



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 5 (2026) pp: 11084-11092

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Strategi Adaptasi Budaya Organisasi dan Komunikasi Kerja di Point Coffee

Alifia Maria Ulfa, Burhan Stafrezar

Manajemen, STIE MAHARDHIKA

mariaulfa3079@gmail.com, burhan.stafrezar@stiemahardhika.ac.id

Abstrak

Pertumbuhan pesat industri food and beverage (F&B) mendorong ritel modern mengintegrasikan konsep kedai kopi grab-and-go, seperti Point Coffee di dalam gerai Indomaret Fresh. Dinamika operasional yang serba cepat (fast-paced) menuntut tenaga kerja, termasuk mahasiswa magang, untuk mampu menyesuaikan diri dengan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi adaptasi budaya organisasi serta pola komunikasi kerja yang dijalani oleh mahasiswa magang di Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus reflektif, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci melalui observasi partisipan, wawancara mendalam dengan pihak manajemen dan rekan sejawat, serta analisis dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang dominan adalah orientasi pada efisiensi waktu, kedisiplinan kerja, dan konsistensi kualitas produk. Untuk mengatasi culture shock operasional, mahasiswa magang menerapkan strategi adaptasi kognitif melalui pembuatan catatan formula mandiri dan strategi adaptasi perilaku melalui pendekatan interpersonal informal dengan barista senior. Pola komunikasi kerja yang terbentuk di area floor bersifat langsung dan cair, di mana komunikasi vertikal berjalan secara tegas namun suportif, sedangkan komunikasi horizontal didominasi oleh komunikasi non-verbal dan penggunaan jargon teknis untuk mempercepat koordinasi saat jam sibuk (peak hours). Penelitian ini menyimpulkan bahwa program magang berkontribusi signifikan terhadap akselerasi soft skills mahasiswa manajemen dalam menghadapi realitas industri.

Kata kunci: Adaptasi Kerja, Budaya Organisasi, Komunikasi Kerja, Mahasiswa Magang, Barista.

1. Latar Belakang

Magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang menghubungkan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik nyata di dunia kerja. Melalui kegiatan magang, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk memahami kondisi kerja yang sesungguhnya, meningkatkan keterampilan profesional, serta mengembangkan kemampuan interpersonal yang dibutuhkan dalam dunia kerja.

Menurut Hamalik (2007), magang adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang dilaksanakan secara terpadu antara pelatihan di lembaga pendidikan dan bekerja secara langsung di bawah bimbingan tenaga profesional pada suatu instansi atau perusahaan. Pendapat ini menunjukkan bahwa kegiatan magang tidak hanya bertujuan untuk menambah pengalaman kerja, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran bagi mahasiswa dalam mengembangkan kompetensi sesuai bidang studinya. Dalam kegiatan magang di Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mempraktikkan berbagai pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen, komunikasi bisnis, pelayanan pelanggan, dan kerja sama tim.

Menurut Wena (2014), magang merupakan proses pembelajaran yang memberikan pengalaman langsung kepada peserta didik untuk memahami budaya kerja, tanggung jawab pekerjaan, serta tuntutan profesionalisme dalam lingkungan kerja. Selama menjalani magang sebagai barista, mahasiswa dituntut untuk memahami standar operasional perusahaan, menjaga kualitas pelayanan, bekerja sesuai target yang ditetapkan, serta mampu beradaptasi dengan budaya organisasi yang berlaku. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman yang lebih nyata mengenai dunia kerja dibandingkan pembelajaran yang hanya dilakukan di dalam kelas.

Selanjutnya, Notoatmodjo (2009) menjelaskan bahwa pelatihan kerja dan praktik lapangan merupakan upaya untuk meningkatkan kemampuan seseorang melalui pengalaman langsung sehingga dapat menghasilkan tenaga kerja yang kompeten dan siap menghadapi tantangan pekerjaan. Dalam konteks magang di Point Coffee, mahasiswa tidak hanya belajar membuat dan menyajikan minuman kopi, tetapi juga belajar mengelola waktu, menangani keluhan pelanggan, menjaga kebersihan area kerja, serta berkomunikasi secara efektif dengan rekan kerja dan atasan. Berbagai pengalaman tersebut menjadi bekal penting dalam meningkatkan kompetensi kerja mahasiswa.

