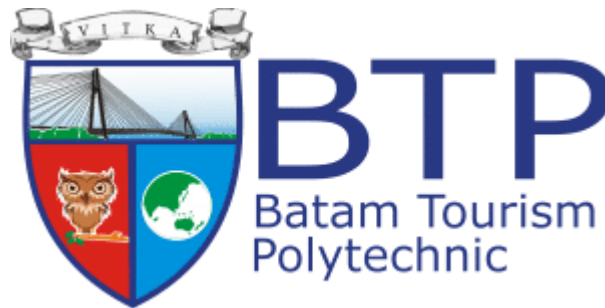


**LAPORAN KEGIATAN ON THE JOB TRAINING / KERJA MAHASISWA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN DI
MAOTA EXCELLENT CAFE**



Disusun Oleh
AUDINOOR SHAPIQ
2020020005

PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan On The Job Training/Kerja Mahasiswa

Program Studi Manajemen Tata Hidangan

Di Maota Excellent Cafe

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama:

Nama : Audinoor Shapiq

NIM : 2020020005

Prodi : ManajemenTata Hidangan

Telah melaksanakan OJT/Kerja di Maota Excellent Cafe selama bulan, mulai tanggal 04 Januari s/d 01 Juli 2025

Batam, 07 Juli 2025

Mengetahui,

Director of HRD/ Learning Manager	Kepala Prodi Manajemen Tata Hidangan	Dosen Pembimbing OJT/ Kerja
Ttd dan cap perusahaan		
(Afiz Darusma)	(Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par) NIDN. 1030089101	(Dailami, M.Pd) NIDN. 1005038002

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Audinoor Shapiq

NIM : 2020020005

Puji serta terima kasih penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena terima kasih dan terima kasih Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik KerjaNyata yang dibuat sesuai dengan program Rekognisi Magang yang dilaksanakan selama enam bulan (dua puluh empat minggu) di Karya Permata.

Laporan ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan atau diploma di perguruan tinggi atau institusi manapun. Saya menjamin bahwa dalam laporan ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pariwisata Batam.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Batam, 07 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

(Materai Rp 10.000)

Audinoor Shapiq

NIM 2020020005

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan judul **“REKOGNISI KERJA MAHASISWA DI MAOTA EXCELLENT COFFEE SHOP”**. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Food and Beverage Management di Politeknik Pariwisata Batam.

Program rekognisi kerja selama enam bulan di Maota Excellent Coffee Shop ini telah memberikan pengalaman yang tak ternilai bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan secara langsung di lingkungan industri. Penulis memperoleh pemahaman mendalam mengenai operasional bar, manajemen stok, pengawasan kualitas produk, serta kemampuan kepemimpinan dan pelayanan pelanggan sebagai seorang Head Bar. Berbagai kendala yang dihadapi selama praktik juga turut mengasah kemampuan analisis dan pemecahan masalah.

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas segala bantuan, bimbingan, serta pengarahan yang telah diberikan kepada penulis selama pelaksanaan rekognisi kerja dan penyusunan laporan ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat:

- a. Bapak M. Nur A Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
- b. Bapak Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par selaku Ketua Program Studi Food and Beverage Management Politeknik Pariwisata Batam.
- c. Pihak Maota Excellent Coffee Shop yang telah memberikan izin dan kesempatan berharga bagi penulis untuk melaksanakan program rekognisi kerja.
- d. Bapak Afiz Darusma selaku Owner di Maota Excellent Coffee Shop, atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang tak henti-hentinya selama penulis melaksanakan tugas sebagai Head Bar.

- e. Bapak/Ibu [Nama Dosen Pembimbing Magang Anda], S.Par., M.M. selaku Dosen Pembimbing Rekognisi Kerja yang senantiasa memberikan arahan, masukan, dan motivasi dalam penyelesaian laporan ini.
- f. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa melimpahkan do'a dan dukungan moral maupun materiil yang tiada henti-hentinya bagi penulis.
- g. Seluruh staf Maota Excellent Coffee Shop, khususnya tim bar, atas kerja sama dan bantuannya selama pelaksanaan rekognisi kerja.
- h. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Food and Beverage Management, atas motivasi, semangat, serta diskusi yang berarti.
- i. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat penulis hargai demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat, khususnya bagi pembaca serta menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam selanjutnya yang akan melaksanakan program serupa di bidang Food and Beverage Management.

