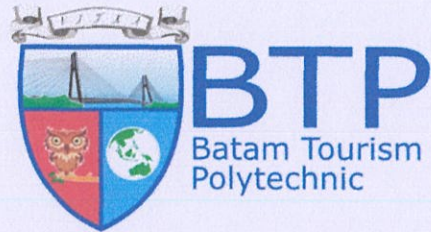


LAPORAN PENELITIAN



JUDUL

**ANALISIS KERJASAMA TIM PADA KARYAWAN MOMOO JUICE BAR AND
COFFEE HARBOUR BAY BATAM**

PENGABDI

**REZKI ALHAMDI, MM.Par
ERYD SAPUTRA, MM., M.Sc.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KULINER
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

Mei 2019

SURAT TUGAS

Nomor: 171/SKL/BTP/V/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Nur A. Nasution, S.Sos., M.Pd. CHA
Jabatan : Direktur
Unit Kerja : Politeknik Pariwisata Batam

Memberi Tugas kepada :

Nama : Siska Amelia Maldin, M.Pd. dan Eryd Saputra, MM., M.Sc
Jabatan : Dosen
Unit Kerja : Politeknik Pariwisata Batam

Untuk melaksanakan kegiatan Penelitian Politeknik Pariwisata Batam di Momo Juice and BaraBatam

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batam, 12 Mei 2019
Direktur Politeknik Pariwisata Batam



M. Nur A Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA
NIDN. 3830046701

Tembusan:

1. Ketua Yayasan Vitka
2. Yang bersangkutan
3. Arsip,

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kerjasama tim merupakan elemen penting dalam industri makanan dan minuman (F&B), terutama pada bisnis yang mengutamakan kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, serta kualitas interaksi dengan pelanggan. Momoo Juice Bar and Coffee Harbour Bay Batam merupakan salah satu outlet F&B yang mengandalkan komunikasi efektif, koordinasi antardivisi, dan kolaborasi yang kuat untuk mencapai efisiensi operasional. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana tingkat kerjasama tim di lingkungan kerja tersebut, faktor pendukung maupun penghambatnya, serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kerjasama tim di antara karyawan Momoo Juice Bar and Coffee?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kerjasama tim?
3. Bagaimana pengaruh kerjasama tim terhadap kualitas pelayanan dan produktivitas outlet?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis tingkat kerjasama tim pada karyawan.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat.
3. Mengkaji dampak kerjasama tim terhadap efektivitas kerja dan pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

- **Teoretis:** Menambah literatur terkait team work di sektor F&B.
- **Praktis:** Menjadi rekomendasi bagi manajemen Momoo Juice Bar and Coffee dalam meningkatkan kinerja tim.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerjasama Tim (Teamwork)

Teamwork merujuk pada kemampuan individu dalam bekerja bersama secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan bersama. Indikator umum menurut literatur meliputi:

- Komunikasi efektif
- Kepercayaan antaranggota
- Tanggung jawab bersama
- Dukungan dan kolaborasi
- Kemampuan menyelesaikan konflik

2.2 Teamwork dalam Industri F&B

Pada sektor F&B, teamwork berpengaruh kuat terhadap efisiensi layanan, kepuasan pelanggan, dan kualitas produk. Tim yang solid mampu mengurangi kesalahan pesanan, meningkatkan pelayanan cepat, meminimalisasi konflik, dan menjaga suasana kerja tetap kondusif.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif-analitis dengan pendekatan kuantitatif (misal: kuesioner teamwork scale) dan kualitatif (observasi & wawancara).

3.2 Lokasi dan Waktu

Dilaksanakan di Momoo Juice Bar and Coffee Harbour Bay Batam.