Menurut Dessler (2020), pengalaman kerja langsung memiliki peran penting dalam mengembangkan keterampilan teknis (*hard skills*) dan keterampilan interpersonal (*soft skills*). *Hard skills* yang diperoleh selama magang di Point Coffee meliputi kemampuan mengoperasikan mesin kopi, memahami prosedur pembuatan produk, mengelola stok bahan baku, dan menjalankan standar pelayanan pelanggan. Sementara itu, *soft skills* yang berkembang meliputi kemampuan komunikasi, kerja sama tim, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan beradaptasi, dan kemampuan memecahkan masalah yang muncul selama operasional berlangsung.

Selain itu, Robbins dan Judge (2018) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan sistem nilai bersama yang dianut oleh anggota organisasi dan membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Selama menjalani magang di Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati, mahasiswa secara langsung mempelajari budaya organisasi yang diterapkan perusahaan, seperti disiplin waktu, orientasi pada pelayanan pelanggan, kerja sama tim, tanggung jawab terhadap pekerjaan, dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP). Proses adaptasi terhadap budaya organisasi tersebut menjadi salah satu pengalaman penting yang membantu mahasiswa memahami bagaimana sebuah organisasi menjalankan aktivitas bisnisnya secara efektif.

Menurut Cangara (2018), komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi yang terjadi dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam kegiatan magang, komunikasi menjadi aspek yang sangat penting karena mahasiswa harus berinteraksi dengan berbagai pihak, mulai dari Shift Leader, kepala toko, sesama barista, hingga pelanggan. Komunikasi yang baik membantu memperlancar koordinasi pekerjaan, mengurangi kesalahan operasional, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kegiatan magang di Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati tidak hanya memberikan pengalaman kerja praktis, tetapi juga menjadi sarana pengembangan kompetensi akademik dan profesional mahasiswa. Melalui magang, mahasiswa dapat menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata, memahami budaya organisasi, meningkatkan kemampuan komunikasi, serta mengembangkan berbagai keterampilan yang dibutuhkan untuk memasuki dunia kerja setelah lulus.

Industri food and beverage (F&B) merupakan salah satu sektor yang terus mengalami perkembangan signifikan di Indonesia. Pertumbuhan industri ini didorong oleh perubahan gaya hidup masyarakat, peningkatan daya beli, perkembangan teknologi digital, serta semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap produk dan layanan yang praktis. Salah satu subsektor yang menunjukkan perkembangan paling pesat adalah industri kopi modern atau *coffee shop*. Dalam beberapa tahun terakhir, konsumsi kopi di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan seiring dengan perubahan pola konsumsi masyarakat yang menjadikan kopi tidak hanya sebagai minuman, tetapi juga sebagai bagian dari gaya hidup, sarana bersosialisasi, dan simbol identitas sosial.

Perkembangan industri kopi di Indonesia didukung oleh posisi Indonesia sebagai salah satu negara penghasil kopi terbesar di dunia. Berbagai jenis kopi lokal seperti Arabika, Robusta, Gayo, Toraja, Kintamani, dan Java Coffee telah dikenal baik di pasar domestik maupun internasional. Kondisi ini mendorong munculnya berbagai usaha kopi, mulai dari kedai kopi independen hingga jaringan *coffee shop* berskala nasional. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan harus terus melakukan inovasi untuk mempertahankan pelanggan sekaligus meningkatkan daya saing bisnis.

Salah satu bentuk inovasi yang berkembang dalam industri kopi modern adalah penggabungan konsep *convenience store* dengan *coffee shop*. Konsep ini memungkinkan pelanggan memperoleh berbagai kebutuhan sehari-hari sekaligus menikmati minuman kopi berkualitas dalam satu lokasi yang sama. Model bisnis tersebut dinilai mampu menjawab kebutuhan konsumen modern yang menginginkan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi waktu dalam berbelanja. Melihat peluang tersebut, PT Indomarco Prismaatama sebagai pengelola jaringan ritel

Indomaret menghadirkan Point Coffee sebagai unit bisnis minuman kopi siap saji yang ditempatkan di berbagai gerai Indomaret, termasuk Indomaret Fresh.