Batam, 07 Juli 2025

Audinoor Shapiq

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang	1
1.3 Manfaat Magang	2
1.4 Tempat Magang dan Jadwal Waktu Magang	3
BAB II.....	4
TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG.....	4
2.1 Sejarah Perusahaan	4
2.2 Struktur Organisasi	4
BAB III	8
PELAKSANAAN MAGANG.....	8
3.1 Pelaksanaan Kerja.....	8
3.2 Kendala yang Dihadapi.....	10
3.3 Cara Mengatasi Kendala	12
BAB IV	16
KESIMPULAN DAN SARAN	16
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Saran-Saran.....	17
DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Magang

Kegiatan rekognisi atau kerja mahasiswa merupakan salah satu komponen penting dalam kurikulum Program Studi Food and Beverage Management Politeknik Pariwisata Batam. Program ini dirancang untuk menjembatani kesenjangan antara teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik nyata di industri pariwisata, khususnya di bidang kuliner dan perhotelan. Melalui rekognisi kerja ini, mahasiswa diharapkan mampu mengaplikasikan ilmu, mengembangkan keterampilan, dan memahami dinamika operasional pada lingkungan kerja yang sesungguhnya. Hal ini sangat krusial mengingat persaingan di dunia kerja yang semakin ketat, menuntut lulusan untuk tidak hanya memiliki pengetahuan teoritis tetapi juga pengalaman praktis yang relevan.

Penulis, Audinoor Shapiq, melaksanakan program rekognisi kerja di Maota Excellent Coffee Shop. Pemilihan Maota Excellent Coffee Shop didasarkan pada reputasinya sebagai salah satu coffee shop terkemuka di Batam yang dikenal dengan kualitas produk dan inovasi dalam industri minuman. Penulis memilih posisi Head Bar karena relevansinya yang kuat dengan fokus Program Studi Food and Beverage Management, khususnya dalam manajemen operasional bar, kontrol kualitas produk minuman, serta pengembangan tim. Melalui pengalaman kerja selama enam bulan ini, penulis bertujuan untuk mendalami aspek-aspek kunci dalam pengelolaan sebuah bar, mulai dari operasional harian hingga strategi peningkatan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

1.2 Tujuan Magang

Kegiatan rekognisi/kerja mahasiswa ini dilaksanakan dengan tujuan spesifik sebagai berikut:

- 1.2.1 Mengaplikasikan pengetahuan teoritis dari Program Studi Food and Beverage Management ke dalam praktik kerja nyata sebagai Head Bar di Maota Excellent Coffee Shop.

- 1.2.2 Mengamati, memahami, dan menganalisis secara mendalam standar operasional prosedur (SOP) pembuatan minuman, manajemen inventaris bahan baku, dan penanganan peralatan bar.
- 1.2.3 Mengembangkan keterampilan teknis dalam meracik berbagai jenis minuman kopi dan non-kopi sesuai standar kualitas Maota Excellent Coffee Shop, serta keterampilan *latte art*.
- 1.2.4 Meningkatkan kemampuan manajerial dan kepemimpinan dalam mengelola tim barista, menjadwalkan shift, dan mengoptimalkan efisiensi operasional bar.
- 1.2.5 Mengidentifikasi potensi tantangan dalam operasional bar dan merumuskan solusi inovatif untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan pelanggan.

1.3 Manfaat Magang

Pelaksanaan rekognisi/kerja mahasiswa ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1.3.1 Bagi Mahasiswa

- 1.3.1.1 Memperoleh pengalaman kerja profesional selama enam bulan sebagai Head Bar, yang sangat relevan dengan bidang Food and Beverage Management.
- 1.3.1.2 Meningkatkan kompetensi teknis dalam bidang barista dan manajerial dalam pengelolaan bar.
- 1.3.1.3 Mengembangkan *soft skills* seperti komunikasi, kerja sama tim, kepemimpinan, dan pemecahan masalah di lingkungan kerja yang dinamis.
- 1.3.1.4 Memperluas jaringan profesional dengan para praktisi industri F&B.
- 1.3.1.5 Mendapatkan pemahaman komprehensif tentang seluk-beluk operasional *coffee shop* dan peran Head Bar.

1.3.2 Bagi Program Studi Food and Beverage Management Politeknik Pariwisata Batam

- 1.3.2.1 Memperkaya kurikulum dengan umpan balik langsung dari pengalaman kerja mahasiswa di industri.
- 1.3.2.2 Menghasilkan lulusan yang lebih siap dan kompeten sesuai dengan tuntutan pasar kerja saat ini.
- 1.3.2.3 Memperkuat hubungan kemitraan strategis antara institusi pendidikan dengan industri pariwisata, khususnya di sektor *coffee shop*.
- 1.3.2.4 Meningkatkan relevansi program studi dengan kebutuhan dan perkembangan industri.

1.3.3 Bagi Maota Excellent Coffee Shop

- 1.3.3.1 Mendapatkan kontribusi tenaga kerja yang berdedikasi dan memiliki pengetahuan dasar di bidang Food and Beverage.
- 1.3.3.2 Mendapatkan sudut pandang dan ide-ide segar dari mahasiswa terkait operasional dan inovasi produk/layanan.
- 1.3.3.3 Meningkatkan citra perusahaan sebagai entitas yang peduli terhadap pengembangan sumber daya manusia dan pendidikan vokasi.
- 1.3.3.4 Berpotensi menemukan calon karyawan berkualitas di masa depan.

1.4 Tempat Magang dan Jadwal Waktu Magang

Periode masa magang adalah selama 6 bulan, yang dimulai dari 1 Januari sampai 1 Juli 2025.

