

Penerapan Magang Kerja di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor

1nd Eva Mardiyana

Program Studi D3 Perhotelan

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

evazizah@telkomuniversity.ac.id

2nd Radiza Naufal Fahrudin

Program Studi D3 Perhotelan

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

naufalfahrudin@student.telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Pelaksanaan magang di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor dilakukan sebagai bagian dari pemenuhan kurikulum pada Program Studi D3 Perhotelan Universitas Telkom. Latar belakang kegiatan ini bertumpu pada kebutuhan mahasiswa untuk mengimplementasikan pengetahuan teoritis ke dalam praktik nyata, khususnya dalam bidang Food and Beverage (F&B) Service. Tujuan dari magang ini adalah untuk meningkatkan keterampilan pelayanan, menjaga loyalitas pelanggan, serta mengintegrasikan nilai-nilai budaya lokal dalam pengalaman bersantap. Metode yang digunakan berupa observasi langsung, partisipasi aktif dalam operasional harian, serta wawancara dengan pihak manajemen dan staf restoran. Hasil magang menunjukkan bahwa standar layanan F&B telah diterapkan secara cukup konsisten, meskipun terdapat beberapa kendala dalam koordinasi antardivisi yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Selain memperoleh pemahaman teknis mengenai sistem kerja dan peralatan dapur, mahasiswa juga memperoleh pengalaman dalam menghadapi pelanggan dan meningkatkan profesionalisme kerja. Kesimpulan dari kegiatan ini menekankan pentingnya komunikasi yang efektif, pelatihan berkala bagi staf, serta adaptasi budaya kerja dalam menunjang kualitas layanan di industri perhotelan.

Kata kunci — Layanan F&B, Restoran, Perhotelan, Pelayanan Pelanggan

I. PENDAHULUAN

Industri kuliner merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat di Indonesia, terutama dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap ragam kuliner tradisional yang mengangkat nilai budaya lokal. Salah satu jenis usaha yang turut ambil bagian dalam pelestarian budaya kuliner tersebut adalah rumah makan khas daerah. Dalam konteks ini, Rumah Makan Anging Mammiri Bogor hadir sebagai pelopor penyedia makanan khas Makassar di Kota Bogor. Keberadaannya tidak hanya bertujuan untuk menghadirkan cita rasa autentik Sulawesi Selatan, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam penguatan identitas budaya melalui layanan jasa makanan dan minuman (food and beverage service/F&B).

Saat ini, penerapan standar layanan F&B di industri makanan tradisional menjadi sorotan penting, khususnya dalam upaya menjaga kualitas pelayanan yang kompetitif. Berbagai studi menunjukkan bahwa kinerja layanan yang baik dalam rumah makan sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, sistem kerja yang terstruktur, dan kemampuan mengintegrasikan budaya lokal ke dalam proses pelayanan. Namun demikian, belum banyak penelitian yang secara spesifik menyoroti implementasi praktik kerja mahasiswa di sektor ini sebagai sarana pembelajaran kontekstual, terutama pada bisnis kuliner kecil-menengah berbasis budaya.

Penelitian ini didasarkan pada pengalaman praktik kerja magang yang dilakukan oleh mahasiswa program studi D3 Perhotelan Universitas Telkom pada departemen Food and Beverage Service di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor. Selama proses magang, ditemukan berbagai tantangan yang berkaitan dengan penerapan teori pelayanan ke dalam praktik, penguatan keterampilan komunikasi dan etika kerja, serta adaptasi terhadap nilai-nilai budaya lokal dalam pelayanan. Selain itu, koordinasi antar divisi dan konsistensi pelayanan juga menjadi isu penting yang perlu dicermati untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana implementasi layanan F&B Service dilakukan di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor dalam konteks kegiatan magang mahasiswa. Fokus penelitian diarahkan pada upaya menghubungkan pengetahuan teoritis dengan praktik kerja nyata, menganalisis peran magang dalam penguatan kompetensi mahasiswa, serta menilai kontribusinya terhadap kualitas pelayanan di rumah makan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru bagi dunia pendidikan vokasi serta industri kuliner dalam membangun sinergi antara pembelajaran akademik dan kebutuhan profesional di lapangan.

II. KAJIAN TEORI

Kajian ini membahas teori-teori yang berkaitan dengan variabel utama penelitian, yaitu *pelayanan F&B (Food and*

Beverage), loyalitas pelanggan, kompetensi kerja praktik, dan integrasi budaya lokal dalam pelayanan.