Point Coffee hadir dengan konsep grab-and-go yang memungkinkan pelanggan memperoleh minuman kopi berkualitas dengan harga yang relatif terjangkau dan waktu penyajian yang cepat. Konsep ini menjadi salah satu strategi perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis kopi yang semakin kompetitif. Namun, keberhasilan suatu bisnis tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk dan strategi pemasaran semata. Faktor sumber daya manusia juga memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan dan keberhasilan operasional perusahaan. Dalam industri jasa seperti coffee shop, interaksi antara karyawan dan pelanggan menjadi elemen utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan serta citra perusahaan secara keseluruhan.

Sumber daya manusia yang berkualitas tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam menjalankan pekerjaan, tetapi juga harus mampu memahami budaya organisasi yang berlaku di tempat kerja. Budaya organisasi merupakan seperangkat nilai, norma, keyakinan, dan pola perilaku yang dianut bersama oleh anggota organisasi dan menjadi pedoman dalam bertindak. Menurut Robbins dan Judge (2018), budaya organisasi berfungsi sebagai identitas organisasi sekaligus sebagai mekanisme yang mengarahkan perilaku anggota organisasi agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan komitmen karyawan, memperkuat kerja sama tim, serta mendukung pencapaian kinerja organisasi.

Pada lingkungan kerja Point Coffee yang berada di dalam gerai Indomaret Fresh, budaya organisasi memiliki karakteristik yang unik. Karyawan dituntut untuk bekerja secara cepat, disiplin, responsif, dan berorientasi pada pelayanan pelanggan. Selain itu, mereka juga harus mampu bekerja dalam situasi yang dinamis dengan tingkat interaksi yang tinggi. Kondisi tersebut menciptakan lingkungan kerja yang membutuhkan kemampuan adaptasi yang baik dari setiap individu yang terlibat di dalamnya.

Kemampuan adaptasi menjadi semakin penting ketika individu yang memasuki lingkungan kerja tersebut adalah mahasiswa magang. Program magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja nyata sebelum memasuki dunia kerja secara profesional. Melalui program magang, mahasiswa dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja secara langsung. Program magang juga menjadi sarana untuk mengembangkan keterampilan teknis maupun keterampilan interpersonal yang dibutuhkan dalam dunia kerja.

Bagi mahasiswa program studi Manajemen, kegiatan magang memiliki peran strategis dalam meningkatkan pemahaman mengenai praktik pengelolaan sumber daya manusia, budaya organisasi, komunikasi bisnis, kepemimpinan, pelayanan pelanggan, dan operasional perusahaan. Pengalaman yang diperoleh selama magang dapat membantu mahasiswa memahami kondisi dunia kerja yang sesungguhnya sekaligus mempersiapkan diri menghadapi persaingan kerja setelah lulus.

Meskipun demikian, proses transisi dari lingkungan akademik ke lingkungan kerja profesional tidak selalu berjalan dengan mudah. Mahasiswa magang sering kali menghadapi berbagai tantangan ketika pertama kali memasuki dunia kerja. Perbedaan budaya kerja, pola komunikasi, tuntutan kinerja, serta ekspektasi organisasi dapat menimbulkan tekanan tersendiri bagi mahasiswa. Kondisi ini sering disebut sebagai culture shock atau gegar budaya organisasi, yaitu kondisi ketika individu mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan baru yang memiliki aturan, nilai, dan kebiasaan yang berbeda dari lingkungan sebelumnya.

Dalam konteks Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati, mahasiswa magang tidak hanya harus mempelajari keterampilan teknis sebagai barista, tetapi juga harus memahami budaya organisasi yang berlaku, membangun hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja, serta mampu berkomunikasi secara efektif dengan atasan maupun pelanggan. Selain itu, mahasiswa magang dituntut untuk mampu bekerja dalam ritme kerja yang cepat, terutama pada jam-jam sibuk ketika jumlah pelanggan meningkat secara signifikan. Situasi tersebut menuntut kemampuan adaptasi yang baik agar mahasiswa dapat menjalankan tugas secara optimal dan menghindari terjadinya hambatan komunikasi yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

Komunikasi kerja merupakan salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan operasional organisasi. Menurut Cangara (2018), komunikasi organisasi berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi, mengoordinasikan pekerjaan, membangun hubungan kerja, serta menyelesaikan berbagai permasalahan yang

muncul dalam organisasi. Tanpa komunikasi yang efektif, proses kerja akan mengalami hambatan yang dapat berdampak pada menurunnya produktivitas dan kualitas pelayanan.

