

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara di Asia Tenggara, yang masyarakatnya mempunyai kebiasaan mendatangi *coffee shop*, atau kedai kopi, baik yang sudah terkenal maupun yang baru dibuka. Mereka mendatangi tempat tersebut untuk memuaskan rasa penasaran mengenai fasilitas yang diberikan kepada pelanggan. Saat ini, daya tarik yang *coffee shop* berikan antara lain dengan menampilkan iringan musik, sajian menu nuansa tradisional dan modern, serta memberikan harga yang sesuai dengan kemampuan daya beli masyarakat khususnya anak muda (Fauzi dkk, 2017). Selain itu, menurut Nurikhsan dkk (2019) *coffee shop* menjadi populer karena kebiasaan masyarakat yang gemar berkumpul. Berkumpulnya mereka selain untuk menikmati kopi, juga untuk mengerjakan tugas atau berdiskusi, ditengarai rasa dan aroma khas dari kopi dapat membuat perasaan orang menjadi tenang dan lebih berkonsentrasi, sehingga banyak pengunjung yang ingin menikmati waktu mereka lebih lama di *coffee shop* untuk mengobrol santai.

Waiter atau *waitress* adalah salah satu profesi di sebuah *coffee shop* selain manajer, barista, dan kasir. Menurut Putra (2018) *waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawan di sebuah restoran atau *bar* yang bertugas untuk menunggu tamu, menyambut tamu, melayani tamu dengan cara mengambil serta menyajikan makanan dan minuman, membersihkan restoran dan lingkungan sekitar serta mempersiapkan meja untuk tamu. Seorang *waiter* atau *waitress* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dengan menjaga penampilan seperti menjaga kebersihan tangan dan kuku, mulut dan gigi, mengenakan pakaian yang tidak mencolok serta tidak mengenakan aksesoris yang berlebihan, menjaga sikap dan tingkah laku kepada tamu dengan bersikap ramah dan tetap menjaga senyum dalam kondisi apapun serta melakukan interaksi yang cukup agar terjalin komunikasi yang baik untuk meminimalisir kesalahpahaman.

Politeknik Negeri Jember adalah salah satu perguruan tinggi vokasi di Kabupaten Jember, yang berkomitmen untuk menghasilkan lulusan siap kerja di industri yang sesuai dengan bidang keilmuan saat di bangku perkuliahan. Sehingga,

penting bagi Politeknik Negeri Jember mengadakan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa semester 5 (lima) untuk Diploma 3 dan semester 7 (tujuh) untuk Diploma 4 sebagai syarat kelulusan, guna mampu mengembangkan diri untuk menghadapi perubahan lingkungan, mampu berkompetisi di dunia industri dan mampu berwirausaha secara mandiri.

Jurusan Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata adalah salah satu jurusan yang terdapat di Politeknik Negeri Jember memiliki satu program studi, yaitu program studi Bahasa Inggris. Selama 4 (empat) semester, mahasiswa di program studi ini dilatih dan diasah keterampilan dasar berbahasa Inggris agar semua bimbingan dan materi perkuliahan dapat terealisasi dalam mata kuliah *speaking, reading, writing, dan listening*. Mahasiswa juga diajarkan mata kuliah umum seperti kewirausahaan untuk meningkatkan rasa berwirausaha dan komputer. Selain itu, mahasiswa juga mendapatkan mata kuliah *English for Specific Purposes* sebagai penunjang yang sesuai dengan bidang profesi, seperti *English for Guiding* untuk menunjang profesi sebagai pemandu wisata dan *English for Tour and Travel* untuk menunjang profesi sebagai agen biro perjalanan wisata.

