

PELAKSANAAN MAGANG MAHASISWA PADA TRILOGI COFFEE & EATERY BENGKULU

Eci Susanti¹, Adelia², Anisa Aspiawati³, Rozan Adha Wijaya⁴, Areis Nanda Pratama⁵

^{1,2,3,4}Universitas Prof Dr Hazairin SH Bengkulu

susantiechi18@gmail.com¹, adelbkl07@gmail.com², anisaaspia2@gmail.com³,
rozanadahujaya@gmail.com⁴, areisnandapratama@gmail.com⁵

Abstract

This student internship program was conducted at TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu to provide students with direct work experience and to enhance their understanding of the business world, particularly in marketing, customer service, and café operations. The internship focused on student observation and active participation in daily operational activities, including customer service, product management, marketing strategies, and simple administrative tasks. The methods used were direct observation, active involvement, and interviews with employees and management. The results showed that students gained practical knowledge and skills related to service management, communication, teamwork, and work discipline. Furthermore, the internship also contributed positively to the company by supporting daily operational activities. Overall, the student internship program at TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu ran well and effectively bridged theoretical knowledge with real work practice.

Keywords: *Student Internship, Café Operations, Marketing, Customer Service, TRILOGI Coffee & Eatery.*

Abstrak

Program magang mahasiswa ini dilaksanakan di TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu dengan tujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa serta meningkatkan pemahaman mengenai dunia usaha, khususnya pada bidang pemasaran, pelayanan pelanggan, dan operasional kafe. Kegiatan magang difokuskan pada pengamatan dan keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas kerja harian, seperti pelayanan konsumen, pengelolaan produk, strategi pemasaran, serta administrasi sederhana. Metode pelaksanaan magang dilakukan melalui observasi langsung, partisipasi aktif dalam kegiatan operasional, serta wawancara dengan karyawan dan pimpinan usaha. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mahasiswa memperoleh peningkatan pengetahuan dan keterampilan praktis terkait manajemen usaha jasa, komunikasi dengan pelanggan, kerja sama tim, serta kedisiplinan kerja. Selain itu, kehadiran mahasiswa magang juga memberikan kontribusi positif bagi TRILOGI Coffee & Eatery dalam membantu kelancaran operasional dan pelayanan. Secara keseluruhan, pelaksanaan magang mahasiswa di TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu berjalan dengan baik dan menjadi sarana pembelajaran yang efektif dalam menghubungkan teori perkuliahan dengan praktik nyata di dunia kerja.

Kata Kunci : Magang Mahasiswa, TRILOGI Coffee & Eatery, Operasional Kafe, Pemasaran, Pelayanan Pelanggan.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha jasa, khususnya di bidang kuliner dan kafe, menuntut sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, keterampilan, serta sikap profesional. Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam menyiapkan lulusan yang siap menghadapi dunia kerja. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui program magang mahasiswa.

Program magang merupakan kegiatan pembelajaran di luar kampus yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung. Melalui magang, mahasiswa dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di lapangan, sekaligus melatih soft skill seperti komunikasi, kerja sama tim, dan tanggung jawab. TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu merupakan salah satu usaha di bidang kuliner yang bergerak dalam penyediaan minuman kopi, makanan ringan, serta pelayanan tempat bersantai bagi masyarakat. Sebagai usaha yang mengutamakan kualitas produk dan pelayanan, TRILOGI Coffee & Eatery memiliki sistem operasional yang mencakup pelayanan pelanggan, pengelolaan produk, pemasaran, serta manajemen sederhana. Oleh karena itu, tempat ini menjadi lokasi yang relevan bagi mahasiswa untuk melaksanakan program magang.

Pelaksanaan magang di TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu diharapkan mampu memberikan pengalaman nyata kepada mahasiswa mengenai pengelolaan usaha jasa, serta meningkatkan kesiapan mereka dalam menghadapi dunia kerja setelah lulus

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi lapangan (field research). Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai pelaksanaan program magang mahasiswa di TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengamatan langsung, wawancara, serta analisis dokumen.

Metode deskriptif digunakan untuk memaparkan secara rinci proses pelaksanaan magang, aktivitas yang dilakukan mahasiswa, sistem kerja di TRILOGI Coffee & Eatery, serta interaksi antara mahasiswa dengan karyawan dan pimpinan. Penelitian ini tidak memberikan

perlakuan khusus terhadap objek, melainkan hanya menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi selama kegiatan magang berlangsung.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu yang beralamat di Kota Bengkulu. Pemilihan lokasi didasarkan pada kesesuaian bidang usaha dengan program studi Manajemen serta relevansi kegiatan operasional kafe dengan kompetensi yang ingin dikembangkan melalui program magang, khususnya di bidang pemasaran, pelayanan pelanggan, dan manajemen operasional.

Waktu penelitian berlangsung selama masa program magang, yaitu kurang lebih satu bulan, dimulai dari tahap pengenalan lingkungan kerja, pelaksanaan kegiatan magang, hingga evaluasi akhir.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian dalam kegiatan ini meliputi:

1. Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu yang melaksanakan magang di TRILOGI Coffee & Eatery.
2. Pimpinan dan karyawan TRILOGI Coffee & Eatery yang terlibat dalam proses pendampingan dan pembimbingan mahasiswa magang.