Yang bertempat di Jl. Raja Isa, Belian, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Maota Excellent Coffee Shop, yang berlokasi strategis di Jl. Raja Isa, Batam, didirikan pada tahun 2022 dan merupakan sebuah entitas bisnis yang menonjol, dikenal luas karena suasananya yang mengundang, keragaman menu, dan kualitas layanan pelanggan yang patut diacungi jempol. Operasionalnya berjalan konsisten setiap hari, melayani pelanggan mulai pukul 07.00 hingga 22.00.

Kehadiran digital kedai kopi ini sangat signifikan, terutama melalui integrasi aktifnya dengan aplikasi seluler GoFood, yang memfasilitasi kemudahan pemesanan daring dan layanan pengiriman. Meskipun Maota Excellent mendapatkan keuntungan substansial dari konten yang dihasilkan pengguna secara organik dan ulasan positif di platform seperti TikTok, materi yang tersedia tidak secara eksplisit mengidentifikasi akun media sosial resmi langsung (seperti profil Instagram atau Facebook).

Maota Excellent dipahami beroperasi sebagai lokasi atau konsep yang berbeda di bawah payung merek "Maota Coffee Room" yang lebih luas. Penempatannya yang berdampingan dengan "Excellent Garage Carwash" di Jl. Raja Isa menunjukkan model bisnis yang terencana, bertujuan untuk memanfaatkan layanan komplementer. Pendekatan operasional dan integrasi digital kedai kopi ini mencerminkan adaptasinya terhadap budaya kopi yang terus berkembang di Batam, khususnya preferensi konsumen yang meningkat terhadap kenyamanan dan aksesibilitas digital.

2.2 Struktur Organisasi

Untuk bisnis seperti Maota Coffeeroom, struktur organisasi cenderung relatif ramping dan datar, terutama jika mereka beroperasi sebagai satu lokasi atau memiliki beberapa cabang kecil. Berikut adalah perkiraan struktur yang umum:

2.2.1 Pemilik

Pemilik adalah otoritas tertinggi di Maota Coffeeroom. Mereka bertanggung jawab atas visi jangka panjang, strategi bisnis keseluruhan, manajemen finansial

(termasuk investasi dan anggaran), pengembangan merek, serta pengambilan keputusan besar terkait arah perusahaan. Mereka juga bisa terlibat dalam seleksi lokasi, desain interior, dan konsep menu.

2.2.2 Head Bar

Posisi ini sering disebut juga sebagai Manajer Bar atau Kepala Barista. Mereka adalah pemimpin operasional harian di area bar. Tanggung jawab utamanya meliputi:

a. Manajemen Kualitas Kopi

Memastikan standar kualitas kopi, kalibrasi mesin, dan konsistensi rasa setiap minuman.

b. Pelatihan Barista

Melatih dan mengembangkan keterampilan para barista, baik yang baru maupun *existing*, agar sesuai dengan standar Maota Coffeeroom.

c. Manajemen Stok Bar

Mengawasi inventaris biji kopi, susu, sirup, dan bahan baku lainnya untuk area bar.

d. Pengembangan Menu

Berkontribusi dalam inovasi menu minuman baru.

e. Penjadwalan

Membantu dalam penjadwalan *shift* barista.

f. Penyelesaian Masalah

Menangani keluhan pelanggan terkait minuman atau operasional bar.

2.2.3 Barista

Para barista adalah eksekutor utama dalam pembuatan minuman di Maota Coffeeroom. Tugas-tugas mereka meliputi:

a. Persiapan Minuman

Meracik dan menyajikan berbagai jenis minuman kopi (espresso, cappuccino, latte, manual brew) dan non-kopi sesuai standar resep.

b. Pengetahuan Produk

Memiliki pemahaman yang baik tentang biji kopi yang digunakan, profil rasa, dan metode penyeduhan.

c. Interaksi Pelanggan

Menjawab pertanyaan pelanggan terkait menu, memberikan rekomendasi, dan menciptakan pengalaman yang ramah di area bar.

d. Kebersihan Bar

Menjaga kebersihan area kerja, peralatan, dan mesin kopi.

2.2.4 Kasir

Kasir adalah titik kontak pertama bagi sebagian besar pelanggan dan bertanggung jawab atas aspek finansial transaksi. Tanggung jawab utamanya meliputi:

a. Penerimaan Pesanan

Menerima pesanan dari pelanggan dengan ramah dan akurat.

b. Manajemen Transaksi

Melakukan transaksi pembayaran (tunai, kartu, digital), menghitung kembalian, dan mencatat penjualan.

c. Pengetahuan Menu

Memahami semua item menu dan harga untuk membantu pelanggan dalam membuat pilihan.

d. Pengelolaan Kas

Bertanggung jawab atas uang kas di laci kasir dan melakukan laporan penjualan harian.

e. **Pelayanan Pelanggan**

Menyambut pelanggan, menjawab pertanyaan umum, dan mengarahkan mereka jika ada kebutuhan lain. Terkadang juga membantu membersihkan area *dining* jika diperlukan.

