatan untuk mengetahui pekerjaan secara lebih nyata serta pembelajaran yang diperoleh selama belajar di kelas dengan pekerjaan pada perusahaan dapat dipraktikkan.

Praktikan merasakan senang karena dapat kesempatan melaksanakan kerja profesi di Starbucks Sektor 7, karena praktikan dapat merasakan secara langsung bagaimana dunia kerja secara langsung. seperti halnya dalam masuk kerja tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan. sama halnya ketika pada jam pulang kerja walaupun praktikan telah menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari jam kerja yang di tetapkan perusahaan tetapi harus tetap pulang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam dunia kerja secara langsung praktikan sadar bahwa banyak teori dalam bangku kuliah yang dapat dipraktikkan seperti :

- Kepemimpinan

Praktikan merasakan bahwa seorang pemimpin sangat berpengaruh kepada lingkungan kerja dan bagaimana operasional berjalan. Melihat dengan gaya kepemimpinan yang ada pada pembimbing kerja, bagaimana pemimpin memberikan rasa percaya kepada bawahan dan menjadikan antara atasan dan bawahan tidak memiliki jarak yang jauh menjadikan lingkungan kerja yang nyaman dan partner juga merasa dapat memberikan inovasi –inovasi untuk perkembangan store.

- Motivasi Kerja

Setelah praktikan melakukan Kerja Profesi secara langsung, Praktikan merasakan bagaimana setiap individu memiliki tujuan yang berbeda – beda dalam bekerja. Dan teori yang disampaikan dibangku kuliah bahwa motivasi mempengaruhi kinerja adalah sesuatu yang ril. Dengan adanya motivasi kerja yang berbeda – beda tetapi perusahaan memberikan target pada setiap store membuat kekompakan yang dirasakan setiap store.

- Budaya Organisasi

Pembelajaran yang praktikan dapat adalah bagaiman seputar budaya organisasi yang sangat kuat, bagaimana hubungan antara store – store terlebih di kawasan bintaro sangatlah kuat. Bagaimana budaya yang diciptakan oleh Starbucks Indonesia sangatlah berpengaruh kepada setiap partner yang ada.

- Performa Kerja

Dalam perusahaan yang besar seperti Starbucks dapat dilihat bahwa performa setiap partner selalu dilihat dan sangatlah penting untuk karir yang baik. Penilaian yang juga dilakukan dengan secara baik, bagaimana setiap partner akan dapat kenaikan jabatan dengan melihat performa yang ada pada setiap individunya.