A. Teori Food and Beverage (F&B) Service

Pelayanan makanan dan minuman (Food and Beverage Service) merupakan bagian vital dari operasional industri perhotelan dan restoran. Menurut Walker (2021), F&B Service adalah rangkaian aktivitas pelayanan makanan dan minuman kepada pelanggan di tempat usaha komersial, dengan tujuan utama memberikan kepuasan, kenyamanan, serta pengalaman bersantap yang berkesan. Pelayanan ini mencakup seluruh proses mulai dari penyambutan tamu, pencatatan pesanan, penyajian hidangan, hingga pelayanan purna jual. Adapun bentuk pelayanan dalam F&B Service dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Table Service (Pelayanan di Meja), di mana pelayan secara langsung melayani makanan dan minuman ke meja pelanggan.
2. Self Service (Layanan Mandiri), pelanggan mengambil sendiri makanan atau minuman dari area prasmanan.

Dalam praktiknya, kualitas F&B Service dipengaruhi oleh kompetensi staf, kecepatan pelayanan, standar prosedur operasi (SOP), dan faktor kebersihan. Penerapan SOP yang baik, seperti waktu penyajian maksimal 15 menit dan prosedur komunikasi yang efisien antardivisi, menjadi indikator utama keberhasilan layanan ini.

B. Teori Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai komitmen pelanggan untuk terus menggunakan produk atau layanan dari perusahaan tertentu secara konsisten dalam jangka panjang (Kotler & Keller, 2020). Dalam konteks rumah makan, loyalitas pelanggan terbentuk dari akumulasi pengalaman positif selama proses pelayanan. Menurut Griffin (2015), ada empat komponen pembentuk loyalitas pelanggan, yaitu:

1. Kepuasan pelanggan atas layanan dan kualitas produk.
2. Kepercayaan pelanggan terhadap konsistensi pelayanan.
3. Kemudahan berinteraksi dengan staf layanan.
4. Hubungan emosional antara pelanggan dan merek/identitas budaya tempat usaha.

Kualitas pelayanan F&B yang ramah, cepat, dan sopan sangat berpengaruh terhadap terbentuknya loyalitas pelanggan. Dalam penelitian oleh Fajar (2018), integrasi nilai budaya lokal juga memperkuat ikatan emosional tersebut dan meningkatkan retensi pelanggan.

C. Teori Kompetensi Kerja Praktik Mahasiswa

Kompetensi kerja praktik merupakan kemampuan mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja profesional dalam situasi nyata di dunia industri. Menurut Wibowo (2016), kompetensi terdiri dari tiga komponen utama:

1. Knowledge (Pengetahuan), pemahaman teoritis dari materi kuliah.
2. Skill (Keterampilan), kemampuan teknis dan praktik di tempat kerja.

3. Attitude (Sikap), perilaku kerja seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan etika kerja.

Pelaksanaan kerja praktik di industri, seperti yang dilakukan di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor, merupakan bagian dari work-based learning yang menggabungkan pembelajaran akademik dan pengalaman kerja nyata. Pengujian luaran kompetensi melalui observasi lapangan dan umpan balik dari atasan lapangan memperkuat evaluasi pencapaian mahasiswa secara menyeluruh.

D. Teori Integrasi Budaya Lokal dalam Pelayanan

Budaya lokal memainkan peran penting dalam menciptakan pelayanan yang unik dan membangun diferensiasi usaha. Dalam konteks perhotelan dan rumah makan, pelayanan berbasis budaya lokal mencakup aspek bahasa, sikap ramah khas daerah, penggunaan atribut budaya, dan penyajian makanan tradisional.

Menurut Fajar (2018), penerapan nilai budaya lokal dalam pelayanan pelanggan dapat meningkatkan persepsi positif terhadap brand usaha dan menciptakan pengalaman autentik. Di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor, misalnya, penggunaan istilah-istilah Makassar dan penyajian makanan tradisional menjadi nilai jual sekaligus identitas kuat yang memperkuat posisi rumah makan tersebut di tengah persaingan.

Integrasi budaya lokal juga selaras dengan pendekatan pariwisata berbasis kearifan lokal (local wisdom-based tourism), di mana nilai-nilai budaya daerah menjadi kekuatan utama dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam implementasi layanan Food and Beverage (F&B) Service selama pelaksanaan magang kerja. Penelitian dilakukan dengan menitikberatkan pada pengamatan langsung, pengalaman partisipatif, dan wawancara di tempat praktik kerja.