Dalam lingkungan kerja Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati, komunikasi berlangsung secara intensif dan melibatkan berbagai pihak. Komunikasi vertikal terjadi antara mahasiswa magang dengan atasan, seperti Shift Leader atau Store Manager, terutama terkait pemberian instruksi kerja, evaluasi kinerja, dan penyelesaian masalah operasional. Sementara itu, komunikasi horizontal terjadi antara mahasiswa magang dengan sesama barista maupun staf Indomaret Fresh dalam rangka koordinasi pekerjaan sehari-hari. Kedua bentuk komunikasi tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional dan menciptakan kerja sama tim yang efektif.

Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik lingkungan kerja yang dinamis dengan volume pelanggan yang tinggi. Tingginya aktivitas pelayanan menyebabkan interaksi antarpegawai berlangsung secara intensif sehingga memberikan peluang yang besar untuk mengamati proses adaptasi budaya organisasi dan komunikasi kerja secara langsung. Selain itu, peneliti merupakan mahasiswa program studi Manajemen yang menjalani kegiatan magang sebagai barista di lokasi tersebut, sehingga memiliki kesempatan untuk mengalami dan mengamati secara langsung berbagai fenomena yang menjadi fokus penelitian.

Berdasarkan pengalaman selama magang, peneliti menemukan bahwa proses adaptasi budaya organisasi tidak selalu berjalan secara instan. Mahasiswa magang perlu memahami aturan kerja, menyesuaikan diri dengan ritme operasional, membangun hubungan sosial dengan rekan kerja, serta mengembangkan kemampuan komunikasi yang efektif. Setiap individu memiliki strategi adaptasi yang berbeda-beda tergantung pada pengalaman, kemampuan interpersonal, dan lingkungan kerja yang dihadapi. Fenomena inilah yang menarik untuk dikaji lebih lanjut karena dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana mahasiswa mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja profesional.

Penelitian mengenai budaya organisasi dan komunikasi kerja sebenarnya telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Namun, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada karyawan tetap atau organisasi secara umum. Penelitian yang mengkaji pengalaman mahasiswa magang sebagai subjek utama, khususnya dalam industri kopi ritel modern, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan karena berupaya menggali pengalaman nyata mahasiswa magang dalam menghadapi proses adaptasi budaya organisasi dan komunikasi kerja dari sudut pandang orang yang mengalaminya secara langsung.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana strategi adaptasi budaya organisasi serta pola komunikasi kerja yang dijalani oleh mahasiswa magang di Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan komunikasi organisasi, khususnya yang berkaitan dengan proses sosialisasi organisasi dan kesiapan kerja mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan dalam mengelola program magang secara lebih efektif sehingga mampu memberikan pengalaman belajar yang optimal bagi mahasiswa sekaligus mendukung kebutuhan operasional perusahaan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam pengalaman mahasiswa magang dalam beradaptasi dengan budaya organisasi serta menjalankan komunikasi kerja di lingkungan Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati. Metode ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan berdasarkan pengalaman, interaksi, dan pengamatan selama kegiatan magang berlangsung. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, penelitian berfokus pada penggambaran kondisi yang sebenarnya tanpa melakukan manipulasi terhadap situasi yang diteliti.

Penelitian dilaksanakan di Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati selama periode magang mahasiswa semester enam, yaitu mulai bulan Maret hingga Mei 2026. Lokasi penelitian dipilih karena memiliki lingkungan kerja yang dinamis dengan tingkat pelayanan pelanggan yang cukup tinggi sehingga memberikan banyak kesempatan bagi mahasiswa magang untuk berinteraksi dengan berbagai pihak, baik atasan, rekan kerja, maupun pelanggan. Selain

itu, gerai ini juga menerapkan budaya kerja yang menggabungkan standar operasional Point Coffee dan Indomaret Fresh, sehingga menjadi tempat yang relevan untuk mengkaji proses adaptasi budaya organisasi dan pola komunikasi kerja.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui pengalaman peneliti sebagai mahasiswi magang yang terlibat dalam aktivitas operasional sehari-hari. Data tersebut juga diperoleh melalui wawancara dengan beberapa informan yang dianggap memahami kondisi lingkungan kerja, seperti Shift Leader, barista tetap, dan karyawan Indomaret Fresh yang berinteraksi secara langsung dengan peneliti selama masa magang. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen yang mendukung penelitian, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), materi pelatihan barista, struktur organisasi, catatan kegiatan magang, serta berbagai referensi ilmiah yang berkaitan dengan budaya organisasi dan komunikasi kerja.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi partisipan dilakukan karena peneliti terlibat langsung sebagai barista magang sehingga dapat mengamati berbagai aktivitas kerja, penerapan budaya organisasi, pola komunikasi antarpegawai, serta proses adaptasi yang terjadi dalam lingkungan kerja. Melalui observasi ini, peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana karyawan menjalankan tugas, berinteraksi satu sama lain, dan menghadapi berbagai situasi kerja, terutama pada jam-jam sibuk pelayanan pelanggan.

