

## RINGKASAN

**Prosedur Pelayanan Waiter atau Waitress Divisi Marketing di Teaching Factory Bakery and Coffee Politeknik Negeri Jember**, Larasati Inesty Devi, F31182167, 2021, 34 halaman, Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Suyik Binarkaheni, S.Pd., M.Li (Dosen Pembimbing) dan Sri Santi Utami, A.Md (Pembimbing Lapangan).

Untuk mencetak lulusan siap kerja, Politeknik Negeri Jember mengadakan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang wajib dijalankan oleh mahasiswa semester 5 untuk Diploma 3 dan semester 7 untuk Diploma 4. Dengan adanya program PKL ini, mahasiswa diharapkan siap dalam menghadapi perubahan lingkungan dan mampu berkompetisi di tempat kerja. Kegiatan PKL dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Politeknik Negeri Jember, yaitu selama 750 jam.

Alasan terpilihnya *Teaching Factory Bakery and Coffee* Politeknik Negeri Jember adalah karena dapat diaplikasikannya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki selama perkuliahan di tempat tersebut dengan baik. Selain itu, tempat ini dipilih karena adanya pandemi COVID-19 yang membuat Politeknik Negeri Jember mengeluarkan kebijakan untuk melaksanakan program PKL di lokasi domisili asal mahasiswa untuk mencegah penyebaran virus yang semakin meluas.

Kegiatan PKL yang dilaksanakan selama 4 bulan, dilakukan di dua divisi yang berbeda, yaitu Divisi Produksi dan Divisi Marketing. Selama PKL, kegiatan yang sudah dilakukan adalah mempersiapkan bahan baku pembuatan roti, membuat adonan roti, memberi isi, memberi *topping* pada roti, memanggang roti, mengemas roti, menjualkan roti, menjadi barista, *cashier*, dan *waitress*, serta melakukan kegiatan *waitress* seperti menyambut pelanggan, memberikan menu dan rekomendasi, menerima pesanan, menyajikan pesanan, menerima keluhan, dan membersihkan pesanan setelah pelanggan selesai menikmati pesanan mereka.

Ada beberapa permasalahan yang ditemui selama melaksanakan kegiatan PKL, seperti tidak teliti ketika menerima pesanan, gugup dan mudah panik. Namun, permasalahan tersebut dapat teratasi setelah mendapat solusi dari pembimbing lapangan untuk menghindari permasalahan yang sama. Selain itu, dengan

melaksanakan kegiatan yang sama setiap hari membantu untuk mengurangi rasa gugup dan mudah panik.