PKL Tahun Akademik 2020/2021 dilaksanakan dengan kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Politeknik Negeri Jember terkait pandemi COVID-19 yaitu lokasi pelaksanaan PKL harus dilaksanakan di lokasi domisili asal mahasiswa untuk menghindari penyebaran virus ini. Selain alasan tersebut, terpilihnya *Teaching Factory Bakery and Coffee* Politeknik Negeri Jember adalah untuk menambah wawasan mengenai kewirausahaan dan belajar mengenai *coffee shop*.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat yang didapat dari program PKL adalah sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari program PKL adalah meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan menambah pengalaman kerja mengenai kegiatan pelayanan *waiter* atau *waitress* di Divisi *Marketing*, Departemen *Teaching Factory Bakery and Coffee* Politeknik Negeri Jember. Disamping itu, untuk meningkatkan daya

kritis, diharapkan mahasiswa belajar untuk menghadapi suatu masalah serta memecahkan masalah dalam berkegiatan.

1.2.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari program PKL adalah:

- a. Melatih mahasiswa dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan waiter dan keterampilan berkomunikasi, administrasi, dan berinteraksi dengan orang lain, serta memiliki taktik dan inovasi tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- b. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menguatkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang *public speaking*, komputer, dan manajemen waktu.
- c. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa, yaitu lebih sabar, berhati-hati, cermat dan cepat tanggap dalam berkegiatan.
- d. Melatih mahasiswa untuk berpikir kritis dengan masalah-masalah yang mungkin timbul dan menyelesaikannya dengan baik serta menyusun laporan kegiatan PKL.

1.2.3 Manfaat PKL

Manfaat yang didapat dari PKL adalah sebagai berikut:

a. Manfaat untuk Penulis

Program PKL dapat melatih dan meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam bidang *speaking*, kewirausahaan, administrasi, dan *English for Hotel and Restaurant* serta menjadi bekal ketika memasuki dunia kerja.

b. Manfaat untuk Politeknik Negeri Jember

Mendapatkan informasi atau gambaran perkembangan keadaan riil dari Divisi *Marketing, Teaching Factory Bakery and Coffee* Politeknik Negeri Jember, terutama informasi ipteks yang butuh untuk diterapkan untuk menjaga mutu dan relevansi kurikulum.

- c. Manfaat untuk *Teaching Factory Bakery and Coffee* Politeknik Negeri Jember

Program PKL dapat memberikan kontribusi profil calon pekerja siap kerja di bidang *waitress* dan memberi kontribusi tentang masalah serta alternatif solusi yang timbul di bidang kegiatan pelayanan *waitress*.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Program PKL dilaksanakan di UPT (Unit Pelaksana Teknis) Pengolahan dan Pengemasan Produk Pangan Politeknik Negeri Jember, di Departemen *Teaching Factory Bakery and Coffee* Politeknik Negeri Jember yang beralamat di Jalan Mastrip Kotak Pos 164, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121. Lokasi ini tepatnya berada di dalam area kampus Politeknik Negeri Jember yang berada di gerbang utara dan berhadapan langsung dengan Jalan Tawang Mangu, Jember. Kegiatan PKL dilaksanakan selama 4 bulan dimulai dari tanggal 14 September 2020 sampai dengan tanggal 1 Januari 2021. Dalam seminggu, penulis memiliki jam kerja selama 5 hari dan 2 hari libur.

1.4 Metode Pelaksanaan

Program PKL dilaksanakan selama 750 jam sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Pada praktiknya, pelaksanaan program PKL sesuai dengan ketentuan Jurusan BKP dan disepakati oleh *Teaching Factory Bakery and Coffee* Politeknik Negeri Jember.

Kegiatan PKL dilaksanakan di dua divisi yang berbeda, yakni di Divisi Produksi dan Divisi *Marketing*. Kegiatan PKL di Divisi Produksi dimulai dari tanggal 14 September sampai dengan tanggal 9 Oktober 2020, dari pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB. Sedangkan kegiatan di Divisi *Marketing*, PKL diawali dengan observasi dan berlatih di semua posisi seperti *cashier*, barista dan *waitress* dari tanggal 12 Oktober 2020 sampai dengan tanggal 16 Oktober 2020. Kegiatan ini dilanjutkan dengan menempati posisi *waitress* dari tanggal 19 Oktober 2020 sampai dengan tanggal 1 Januari 2021. Kegiatan PKL akan diliburkan

menyesuaikan dengan kalender pada umumnya yaitu hari Minggu, hari libur nasional dan hari perayaan Besar Agama.