Selain observasi, penelitian juga menggunakan wawancara mendalam untuk memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai pengalaman dan pandangan para informan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur sehingga peneliti dapat mengembangkan pertanyaan sesuai dengan situasi yang terjadi selama proses penelitian. Melalui wawancara ini, peneliti memperoleh informasi mengenai budaya kerja yang diterapkan di Point Coffee, cara komunikasi yang digunakan dalam koordinasi pekerjaan, serta berbagai tantangan yang dihadapi mahasiswa magang dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja baru.

Teknik dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Dokumentasi meliputi foto kegiatan kerja, jadwal operasional, struktur organisasi, SOP pelayanan, materi pelatihan, serta catatan harian yang dibuat selama kegiatan magang berlangsung. Dokumen-dokumen tersebut membantu peneliti dalam memahami kondisi organisasi secara lebih mendalam sekaligus menjadi bukti pendukung terhadap data yang telah diperoleh dari lapangan.

Analisis data dilakukan secara berkelanjutan sejak awal penelitian hingga seluruh data terkumpul. Data yang diperoleh terlebih dahulu diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan fokus penelitian, seperti proses adaptasi budaya organisasi, komunikasi antara atasan dan bawahan, komunikasi antar rekan kerja, serta hambatan yang dihadapi selama magang. Setelah itu, data disusun dan disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga hubungan antar informasi dapat dipahami dengan lebih mudah. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola yang ditemukan selama penelitian berlangsung. Kesimpulan yang diperoleh kemudian dibandingkan kembali dengan data yang tersedia untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, seperti Shift Leader, sesama barista, dan staf Indomaret Fresh. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dikumpulkan. Dengan menggunakan kedua teknik tersebut, data yang diperoleh menjadi lebih valid, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga hasil penelitian mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai strategi adaptasi budaya organisasi dan pola komunikasi kerja mahasiswa magang di Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati.

3. Hasil dan Diskusi

Point Coffee merupakan unit usaha yang bergerak di bidang food and beverage (F&B) dan berada di bawah naungan PT Indomarco Prismatama. Sebagai salah satu gerai yang berada di lingkungan Indomaret Fresh Pondok Jati, Point Coffee menerapkan standar pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, kualitas produk, serta efisiensi operasional. Selama pelaksanaan magang, peneliti terlibat langsung dalam berbagai aktivitas

operasional, mulai dari persiapan bahan baku, pembuatan minuman, pelayanan pelanggan, hingga menjaga kebersihan area kerja.

Lingkungan kerja di Point Coffee memiliki karakteristik yang dinamis karena jumlah pelanggan dapat meningkat secara signifikan pada jam-jam tertentu, terutama pada pagi hari, waktu istirahat siang, dan sore hari. Kondisi tersebut menuntut setiap karyawan untuk mampu bekerja secara cepat, tepat, dan terkoordinasi dengan baik agar pelayanan tetap berjalan optimal.

Berdasarkan hasil observasi partisipan dan wawancara di lapangan, budaya organisasi di Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati dicirikan oleh interaksi dua ekosistem kerja yang saling terintegrasi: standar operasional kedai kopi modern dan ritme cepat ritel *convenience store*. Budaya kerja yang paling dominan adalah orientasi pada efisiensi waktu (*time efficiency*) dan konsistensi kualitas produk (*product quality consistency*). Sebagai bagian dari Indomaret Fresh yang mengusung konsep grab-and-go, setiap barista, termasuk mahasiswa magang, dituntut untuk menyelesaikan satu pesanan dalam waktu kurang dari dua menit tanpa mengurangi standar estetika dan rasa produk.