A. Rancangan dan Prosedur Penelitian

Rancangan penelitian ini disusun dalam bentuk studi lapangan yang bertujuan untuk mengevaluasi proses pelayanan F&B Service di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor. Prosedur penelitian meliputi beberapa tahapan, antara lain:

1. Tahap Persiapan: Peneliti melakukan pengenalan lokasi, orientasi kerja, serta mempelajari struktur organisasi dan alur kerja di rumah makan.
2. Tahap Observasi dan Partisipasi: Peneliti terlibat langsung sebagai kitchen helper, berpartisipasi dalam proses persiapan bahan makanan, pelayanan tamu, serta kegiatan kebersihan area dapur dan restoran.
3. Tahap Dokumentasi dan Evaluasi: Peneliti mencatat aktivitas harian, menyusun laporan observasi, serta melakukan diskusi informal dan wawancara dengan staf dan pemilik usaha.
4. Tahap Penyusunan Laporan dan Analisis: Data yang terkumpul diolah dan dianalisis secara deskriptif untuk mengungkap kelebihan, kendala,

dan potensi pengembangan layanan F&B di lokasi magang.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama periode 2 Juli hingga 2 November 2024 di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor yang berlokasi di Jl. Sholeh Iskandar, RT.05/RW.08, Kota Bogor, Jawa Barat.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi:

1. Data Primer: Diperoleh dari kegiatan observasi langsung selama praktik kerja dan wawancara dengan staf restoran, termasuk owner dan pembimbing lapangan.
2. Data Sekunder: Berasal dari dokumen internal rumah makan, catatan harian magang, foto dokumentasi kegiatan, serta literatur penunjang terkait pelayanan F&B Service.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi:

1. Observasi Partisipatif: Peneliti secara aktif terlibat dalam kegiatan kerja untuk mengamati secara langsung prosedur pelayanan, koordinasi antar divisi, dan interaksi dengan pelanggan.
2. Wawancara Semi-Terstruktur: Dilakukan secara informal kepada pemilik usaha, pembimbing lapangan, dan rekan kerja guna mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai sistem kerja dan budaya pelayanan.
3. Dokumentasi: Pengambilan data berupa foto kegiatan, catatan harian, serta jadwal mingguan pelaksanaan magang digunakan untuk mendukung validitas hasil observasi.

E. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data: Menyaring informasi penting dari catatan observasi, wawancara, dan dokumentasi.
2. Penyajian Data: Mengelompokkan temuan berdasarkan tema seperti kualitas pelayanan, kendala koordinasi, serta integrasi budaya lokal dalam pelayanan.
3. Penarikan Kesimpulan: Menyusun interpretasi akhir mengenai efektivitas pelayanan F&B dan rekomendasi pengembangan sistem kerja di rumah makan tersebut.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Nama Usaha : Rumah Makan Anging Mammiri Bogor
 Brand/Merk : Anging Mammiri
 Filosofi Nama dan Logo :

Nama Anging Mammiri berasal dari bahasa Makassar yang berarti “angin yang berhembus lembut,” yang juga merupakan judul lagu tradisional Sulawesi Selatan. Nama ini dipilih untuk mencerminkan suasana rumah makan yang hangat, nyaman, dan penuh nuansa budaya Bugis-Makassar. Logo usaha menampilkan elemen khas budaya Sulawesi Selatan seperti warna-warna etnik dan bentuk

rumah adat (rumah tongkonan) yang mencerminkan identitas dan warisan budaya.



GAMBAR 1
Logo Rumah Makan

Gambar 1. Logo Rumah Makan Anging Mammiri Bogor
 Produk utamanya adalah berbagai menu masakan khas Makassar seperti:

- Coto Makasar
- Sop Konro dan Konro Bakar
- Pallubasa
- Mie Kering Makasar
- Es Pisang Ijo dan minuman lainnya

Usaha ini menyediakan layanan makan di tempat (dine-in) dan pemesanan online melalui platform seperti GoFood dan GrabFood.

A. Hasil Akhir (Luaran)

Selama melaksanakan praktik kerja magang di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor pada departemen Food and Beverage Service, khususnya di bagian Kitchen Helper, terdapat berbagai hal yang menjadi tolak ukur pembelajaran. Beberapa di antaranya meliputi pengetahuan mengenai berbagai jenis set-up, pemahaman tentang peralatan dapur dan fasilitas acara (event amenities) yang sering digunakan, serta pemahaman mengenai ukuran meja dan kursi yang sesuai. Selain itu, pengalaman ini juga mengajarkan cara menghadapi beragam sifat tamu yang hadir selama acara, serta cara menjadi server yang baik dan profesional. Praktik ini juga memberikan pengetahuan lebih dalam mengenai dunia banquet dan bagaimana cara berinteraksi dengan tamu secara tepat dan ramah.

Selama melaksanakan praktik kerja magang di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor pada departemen Food and Beverage Service, khususnya di bagian Kitchen Helper, terdapat berbagai hal yang menjadi tolak ukur pembelajaran. Beberapa di antaranya meliputi pengetahuan mengenai berbagai jenis set-up, pemahaman tentang peralatan dapur dan fasilitas acara (event amenities) yang sering digunakan, serta pemahaman mengenai ukuran meja dan kursi yang sesuai. Selain itu, pengalaman ini juga mengajarkan cara menghadapi beragam sifat tamu yang hadir selama acara, serta cara menjadi server yang baik dan profesional. Praktik ini juga memberikan pengetahuan lebih dalam mengenai dunia banquet dan bagaimana cara berinteraksi dengan tamu secara tepat dan ramah.