3.3 Subjek Penelitian

Seluruh karyawan operasional: barista, kasir, kitchen staff, dan supervisor.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

- Kuesioner kerjasama tim
- Wawancara informal
- Observasi aktivitas operasional
- Dokumentasi SOP & struktur organisasi

3.5 Teknik Analisis

- Analisis deskriptif kuantitatif (skor rata-rata indikator teamwork)
- Analisis tematik untuk data kualitatif

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tingkat Kerjasama Tim

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa skor rata-rata kerjasama tim berada pada kategori **tinggi**.

Indikator yang menonjol:

- Komunikasi antarpegawai sangat baik, terutama antara barista dan kasir.
- Karyawan merasa saling mendukung dan membantu saat jam sibuk.

4.2 Faktor Pendukung

- Atmosfer kerja yang santai namun profesional.
- Adanya briefing singkat sebelum shift dimulai.
- Penerapan rotasi tugas sehingga semua karyawan memahami alur operasional.
- Kepemimpinan supervisor yang terbuka dan mudah diajak berdiskusi.

4.3 Faktor Penghambat

- Jam sibuk (peak hours) memicu tekanan dan potensi miskomunikasi.
- Beberapa karyawan baru mengalami kesulitan menyesuaikan ritme kerja.
- Minimnya pelatihan formal terkait teamwork dan komunikasi.

4.4 Dampak Teamwork terhadap Pelayanan

- Ketepatan pesanan meningkat karena koordinasi kitchen–bar–kasir lebih stabil.
- Waktu pelayanan lebih cepat pada shift pagi dan siang.
- Keluhan pelanggan menurun karena staf mampu saling menutupi kesalahan.

4.5 Pembahasan Analitis

Secara keseluruhan, tingkat teamwork yang tinggi berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan pelanggan. Ketika komunikasi dan pembagian tugas berjalan efektif, beban kerja terasa lebih ringan, produktivitas meningkat, dan suasana kerja menjadi lebih positif. Namun demikian, kondisi jam sibuk dan kurangnya pelatihan menjadi area penting untuk ditingkatkan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kerjasama tim pada karyawan Momoo Juice Bar and Coffee berada pada tingkat **baik–tinggi**.
2. Faktor pendukung mencakup komunikasi, dukungan tim, briefing rutin, dan suasana kerja positif.
3. Faktor penghambat meliputi tekanan saat jam sibuk, adaptasi karyawan baru, dan kurangnya pelatihan teamwork.
4. Teamwork yang baik berpengaruh langsung terhadap kecepatan layanan, ketepatan pesanan, dan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

1. Mengadakan pelatihan rutin tentang komunikasi efektif & team building.
2. Menyusun SOP alur kerja yang lebih rinci untuk karyawan baru.
3. Menambah sesi evaluasi mingguan untuk memperkuat koordinasi.
4. Mengembangkan sistem rotasi shift yang lebih seimbang untuk mengurangi kelelahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdi, R. (2022). Strategi Pengembangan Kawasan Wisata Kuliner Di Bengkong Kota Batam. 1(2), 80–84.
- Lontaan, J., Dalami, Ilham, W., & Rezeki, S. R. I. (2022). Analisa Menu Engineering “Beverage” di Momoo Juice. 1(2), 33–41.
- Novi, & Mikasari, D. A. (2022). Stigma dunia mixology di masyarakat kota Batam. 1(2), 41–45.
- Dailami, Moh. Thamdzir, & Dewi Aurora Mikasari. (2022). Kesiapan Budaya Masyarakat Kota Batam Dalam Menyambut Batam Sebagai Kota Wisata. Jurnal Mata Pariwisata, 1(2), 47–54.
- Rofii, E. A., Mikasari, D. A., & Syafruddin Rais. (2022). Strategi Branding Kopi Sekanak “Kopi Para Raja”. Jurnal Menata, 1(1), 17–22.
- Mikasari, D. A., Alhamdi, R., Rais, S., & Erni Karlina. (2023). Pembinaan Sadar Wisata dan Grooming untuk Anggota Pokdarwis di Pulau Ngenang. Jurnal Keker Wisata, 1(1), 99–106.