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja

Kegiatan rekognisi/kerja mahasiswa ini dilaksanakan di Maota Excellent Coffee Shop yang berlokasi di Jl. Raja Isa, Batam Center, Kota Batam, Kepulauan Riau. Penulis memulai kegiatan kerja pada tanggal 01 Januari 2025 dan berakhir pada tanggal 31 Juli 2025, dengan total durasi enam bulan. Selama periode tersebut, penulis bekerja sebagai **Head Bar**, bertanggung jawab langsung kepada [Nama Manajer atau Pemilik, contoh: Bapak/Ibu [Nama Manajer/Pemilik]] sebagai atasan langsung di Maota Excellent Coffee Shop.

Jam kerja yang diterapkan adalah sistem 2 *shift* yang beroperasi dari pukul 07.00 pagi hingga 21.00 malam. Penulis bertugas rata-rata 8 hingga 9 jam per hari dan mendapatkan libur 1 kali dalam seminggu. Penulis bertugas di area bar, yang merupakan pusat operasional pembuatan dan penyajian minuman di *coffee shop*. Posisi Head Bar menuntut pemahaman menyeluruh tentang manajemen operasional bar, kualitas produk, dan kepemimpinan tim.

Bidang pekerjaan yang dilakukan penulis selama rekognisi kerja sebagai Head Bar meliputi berbagai aspek penting dalam operasional *coffee shop*, yang dapat dirinci sebagai berikut:

3.1.1 Persiapan dan Penutupan Operasional Bar:

- a. Setiap hari, penulis bertanggung jawab untuk memastikan area bar dalam kondisi siap operasional. Ini mencakup pengecekan kebersihan mesin kopi dan peralatan lainnya, mengisi stok bahan baku seperti biji kopi, susu, sirup, dan *topping*, serta mempersiapkan *mise en place* untuk semua jenis minuman.
- b. Di akhir *shift*, penulis memastikan semua peralatan bar dibersihkan secara menyeluruh, area bar rapi dan higienis, serta melakukan *stock opname* bahan baku yang terpakai.

3.1.2 Pembuatan dan Penyajian Minuman:

- a. Melaksanakan pembuatan berbagai jenis minuman kopi (espresso-based, manual brew) dan non-kopi (teh, *mocktail*, dll.) sesuai dengan resep standar Maota Excellent Coffee Shop.
- b. Memastikan konsistensi rasa, kualitas, dan presentasi minuman, termasuk keterampilan *latte art* untuk minuman kopi tertentu.
- c. Menerima pesanan dari pelanggan secara langsung atau melalui sistem POS, serta berinteraksi dengan pelanggan untuk memastikan kepuasan mereka.

3.1.3 Manajemen Stok dan Inventaris:

- a. Memantau ketersediaan bahan baku secara berkala dan membuat laporan stok harian/mingguan.
- b. Melakukan pemesanan bahan baku kepada *supplier* ketika stok mencapai batas minimum, memastikan kualitas bahan baku yang datang.
- c. Mengelola penyimpanan bahan baku agar tetap segar dan tidak terbuang.

3.1.4 Pengawasan Kualitas Produk dan Higienitas:

- a. Bertanggung jawab penuh atas kualitas setiap minuman yang disajikan, memastikan konsistensi dan standar rasa yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan pembersihan rutin dan pemeliharaan dasar pada mesin kopi dan peralatan bar lainnya untuk menjaga kualitas dan umur pakai alat.
- c. Memastikan standar higienitas dan sanitasi area bar selalu terjaga sesuai dengan peraturan kesehatan.

3.1.5 Kepemimpinan dan Pembinaan Tim:

- a. Memberikan arahan dan bimbingan kepada barista junior atau staf baru mengenai standar pembuatan minuman dan pelayanan pelanggan.
- b. Membantu dalam penjadwalan *shift* dan memastikan kelancaran operasional bar meskipun dalam kondisi ramai.

- c. Bertindak sebagai penghubung antara staf bar dan manajemen untuk menyampaikan masukan atau kendala.

3.1.6 Pelayanan Pelanggan dan Penanganan Keluhan:

- a. Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien kepada pelanggan.
- b. Menangani keluhan pelanggan terkait produk atau layanan dengan profesional, mencari solusi yang memuaskan pelanggan.

Kaitan bidang pekerjaan Head Bar dengan bidang lain dalam *coffee shop* sangat erat. Penulis berkoordinasi secara langsung dengan staf *kitchen* untuk keselarasan penyediaan makanan dan minuman, dengan staf *service* untuk kelancaran pemesanan dan penyajian, serta dengan manajemen untuk laporan operasional dan kebutuhan stok. Pelaksanaan kerja ini mengacu pada aktivitas yang tercatat dalam Log Book Mingguan, di mana setiap kegiatan di atas didokumentasikan secara rinci setiap minggunya.