B. Pengujian Luaran

Pengujian luaran dilakukan untuk menilai sejauh mana keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman yang diperoleh selama praktik kerja magang dapat diterapkan secara nyata dalam lingkungan kerja operasional. Karena luaran yang dihasilkan bersifat praktik langsung dan non-sistemik (bukan sistem berbasis teknologi), maka pendekatan pengujian dilakukan secara observasional dan evaluatif berdasarkan indikator kinerja kerja harian.

1. Metode Pengujian

Pengujian dilakukan menggunakan metode berikut:

- Observasi Langsung oleh Supervisor: Penilaian dilakukan oleh atasan atau pembimbing lapangan selama kegiatan berlangsung, terutama pada saat jam sibuk atau saat pelaksanaan acara besar (banquet).
- Evaluasi Kinerja Harian dan Mingguan: Melalui pencatatan kehadiran, kecepatan dalam menyelesaikan tugas, serta ketepatan dalam mengikuti prosedur kerja.
- Umpan Balik dari Tim Kerja dan Tamu: Pendapat dari rekan kerja dan tamu menjadi salah satu indikator penting dalam menilai sikap profesional dan kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Indikator Pengujian

Beberapa indikator pengujian luaran antara lain:

- Kemampuan menyiapkan peralatan dan bahan dapur sesuai standar.
- Keterampilan dalam menjaga kebersihan area kerja.
- Ketepatan dalam mengikuti instruksi koki utama atau supervisor.
- Kesiapan bekerja dalam tim dan menghadapi tekanan saat jam operasional padat.
- Sikap kerja yang mencerminkan profesionalisme, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan keramahan.
- Pemahaman terhadap urutan dan prosedur kerja dalam acara/event khusus.

3. Hasil Pengujian

Berdasarkan hasil observasi dan evaluasi selama kegiatan magang, luaran yang dihasilkan dinilai memadai dan sesuai dengan ekspektasi industri F&B Service. Penulis mampu menunjukkan perkembangan signifikan dalam keterampilan teknis dapur dan pelayanan, serta dinilai mampu beradaptasi dengan budaya kerja restoran.

Secara umum, pengujian membuktikan bahwa luaran magang tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga aplikatif serta memberikan kontribusi langsung terhadap kelancaran operasional harian di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang kerja di Rumah Makan Anging Mammiri Bogor yang berlangsung selama empat bulan pada bagian Food and Beverage Service, khususnya sebagai kitchen helper, dapat

disimpulkan bahwa kegiatan ini berhasil memberikan pengalaman praktik yang sangat relevan dengan kompetensi lulusan program studi D3 Perhotelan. Magang ini memungkinkan mahasiswa untuk mengimplementasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktik nyata, terutama dalam hal penguasaan prosedur pelayanan, manajemen waktu, dan pemahaman tentang sistem kerja di dapur restoran. Selain itu, keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional, seperti persiapan bahan makanan, penyajian menu, serta koordinasi antar divisi, turut meningkatkan kemampuan teknis, sikap profesional, dan komunikasi interpersonal mahasiswa. Hasil pengujian kinerja selama praktik kerja menunjukkan bahwa mahasiswa mampu memenuhi standar industri dalam hal kebersihan, ketepatan waktu, konsistensi penyajian, dan kepuasan pelanggan. Praktik kerja ini juga menggarisbawahi pentingnya sinergi antara divisi dapur dan pelayanan untuk memastikan kelancaran operasional restoran. Dengan demikian, pengalaman magang ini bukan hanya memperluas wawasan mahasiswa mengenai dunia kerja yang sesungguhnya, tetapi juga memperkuat kesiapan mereka dalam memasuki industri hospitality secara profesional.

REFERENSI

- [1] A. Fajar, "Integrasi budaya lokal dalam pelayanan pelanggan: Studi kasus rumah makan tradisional," *Jurnal Manajemen Perhotelan*, vol. 12, no. 2, pp. 45–58, 2018.
- [2] D. Sumarsono, *Luar Biasa Bisnis Restoran di Indonesia: Semua Orang Bisa Menjalankannya*. [Online]. Available: <https://ebooks.gramedia.com/id/buku/luar-biasa-bisnis-restoran-di-indonesia-semua-orang-bisa-menjalankannya>
- [3] J. R. Walker, *Introduction to Hospitality*, 2021. [Online]. Available: <https://www.scribd.com/document/683798257/Jame-s-R-Walker-Introduction-to-Hospitality-2021-compressed>
- [4] Rumah Makan Anging Mammiri Bogor, "Rumah Makan Anging Mammiri Bogor," 2023. [Online]. Available: <https://www.google.com/maps/place/Rumah+Makan+Anging+Mammiri+Bogor/@-6.5630419,106.7960596>