Internalisasi budaya ini dilakukan melalui pengawasan melekat (*close supervision*) oleh Shift Leader dan sistem *peer-learning* (belajar dari rekan sejawat). Nilai-nilai kedisiplinan yang kaku, seperti toleransi keterlambatan nol persen (*zero-tolerance*) dan kepatuhan mutlak terhadap kebersihan area kerja (*cleanliness*), membentuk kepribadian kerja yang tangguh. Fenomena ini sejalan dengan teori Schein (2010), yang menyatakan bahwa budaya organisasi ditransmisikan kepada anggota baru melalui mekanisme sosialisasi yang disengaja untuk mengurangi ketidakpastian di lingkungan baru. Di Point Coffee, budaya "kerja cepat dan tepat" bukan sekadar slogan, melainkan instrumen krusial untuk bertahan di tengah tingginya volume pelanggan harian di gerai Pondok Jati.

Sebagai mahasiswi magang semester 6, transisi dari dunia akademik yang cenderung fleksibel ke dalam ekosistem Point Coffee yang serbacepat memicu terjadinya *culture shock* awal. Hambatan utama yang dirasakan pada minggu-minggu pertama meliputi kelelahan fisik, tekanan psikologis akibat antrean pelanggan, dan kesulitan menghafal formulasi menu (*recipes*) yang kompleks.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, strategi adaptasi yang diterapkan oleh mahasiswa magang dibagi menjadi dua bentuk taktik: Strategi Adaptasi Kognitif (Tugas): Mahasiswa magang melakukan pembuatan catatan saku pribadi berisi ringkasan formula menu dan alur pengoperasian mesin kopi espresso (POS dan grinder). Proses belajar mandiri yang agresif ini mempercepat penguasaan aspek teknis kerja (*hard skills*). Strategi Adaptasi Perilaku (Sosial): Mahasiswa magang secara proaktif membangun hubungan interpersonal informal dengan barista senior di luar jam kerja (saat break atau sesudah closing). Taktik ini digunakan untuk menyerap "pengetahuan implisit" (*tacit knowledge*) mengenai cara menangani mesin saat trouble atau menghadapi keluhan pelanggan (*handling complaint*).

Melalui kombinasi strategi ini, mahasiswa magang berhasil mencapai tahap metamorphosis dalam sosialisasi organisasi. Menurut teori Robbins dan Judge (2018), tahap ini adalah kondisi di mana anggota baru telah merasa nyaman dengan organisasi, menerima norma-normanya, dan dinilai kompeten oleh rekan kerjanya. Keberhasilan adaptasi ini terbukti dari penurunan tingkat kesalahan pembuatan produk (*product defect*) secara signifikan setelah memasuki bulan kedua magang.

Komunikasi kerja di Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati memiliki karakteristik yang sangat cair, langsung, dan minim birokrasi, terutama saat terjadinya *peak hours* (jam sibuk pagi dan sore hari). Pola Komunikasi Vertikal: Hubungan komunikasi antara mahasiswa magang dengan Shift Leader atau Store Manager berlangsung secara dua arah (*two-way communication*) namun tetap menghormati hierarki. Atasan lebih banyak menggunakan instruksi verbal yang singkat dan tegas di area floor. Namun, proses evaluasi dan umpan balik (*feedback*) dilakukan secara suportif saat sesi briefing sebelum shift dimulai. Pola Komunikasi Horizontal: Komunikasi antar-barista dan staf Indomaret Fresh didominasi oleh komunikasi non-verbal (kode isyarat tangan atau kontak mata) dan istilah-istilah teknis internal (jargon) untuk mempercepat koordinasi stok bahan baku (seperti susu, biji kopi, atau cup). Kerja sama tim (*teamwork*) yang solid terbentuk karena adanya rasa senasib sepenanggungan di area kerja yang terbatas.

Efektivitas komunikasi ini didukung oleh teori dari Purwanto (2019), yang menegaskan bahwa komunikasi organisasi yang sukses di lingkungan ritel tidak diukur dari formalitasnya, melainkan dari kejelasan pesan (*clarity*) dan kecepatan respons (*responsiveness*) dalam menyelesaikan hambatan operasional. Hambatan komunikasi seperti miskomunikasi pesanan dapat diminimalkan dengan menerapkan teknik *repeat-back* (mengulang kembali pesanan pelanggan kepada sesama barista pembaca tiket).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap proses adaptasi mahasiswa magang di Point Coffee. Temuan ini sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2022) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berfungsi sebagai pedoman perilaku bagi anggota organisasi dalam menjalankan aktivitas kerja. Budaya kerja yang diterapkan di Point Coffee membantu mahasiswa memahami standar perilaku dan kinerja yang diharapkan oleh perusahaan.