3.2 Kendala yang Dihadapi

Selama periode rekognisi/kerja mahasiswa sebagai Head Bar di Maota Excellent Coffee Shop, penulis menghadapi beberapa kendala yang menjadi tantangan dalam pelaksanaan tugas. Kendala-kendala ini berasal dari berbagai aspek, baik internal maupun eksternal, yang turut mempengaruhi efisiensi dan efektivitas operasional bar. Faktor-faktor penyebab timbulnya kendala tersebut antara lain:

3.2.1 Variabilitas Kualitas Bahan Baku:

- a. Terkadang ditemukan adanya fluktuasi kualitas pada bahan baku tertentu, seperti susu atau biji kopi dari *supplier* yang berbeda. Hal ini dapat mempengaruhi konsistensi rasa dan kualitas akhir minuman yang disajikan.
- b. Faktor penyebab: [Contoh: Terbatasnya pilihan *supplier*, perubahan musim yang mempengaruhi produk pertanian (susu/biji kopi), atau kurangnya standar *quality control* yang ketat dari pihak *supplier*].

3.2.2 Peralatan Bar yang *Maintenance*:

- a. Beberapa kali terjadi kendala pada mesin kopi atau *grinder* yang membutuhkan perawatan atau perbaikan mendesak. Meskipun ada jadwal perawatan rutin, gangguan tak terduga dapat menghambat alur kerja.
- b. Faktor penyebab: [Contoh: Intensitas penggunaan yang tinggi selama jam operasional panjang (07.00-21.00), usia peralatan, atau kurangnya pengetahuan staf tentang penanganan darurat mesin].

3.2.3 Manajemen Waktu dan Prioritas dalam Situasi *Peak Hour*:

- a. Pada jam-jam sibuk (*peak hour*), terutama akhir pekan atau malam hari (mendekati jam tutup 21.00), volume pesanan meningkat drastis, menyebabkan tekanan untuk melayani pelanggan dengan cepat sambil tetap menjaga kualitas. Penyesuaian antara jam operasional yang panjang dengan ketersediaan staf menjadi tantangan.
- b. Faktor penyebab: [Contoh: Keterbatasan jumlah staf di *shift* tertentu, *layout* bar yang kurang efisien, atau kurangnya sistem antrian yang efektif].

3.2.4 Koordinasi Tim dan Komunikasi Antar Shift:

- a. Dengan adanya 2 *shift* yang berbeda, terkadang terjadi miskomunikasi atau transfer informasi yang kurang lengkap antar pergantian *shift* mengenai stok, pesanan khusus, atau kendala yang muncul.
- b. Faktor penyebab: [Contoh: Terbatasnya waktu *handover* antar *shift*, perbedaan gaya komunikasi antar individu, atau tidak adanya *log book* komunikasi khusus antar *shift*].

3.2.5 Penanganan Keluhan Pelanggan yang Kompleks:

- a. Meskipun jarang, ada beberapa kasus keluhan pelanggan yang cukup kompleks dan membutuhkan pendekatan khusus untuk penyelesaiannya, yang kadang membutuhkan waktu dan kesabaran ekstra.

- b. Faktor penyebab: [Contoh: Ekspektasi pelanggan yang sangat tinggi, masalah yang terjadi di luar kendali staf, atau perbedaan persepsi antara pelanggan dan staf].

3.3 Cara Mengatasi Kendala

Dalam menghadapi berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan rekognisi/kerja sebagai Head Bar, penulis menerapkan beberapa strategi dan pendekatan, baik secara mandiri maupun dengan bantuan pihak lain. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan kelancaran operasional bar dan pencapaian tujuan program.

3.3.1 Mengatasi Variabilitas Kualitas Bahan Baku:

a. Proaktif dalam *Quality Check*

Penulis secara rutin melakukan *quality check* (pengecekan kualitas) terhadap bahan baku yang baru datang sebelum disimpan, terutama susu dan biji kopi. Apabila ditemukan ketidaksesuaian kualitas, segera melaporkan kepada manajer untuk tindakan lebih lanjut atau pengembalian kepada *supplier*.

b. Standarisasi Resep dan Prosedur

Memastikan bahwa resep dan prosedur pembuatan minuman memiliki sedikit toleransi terhadap variasi bahan baku, sehingga rasa tetap konsisten. Hal ini sesuai dengan prinsip *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam manajemen Food & Beverage yang menekankan konsistensi produk.

c. Diskusi dengan Manajemen

Berdiskusi dengan manajer atau *owner* mengenai potensi alternatif *supplier* atau cara penyimpanan yang lebih baik untuk menjaga kualitas bahan baku.

3.3.2 Menangani Peralatan Bar yang *Maintenance*:

a. Penanganan Mandiri dan Pelaporan Cepat

Penulis dilatih untuk melakukan *troubleshooting* dasar pada mesin kopi dan *grinder*. Apabila masalah tidak dapat diatasi secara mandiri, penulis segera melaporkan kepada manajer atau teknisi yang berwenang untuk perbaikan cepat. Hal ini meminimalisir *downtime* operasional.

b. Peningkatan Jadwal Pemeliharaan Preventif

Mengusulkan peninjauan kembali jadwal pemeliharaan preventif untuk peralatan kunci agar potensi kerusakan dapat diidentifikasi dan ditangani lebih awal, mengingat intensitas penggunaan yang tinggi.