Objek penelitian adalah pelaksanaan program magang mahasiswa di TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu yang mencakup aktivitas pelayanan pelanggan, pengelolaan produk, pemasaran, administrasi sederhana, serta sistem kerja yang diterapkan di lingkungan usaha.

Teknik Pengumpulan Data

1. **ObservasiPartisipatif**, Observasi dilakukan secara langsung dengan cara mahasiswa terlibat aktif dalam kegiatan operasional sehari-hari di TRILOGI Coffee & Eatery. Observasi mencakup proses pelayanan pelanggan, penyajian produk, pengelolaan kas, promosi, serta interaksi antar karyawan. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai alur kerja, pembagian tugas, serta budaya kerja di kafe.
2. **Wawancara Semi Terstruktur**, Wawancara dilakukan kepada pimpinan dan beberapa karyawan untuk memperoleh informasi mengenai sistem manajemen, strategi pelayanan, pemasaran, serta tujuan dan manfaat program magang. Wawancara bersifat semi

terstruktur agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan, namun tetap fleksibel dalam menggali informasi yang lebih mendalam sesuai kondisi lapangan.

3. **Dokumentasi**, Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa foto kegiatan magang, struktur organisasi, jadwal kerja, surat izin magang, serta catatan kegiatan harian mahasiswa. Data dokumentasi berfungsi sebagai bukti pendukung hasil observasi dan wawancara.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif melalui tahapan:

1. **Reduksi Data**, yaitu menyeleksi dan merangkum data penting yang berkaitan dengan pelaksanaan magang.
2. **Penyajian Data**, yaitu menyusun data dalam bentuk narasi sistematis sesuai dengan fokus penelitian.
3. **Penarikan Kesimpulan**, yaitu merumuskan hasil akhir mengenai pelaksanaan dan manfaat program magang mahasiswa di TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu.

Dengan metode ini, diharapkan penelitian mampu memberikan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai proses pelaksanaan magang, peran mahasiswa, serta kontribusinya terhadap pengembangan kompetensi dan kesiapan kerja

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelaksanaan program magang mahasiswa di TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu memberikan pengalaman nyata kepada mahasiswa mengenai dunia kerja, khususnya pada bidang usaha jasa kuliner. Selama masa magang, mahasiswa terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional, mulai dari pelayanan pelanggan, pengelolaan produk, pemasaran, hingga administrasi sederhana. Keterlibatan ini memungkinkan mahasiswa memahami secara menyeluruh sistem kerja, alur pelayanan, serta manajemen usaha yang diterapkan di TRILOGI Coffee & Eatery.

A. Gambaran Umum TRILOGI Coffee & Eatery

TRILOGI Coffee & Eatery merupakan salah satu usaha kafe di Kota Bengkulu yang bergerak dalam penyediaan minuman kopi, non-kopi, serta makanan ringan dan berat. Usaha

ini mengutamakan konsep kenyamanan, kualitas produk, serta pelayanan yang ramah kepada konsumen. Dalam menjalankan operasionalnya, TRILOGI Coffee & Eatery menerapkan sistem kerja yang terstruktur, dengan pembagian tugas yang jelas antara bagian pelayanan (waiter/waitress), kasir, barista, dapur, serta manajemen.

B. Kegiatan Mahasiswa Selama Magang

Mahasiswa magang ditempatkan pada beberapa bagian sesuai dengan kebutuhan operasional, antara lain:

1. **Pelayanan Pelanggan**, Mahasiswa membantu melayani konsumen, mulai dari menyambut tamu, mencatat pesanan, mengantar makanan dan minuman, hingga memastikan kepuasan pelanggan. Kegiatan ini melatih kemampuan komunikasi, sikap ramah, kesabaran, serta profesionalisme dalam menghadapi berbagai karakter konsumen. Pelayanan yang baik terbukti sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan loyalitas pelanggan.
2. **Pengelolaan Produk dan Dapur**, Mahasiswa juga dilibatkan dalam proses persiapan dan penyajian produk, seperti membantu barista dan bagian dapur dalam menyiapkan pesanan. Dari kegiatan ini, mahasiswa memahami pentingnya standar kebersihan, ketelitian, kecepatan kerja, serta kerja sama tim untuk menjaga kualitas produk dan kelancaran pelayanan. □
3. **Administrasi dan Kasir Sederhana**, Pada bagian kasir, mahasiswa mempelajari proses pencatatan transaksi, penggunaan sistem pembayaran, serta pengelolaan laporan penjualan harian secara sederhana. Pengalaman ini memberikan pemahaman awal mengenai manajemen keuangan usaha, kejujuran, serta tanggung jawab dalam mengelola uang perusahaan.
4. **Pemasaran dan Promosi**, Mahasiswa turut membantu kegiatan promosi, terutama melalui media sosial, seperti pembuatan konten sederhana, dokumentasi produk, dan penyebaran informasi promo. Hal ini memberikan pemahaman tentang pentingnya strategi pemasaran digital dalam meningkatkan daya tarik dan jumlah kunjungan konsumen.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan keterlibatan langsung selama magang, dapat diketahui bahwa TRILOGI Coffee & Eatery telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen operasional

dan pelayanan yang cukup baik. Pembagian kerja yang jelas, koordinasi antar karyawan, serta fokus pada kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam kelancaran operasional usaha.