Proses adaptasi yang dialami mahasiswa magang juga sesuai dengan teori Luthans (2017) yang menjelaskan bahwa individu perlu mempelajari nilai, norma, dan aturan organisasi agar dapat menjalankan perannya secara efektif. Dalam penelitian ini, mahasiswa magang menunjukkan kemampuan adaptasi yang semakin baik seiring bertambahnya pengalaman dan interaksi dengan lingkungan kerja.

Dari aspek komunikasi kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif berperan penting dalam mendukung koordinasi dan kelancaran operasional gerai. Temuan ini mendukung pendapat Cangara (2018) yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan sarana utama dalam penyampaian informasi dan pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi yang baik antara Shift Leader, barista, dan mahasiswa magang membantu mengurangi kesalahan kerja serta meningkatkan efisiensi pelayanan pelanggan.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama tim menjadi faktor penting dalam keberhasilan proses adaptasi mahasiswa magang. Ketika rekan kerja memberikan dukungan dan membantu proses pembelajaran, mahasiswa lebih mudah memahami tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan. Kondisi ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang positif dapat mempercepat proses penyesuaian diri individu terhadap budaya organisasi.

Secara teoretis, pengalaman magang di Point Coffee memberikan konfirmasi nyata terhadap teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai pengembangan kompetensi kerja. Mahasiswa magang tidak hanya mendapatkan keterampilan teknis sebagai barista, tetapi juga mengalami akselerasi dalam pengembangan *soft skills*, seperti kecerdasan emosional (*emotional intelligence*), manajemen stres, dan kemampuan negosiasi interpersonal. Tantangan nyata di lapangan memaksa mahasiswa untuk mempraktikkan fungsi perencanaan (*planning*) dan pengorganisasian (*organizing*) terhadap waktu dan beban kerja mereka sendiri secara riil, melampaui apa yang selama ini hanya dipelajari di dalam kelas perkuliahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shift Leader memiliki peran yang sangat penting dalam membantu proses adaptasi mahasiswa magang. Shift Leader berfungsi sebagai pembimbing yang memberikan arahan, evaluasi, serta solusi ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam menjalankan pekerjaan. Selain memberikan instruksi kerja, Shift Leader juga berperan dalam mengenalkan budaya organisasi, standar operasional prosedur, serta tata cara pelayanan pelanggan yang baik. Keberadaan Shift Leader membantu mahasiswa memahami tugas dan tanggung jawab secara lebih cepat sehingga proses adaptasi dapat berlangsung dengan lebih efektif.

Operasional Point Coffee tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya kerja sama tim yang solid. Setiap anggota tim memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan, mulai dari persiapan bahan baku, pembuatan minuman, pengelolaan kasir, hingga pelayanan pelanggan. Selama kegiatan magang, mahasiswa belajar bahwa keberhasilan pelayanan pelanggan sangat bergantung pada koordinasi yang baik antar anggota tim. Ketika jumlah pelanggan meningkat, seluruh karyawan harus mampu bekerja sama dan saling membantu agar proses pelayanan tetap berjalan lancar. Pengalaman ini memberikan pemahaman bahwa kerja sama tim merupakan salah satu keterampilan penting yang harus dimiliki dalam dunia kerja.

Selain memperoleh keterampilan teknis sebagai barista, mahasiswa juga mengalami peningkatan *soft skills* selama pelaksanaan magang. Beberapa kemampuan yang berkembang antara lain kemampuan komunikasi, kerja sama tim, manajemen waktu, tanggung jawab, disiplin, dan kemampuan menyelesaikan masalah. Kemampuan komunikasi berkembang melalui interaksi dengan pelanggan, atasan, dan rekan kerja setiap hari. Kemampuan manajemen waktu meningkat karena mahasiswa harus mampu menyelesaikan berbagai tugas sesuai target.

operasional. Sementara itu, kemampuan problem solving berkembang ketika mahasiswa menghadapi kendala seperti antrean pelanggan yang panjang, stok bahan baku yang terbatas, atau kesalahan dalam pembuatan pesanan.