3.3.3 Manajemen Waktu dan Prioritas dalam Situasi *Peak Hour*:

a. Peningkatan Efisiensi Alur Kerja

Penulis bersama tim berupaya mengoptimalkan alur kerja di bar, seperti penataan ulang stasiun kerja untuk mempercepat proses pembuatan minuman. Penerapan konsep *lean operations* dapat membantu mengurangi *waste* dan meningkatkan kecepatan [referensi teori *lean* jika relevan].

b. Prioritas Pesanan

Menerapkan sistem prioritas pesanan, terutama untuk minuman yang membutuhkan waktu lebih lama, dan mengomunikasikannya kepada staf *service* agar pelanggan mendapatkan informasi yang akurat.

c. Optimalisasi Penempatan Staf

Berdiskusi dengan manajer untuk memastikan jumlah staf di *peak hour* mencukupi dan penempatan staf sesuai dengan keahliannya, dengan mempertimbangkan jam operasional yang panjang.

3.3.4 Meningkatkan Koordinasi Tim dan Komunikasi Antar Shift:

a. Penerapan *Briefing* dan *Handover* Rutin

Menginisiasi *briefing* singkat sebelum *shift* dimulai dan *handover* yang lebih terstruktur antar *shift* untuk menyampaikan informasi penting terkait stok, pesanan *pending*, atau kendala.

b. Pemanfaatan *Log Book* Komunikasi

Mengusulkan atau memanfaatkan *log book* komunikasi khusus antar *shift* untuk mencatat informasi krusial yang perlu diketahui *shift* berikutnya, meminimalkan miskomunikasi. Hal ini selaras dengan pentingnya komunikasi efektif dalam manajemen tim [referensi teori komunikasi organisasi jika relevan].

c. Komunikasi Terbuka

Mendorong komunikasi dua arah yang aktif antar staf bar dan dengan staf *service* melalui penggunaan *walkie-talkie* atau sistem komunikasi internal lainnya jika tersedia.

3.3.5 Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan yang Kompleks:

a. Pendekatan Empati dan Profesional

Penulis selalu mengedepankan sikap empati, mendengarkan keluhan pelanggan dengan saksama, dan menjaga profesionalisme.

b. Mencari Solusi Cepat dan Tepat

Berusaha memberikan solusi yang memuaskan sesegera mungkin, seperti menawarkan penggantian minuman, diskon, atau *complimentary item*.

c. Eskalasi ke Atasan

Apabila keluhan terlalu kompleks atau di luar kewenangan, penulis segera mengeskalasi masalah kepada manajer untuk penanganan lebih lanjut, memastikan pelanggan tetap merasa diperhatikan.

Melalui penerapan strategi-strategi ini, penulis tidak hanya berhasil mengatasi kendala yang muncul tetapi juga memperoleh pengalaman berharga dalam manajemen operasional dan kepemimpinan di lingkungan *coffee shop* yang dinamis.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan seluruh pelaksanaan rekognisi/kerja mahasiswa yang telah dilakukan selama enam bulan di Maota Excellent Coffee Shop sebagai Head Bar, terhitung mulai 01 Januari 2025 hingga 31 Juli 2025, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting sebagai berikut:

a. Penguasaan Operasional Bar

Penulis berhasil mengaplikasikan pengetahuan teoritis Food and Beverage Management ke dalam praktik nyata operasional bar, termasuk persiapan, pembuatan, dan penyajian berbagai jenis minuman kopi dan non-kopi sesuai standar Maota Excellent Coffee Shop.

b. Peningkatan Keterampilan Teknis dan Manajerial

Pengalaman sebagai Head Bar telah meningkatkan keterampilan teknis penulis dalam meracik minuman serta keterampilan manajerial dalam pengelolaan stok, pengawasan kualitas produk, dan kepemimpinan tim barista.

c. Pemahaman Dinamika Lingkungan Kerja

Penulis memperoleh pemahaman mendalam tentang dinamika kerja di industri *coffee shop*, termasuk menghadapi situasi *peak hour*, variabilitas kualitas bahan baku, serta pentingnya komunikasi dan koordinasi tim.

d. Kemampuan Pemecahan Masalah

Penulis mampu mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam operasional bar, seperti isu kualitas bahan baku atau masalah peralatan, dan menerapkan langkah-langkah strategis untuk mengatasinya.

e. Pengembangan *Soft Skills*

Interaksi langsung dengan pelanggan dan kerja sama tim telah mengasah kemampuan komunikasi, pelayanan pelanggan, dan adaptasi terhadap lingkungan kerja yang cepat dan menuntut.