Dari sisi mahasiswa, kegiatan magang memberikan peningkatan kompetensi, baik hard skill maupun soft skill. Hard skill yang diperoleh antara lain keterampilan dalam pelayanan, pengelolaan produk, penggunaan sistem kasir, serta pemahaman dasar pemasaran. Sementara itu, soft skill yang berkembang meliputi disiplin, tanggung jawab, komunikasi, kerja sama tim, serta kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Pengalaman magang juga menunjukkan bahwa teori yang diperoleh di bangku kuliah, seperti manajemen pemasaran, manajemen operasional, dan perilaku konsumen, dapat diaplikasikan secara langsung di lapangan. Misalnya, konsep kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, serta strategi promosi terbukti sangat relevan dalam praktik di TRILOGI Coffee & Eatery.

Bagi pihak perusahaan, kehadiran mahasiswa magang memberikan manfaat berupa tambahan tenaga kerja yang membantu kelancaran operasional, khususnya pada jam-jam ramai. Selain itu, mahasiswa juga membawa ide-ide baru, terutama dalam hal promosi dan pemanfaatan media sosial, yang dapat menjadi masukan bagi pengembangan usaha.

Secara keseluruhan, hasil pelaksanaan magang menunjukkan bahwa program ini mampu memberikan pengalaman kerja yang bermakna bagi mahasiswa serta memberikan kontribusi positif bagi TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu. Kegiatan magang tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembelajaran, tetapi juga sebagai bentuk kerja sama yang saling menguntungkan antara perguruan tinggi dan dunia usaha dalam menyiapkan sumber daya manusia yang siap kerja dan berdaya saing.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan dan pembahasan program magang mahasiswa di TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa kegiatan magang ini berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang signifikan baik bagi mahasiswa maupun bagi pihak perusahaan. Program magang mampu menjadi sarana pembelajaran yang efektif dalam menjembatani teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik kerja nyata di dunia usaha, khususnya pada bidang jasa kuliner dan kafe.

Selama pelaksanaan magang, mahasiswa terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional, meliputi pelayanan pelanggan, pengelolaan produk, kegiatan kasir dan

administrasi sederhana, serta promosi dan pemasaran melalui media sosial. Keterlibatan ini memberikan pengalaman praktis yang berharga serta meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai sistem kerja, alur pelayanan, standar operasional, dan budaya kerja yang diterapkan di TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu. Mahasiswa juga belajar mengenai pentingnya kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama tim, komunikasi yang efektif, serta sikap profesional dalam melayani konsumen.

Dari sisi pengembangan kompetensi, kegiatan magang terbukti mampu meningkatkan hard skill mahasiswa, seperti keterampilan pelayanan, penggunaan peralatan kerja, pencatatan transaksi, serta pemahaman dasar manajemen pemasaran dan operasional. Selain itu, soft skill mahasiswa juga berkembang, antara lain kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja, mengelola waktu, bekerja di bawah tekanan, serta membangun hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja dan atasan.

Bagi pihak TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu, kehadiran mahasiswa magang memberikan kontribusi positif dalam membantu kelancaran operasional, khususnya pada saat jumlah pelanggan meningkat. Mahasiswa juga membawa perspektif baru dari dunia akademik yang dapat menjadi masukan bagi perusahaan, terutama dalam hal inovasi pelayanan dan promosi. Dengan demikian, program magang tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa sebagai sarana pembelajaran, tetapi juga bagi perusahaan sebagai bentuk dukungan tenaga kerja dan kerja sama dengan perguruan tinggi.

Secara keseluruhan, pelaksanaan program magang mahasiswa di TRILOGI Coffee & Eatery Bengkulu dapat dinilai berhasil dalam mencapai tujuan pembelajaran, yaitu meningkatkan kesiapan kerja mahasiswa, menumbuhkan sikap profesional, serta memperkuat keterkaitan antara dunia pendidikan dan dunia usaha. Oleh karena itu, program magang perlu terus dilaksanakan dan dikembangkan secara berkelanjutan dengan melibatkan lebih banyak mitra industri, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih luas dan relevan bagi mahasiswa dalam menghadapi tantangan dunia kerja di masa yang akan datang

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mulyadi. (2020). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjana, N. (2019). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suryana. (2020). *Kewirausahaan: Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Jakarta: Salemba Empat.
- Swastha, B., & Irawan. (2017). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Rivai, V. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2020). *Kewirausahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Permendikbud RI No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Kebijakan MBKM).
- Kotler, P. (2017). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.