

## RINGKASAN

**Prosedur Pelayanan Kasir Divisi *Marketing* di *Teaching Factory Bakery and Coffee* Politeknik Negeri Jember**, Debi Aswinsyah Sholawati, F31180604, 2021, 38 halaman, Bahasa, Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Suyik Binarkaheni, S.Pd., M.Li (Dosen Pembimbing) dan Sri Santi Utami, A.Md (Pembimbing Lapangan).

Kota Jember merupakan salah satu kota di provinsi Jawa Timur yang dikenal akan wisata alam, budaya dan juga merupakan kota pendidikan. Banyaknya wisatawan dan para mahasiswa baik yang sedang berlibur atau menimba ilmu menjadikan kota ini dinamis dan berkembang. Hal tersebut menjadikan peluang bagi para pengusaha/industri untuk membuka usaha berupa resto. Resto tidak hanya identik sebagai tempat makan, namun sebagai tempat bersantai dan berkomunikasi.

Program studi Bahasa Inggris yang merupakan salah satu Jurusan di Politeknik Negeri Jember yang berfokus untuk mengembangkan keterampilan siswa dalam berbahasa Inggris, berkomunikasi dan ilmu pariwisata. Selain itu, program studi Bahasa Inggris juga mengutamakan pada keahlian yang dapat diaplikasikan secara langsung oleh mahasiswa pada saat berada di dunia kerja. Sebagai pengetahuan dasar, mahasiswa program studi Bahasa Inggris dibekali dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan *listening*, *reading*, *writing*, dan *speaking*. Adapun mata kuliah yang dapat di aplikasi kan di dunia kerja seperti *Public Speaking*, *English for Hotel & Restaurant*, *English for Secretary*, Komputer, Kewirausahaan dan *English for Bank*. Sekaligus menjadi bekal kesiapan dan nantinya jika sudah selesai menempuh pendidikan. Selama PKL mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan untuk menyelesaikan serangkaian tugas di lokasi PKL. Salah satu tempat yang digunakan adalah *Teaching Factory Bakery and Coffee*. Alasan tempat ini dipilih untuk melaksanakan Program PKL karena selain adanya COVID-19 yang menyebabkan keterbatasan tempat lokasi PKL di daerah asal mahasiswa.

Selama kegiatan PKL penulis menempati 2 (dua) posisi yaitu *baker* di Divisi Produksi *Teaching Factory Bakery and Coffee* Politeknik Negeri Jember adalah menyeleksi bahan, menimbang bahan, mencampur bahan, membentuk bahan, membentuk adonan, meletakkan adonan, mengembangkan adonan, mengoven roti, mengangkat roti dari loyang, mendinginkan roti, memotong roti, mengemas roti.. Sedangkan ketika menjadi kasir di Divisi *Marketing* adalah menyambut pelanggan, menerima pesanan, mendata pesanan, melakukan *suggestive selling*, melayani transaksi dan pengemasan produk. Pengetahuan dan pengalaman diperoleh saat bekerja dan membantu staff bekerja secara individu dan dalam kerja tim. Durasi waktu PKL yang terbagi yaitu dalam 4 (lima) minggu pertama program PKL di divisi Produksi dan 12 (duabelas) minggu berikutnya di Divisi *Marketing*.

Selama menjalankan Program Praktik Kerja Lapangan, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh penulis, seperti gugup pada saat melayani pelanggan dan kesalahan dalam proses transaksi. Namun, seiring dengan berjalannya waktu, penulis mampu beradaptasi dengan kondisi lingkungan *Teaching Factory Bakery and Coffee* serta mengikuti arahan yang diberikan oleh staff di *Teaching Factory Bakery and Coffee* untuk mengatasi masalah yang terjadi.