4.2 Saran-Saran

Berdasarkan pengalaman dan temuan selama pelaksanaan rekognisi/kerja mahasiswa di Maota Excellent Coffee Shop, penulis memiliki beberapa saran konstruktif yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas operasional dan program rekognisi/kerja di masa mendatang:

4.2.1 Saran untuk Maota Excellent Coffee Shop:

a. Standarisasi Kualitas Bahan Baku dari *Supplier*

Mengadakan pertemuan atau evaluasi berkala dengan *supplier* untuk memastikan konsistensi kualitas bahan baku, terutama biji kopi dan susu, guna menjaga standar rasa minuman yang disajikan. Pertimbangkan untuk memiliki lebih dari satu *supplier* cadangan yang terverifikasi kualitasnya.

b. Peningkatan Jadwal Perawatan Preventif Peralatan

Mengoptimalkan jadwal perawatan preventif mesin kopi dan peralatan bar lainnya secara lebih detail dan berkala, mengingat intensitas penggunaan yang tinggi dari pukul 07.00 hingga 21.00. Hal ini untuk meminimalisir kerusakan tak terduga dan memperpanjang umur pakai peralatan.

c. Implementasi *Log Book* Komunikasi Antar *Shift* yang Detil

Membuat *log book* komunikasi khusus yang wajib diisi oleh Head Bar pada setiap pergantian *shift*. *Log book* ini dapat berisi informasi penting seperti kondisi stok bahan baku krusial, kendala peralatan yang perlu ditindaklanjuti, pesanan khusus pelanggan, atau *feedback* penting lainnya untuk memastikan transisi *shift* yang mulus dan mencegah miskomunikasi.

d. Program Pelatihan *Cross-Training* untuk Staf Bar

Mempertimbangkan program *cross-training* bagi seluruh staf bar agar setiap anggota tim memiliki pemahaman dasar tentang tugas-tugas di area lain. Ini dapat meningkatkan fleksibilitas staf terutama saat *peak hour* atau jika ada staf yang berhalangan.

4.2.2 Saran untuk Program Studi Food and Beverage Management Politeknik Pariwisata Batam:

- a. Penguatan Kurikulum Praktikum Bar:** Memperbanyak sesi praktikum yang mensimulasikan kondisi *peak hour* di *coffee shop* atau bar profesional untuk melatih mahasiswa dalam manajemen waktu, prioritas, dan kecepatan kerja di bawah tekanan.
- b. Pembaruan Materi Terkait Manajemen Stok Modern:** Mengintegrasikan materi atau studi kasus terbaru mengenai sistem manajemen stok berbasis teknologi atau aplikasi yang banyak digunakan di industri F&B saat ini, sehingga mahasiswa lebih siap menghadapi sistem yang canggih.
- c. Forum Berbagi Pengalaman Rekognisi/Kerja:** Mengadakan forum atau seminar rutin bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan program rekognisi/kerja. Forum ini dapat menjadi wadah bagi mahasiswa untuk berbagi pengalaman, kendala, dan solusi yang ditemukan di lapangan, sehingga dapat menjadi pembelajaran bagi angkatan berikutnya.
- d. Peningkatan Komunikasi dengan Pihak Industri:** Memperkuat jalinan komunikasi dan koordinasi dengan pihak perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan rekognisi/kerja secara berkala. Hal ini untuk memastikan relevansi program dengan kebutuhan industri dan memberikan *support* yang lebih optimal kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Yusnita, H., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food and Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Produk. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 67–81.

LAMPIRAN





POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
<https://btp.ac.id>

APPLICATION LETTER ON THE JOB TRAINING



I, the undersigned below apply for On the Job Training and willing to follow and comply on every procedures and rules that is applied in Hotel and Batam Tourism Polytechnic.

Name : Audinoor Shapig
Student Number : 2020020005
Passport / ID Card Number : 2171102009010001
Study Program : Food and Beverage Management
Hotel : Entrepreneurship
OJT Program (Department) : Food and Beverage Service
Period : January – July 2025

Batam, 23 October 2024,

Known by,
Head of Study Program
Food and Beverage Management

Rezki Alhamdi, M.M. Par
NIDN / NIK : 1030089101

Proposed by,
Student,

Audinoor Shapig
SN : 2020020005



CURRICULUM VITAE

BIODATA MAHASISWA

FULL NAME / NAMA LENGKAP AUDINOOR SHAPIQ		PLACE & DATE OF BIRTH / TEMPAT & TGL. LAHIR BATAM, 20 SEPTEMBER 2001	
SEX JENIS KELAMIN	☒ MALE ☐ FEMALE LAKI-LAKI PEREMPUAN	NATIONALITY KEBANGSAAN	HEIGHT TINGGI BADAN
STUDENT ID NIM 2020020005		RELIGION AGAMA ISLAM	WEIGHT BERAT BADAN 51
HOME ADDRESS / ALAMAT BATAM, LEGENDA MALAKA BLOK I 05 NO. 08		EMAIL / EMAIL AUDI.NOOR43@GMAIL.COM	
MOBILE NO. NO. PONSEL 089612303078		HOME PHONE NO. NO. TELPON RUMAH	
POSITION PRACTICAL TRAINING DESIRED (max. 2 divisions in 1 Department Head) ☐ Kitchen Division ☐ Pastry Division ☒ Restaurant Division ☐ Bar Division ☐ Front Office Division ☐ Housekeeping - Other ..F&B Service			
FORMAL EDUCATION / PENDIDIKAN FORMAL			
From	To	School/Academy/University	
Dari	Hingga	Sekolah/Akademi/Universitas	
2008	2014	SD N 005 BATAM	
2014	2017	SMP N 43 BATAM	
2017	2020	SMK N 2 BATAM	
2020		BATAM TOURISM POLYTECHNIC	
LANGUAGES BAHASA		Ability Kemampuan	Certificate Score (if any) Nilai Sertifikat (jika ada)
English	☒ Fair	☐ Fluent	
Bahasa Inggris	Biasa	Lancar	
Mandarin	☐ Fair	☐ Fluent	
Bahasa Mandarin	Biasa	Lancar	
Other Languages	☐ Fair	☐ Fluent	
Bahasa Lainnya	Biasa	Lancar	
WORKSHOP OR COURSES PELATIHAN/KURSUS YANG PERNAH DIIKUTI		Year Tahun	Place Tempat
Job Traing In Houskeeping & FB Service Depatement		2019	HOTEL NAGOYA PLASA
Program Pelatihan Barista		2021	LPK LENTERA KASIH
Job Training In Food & Beverage Service Depatement		2022	ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA
SKILLS / KETERAMPILAN			
COMPUTER KOMPUTER		☒ Typewriting Mengetik	☒ Hotel Skills Keterampilan Hotel
☒ MS. Office			