Selama magang, mahasiswa berinteraksi dengan berbagai jenis pelanggan yang memiliki kebutuhan dan karakteristik berbeda-beda. Ada pelanggan yang sudah memahami produk Point Coffee, namun ada pula pelanggan yang membutuhkan penjelasan mengenai menu, ukuran minuman, maupun promo yang sedang berlangsung. Situasi tersebut melatih mahasiswa untuk menyesuaikan cara komunikasi dengan karakteristik pelanggan. Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Program magang memberikan manfaat yang signifikan dalam mempersiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja. Melalui pengalaman langsung di Point Coffee, mahasiswa memperoleh gambaran nyata mengenai tuntutan pekerjaan, budaya organisasi, serta standar profesionalisme yang harus diterapkan dalam lingkungan kerja. Pengalaman tersebut membantu mahasiswa mengurangi kesenjangan antara teori yang diperoleh di perguruan tinggi dengan praktik yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, program magang menjadi sarana yang efektif untuk meningkatkan kesiapan kerja dan daya saing mahasiswa setelah lulus.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai dinamika kerja di Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan. Budaya organisasi di Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati mengintegrasikan nilai kedisiplinan, efisiensi waktu yang tinggi (*fast-paced*), dan orientasi pelayanan prima. Internalisasi budaya ini menjadi pendorong utama bagi mahasiswa magang untuk mengikis fleksibilitas akademik dan mengadopsi mentalitas profesional industri ritel. Strategi adaptasi yang diterapkan oleh mahasiswa magang berhasil mengatasi tantangan culture shock awal melalui dua jalur taktik: taktik kognitif (pembuatan catatan saku formula secara mandiri) dan taktik perilaku (membangun kedekatan interpersonal informal dengan barista senior). Proses ini mengakomodasi transisi mahasiswa hingga mencapai tahap metamorphosis (penyelarasan penuh) di dalam organisasi. Pola komunikasi kerja yang terbentuk di area floor bersifat langsung, cepat, dan cair. Komunikasi vertikal dilakukan secara tegas namun suportif melalui evaluasi berkala sebelum shift. Sementara itu, komunikasi horizontal antar-sesama barista dan staf Indomaret Fresh didominasi oleh komunikasi non-verbal dan penggunaan jargon teknis, yang terbukti efektif meminimalkan hambatan operasional dan memperkuat kerja sama tim (*teamwork*) saat jam sibuk (*peak hours*). Secara keseluruhan, program magang ini berfungsi sebagai laboratorium hidup yang mengakselerasi pengembangan *soft skills* (manajemen stres, komunikasi, dan kecerdasan emosional) mahasiswa Manajemen, yang tidak dapat diperoleh secara utuh melalui pemaparan teori di bangku perkuliahan. Bagi Manajemen Point Coffee Indomaret Fresh Pondok Jati, Optimalisasi Program Onboarding: Perusahaan disarankan untuk menyediakan modul ringkas atau checklist digital resmi bagi mahasiswa magang di minggu pertama untuk mempercepat adaptasi kognitif tanpa harus mengandalkan inisiatif catatan saku mandiri. Formalisasi Sistem Mentoring: Mengingat pentingnya transfer pengetahuan implisit (*tacit knowledge*) dari senior, manajemen perlu meresmikan sistem buddy-system (satu barista senior mendampingi satu anak magang) agar proses adaptasi sosial berjalan lebih terstruktur. Bagi Program Studi Manajemen (Perguruan Tinggi) Pembekalan Kesiapan Mental: Kampus perlu memberikan pembekalan pra-magang yang tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga pada simulasi tekanan kerja (stress management) di industri nyata. Sinkronisasi Kurikulum: Meningkatkan bobot praktik komunikasi bisnis dan simulasi pemecahan masalah operasional dalam mata kuliah Manajemen SDM agar mahasiswa lebih siap menghadapi ekosistem kerja yang dinamis.

Referensi

1. Cangara, H. (2018). Pengantar Ilmu Komunikasi (Ed. 3). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
2. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
3. Hasibuan, M. S. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
4. Luthans, F. (2011). Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
5. Mangkunegara, A. A. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
6. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
7. Purwanto, D. (2019). Komunikasi Bisnis (Edisi 5). Jakarta: Erlangga.
8. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). Perilaku Organisasi (Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat.
9. Siagian, S. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
10. Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

11. Sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
12. Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
13. Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
14. Siagian, S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
15. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
16. Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
17. Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja* (Edisi 5). Depok: PT RajaGrafindo Persada.