Adobe Photoshop ☐ Corel Draw ☐ Other		
HEALTH / KESEHATAN		
How is your health? Bagaimana kesehatan anda?	☐ Excellent Sangat Baik	☒ Good Baik
Do you have any physical disability? E.g. Limbs, Sight, Hearing, etc Adakah anda mengalami cacat fisik? Seperti lumpuh, cacat penglihatan, pendengaran, atau lainnya	☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Have you ever had any operations or serious disease? Apakah anda pernah menjalani operasi pembedahan atau mengidap penyakit serius?	☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Do you suffer from any disease that requires medication? Adakah anda mengidap sebarang penyakit yang memerlukan obat-obatan?	☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Are you pregnant? Apakah anda sedang mengandung?	☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
FAMILY / KELUARGA		
Name Nama	Relationship Hubungan	Home Address Alamat Rumah
ANHARUDDIN	AYAH	BATAM, LEGENDA MALAKA BLOK I 5 NO 08
SYA'IAH	IBU	BATAM, LEGENDA MALAKA BLOK I 5 NO 08
ANNISYA ASMARANI	ANAK	BATAM, LEGENDA MALAKA BLOK I 5 NO 08
DESMALIA SYAKIRA	ANAK	BATAM, LEGENDA MALAKA BLOK I 5 NO 08
AUDINOOR SHAPIQ	ANAK	BATAM, LEGENDA MALAKA BLOK I 5 NO 08
DECLARATION / PERNYATAAN		
☒ I HEREBY DECLARE THAT THE INFORMATION GIVEN IS COMPLETE AND ACCURATE TO THE BEST OF MY KNOWLEDGE. I REALIZE THAT ALL MATERIALS SUBMITTED IN SUPPORT OF MY APPLICATION FOR ADMISSION BECOME THE PROPERTY OF YOUR HOTEL. I AM AWARE THAT ANY MISREPRESENTATION OR MISSION OF FACTS IN MY APPLICATION WILL JUSTIFY THE DENIAL OF ADMISSION, THE CANCELLATION OF ADMISSION OR EXPULSION. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua informasi yang saya sampaikan dalam dokumen ini adalah benar dan akurat. Saya menyadari bahwa semua dokumen yang saya gunakan untuk menunjang aplikasi pendaftaran ini menjadi milik hotel. Apabila diketemukan penipuan/pemalsuan atas informasi yang saya sampaikan, saya bersedia dikenakan sanksi.		

Batam, 23 October 2024

(Audinoor Shapiq)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan On The Job Training/Kerja Mahasiswa
Program Studi Manajemen Tata Hidang
Di Maota Excellent Cafe

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama:

Nama : Audinoor Shapiq

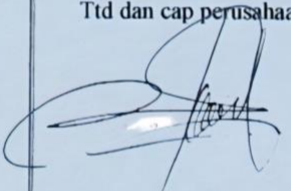
NIM : 2020020005

Prodi : Manajemen Tata Hidang

Telah melaksanakan OJT/Kerja di Maota Excellent Cafe selama bulan, mulai tanggal 04 Januari s/d 01 Juli 2025

Batam, 07 Juli 2025

Mengetahui,

Director of HRD/ Learning Manager Ttd dan cap perusahaan  (Afiz Darusma)	Kepala Prodi Manajemen Tata Hidang  Manajemen Tata Hidangan (Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par) NIDN. 1030089101	Dosen Pembimbing OJT/ Kerja  (Dailami, M.Pd) NIDN. 1005038002
--	---	---

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI MAOTA EXCELLENT CAFE**

LEMBAR PENGESAHAN

Disusun oleh :

Audinoor Shapiq

2020020005

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing Magang	Owner
	
Dailami, M.Pd NIDN : 1005038002	Hafiz Darusma

Mengetahui,

Kepala Program Studi ~~Manajemen~~ **Manajemen Tata Hidang**



Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par
NIDN : 1030089101

