



PELATIHAN SEQUENCE OF SERVICE MAKANAN UNTUK KARYAWAN DI MOMOO JUICE BAR & CAFE HARBOUR BAY KOTA BATAM

Rezki Alhamdi

Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam

Rezki@btp.ac.id

Syailendra Reza Irwansyah Rezeki

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam

reza@btp.ac.id

Natal Olotua Sipayung

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam

natal@btp.ac.id

Taufik Bachrul Ulum Lubis

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam

taufik@btp.ac.id

Tito Pratama

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam

tito@btp.ac.id

Abstract

Pelatihan Sequence of Service di Momo Cafe, Harbour Bay Batam, yang diadakan oleh dosen Program Studi Kuliner dan Tata Hidangan, merupakan upaya untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tata cara pelayanan restoran kepada masyarakat setempat. Peserta pelatihan, yang beragam latar belakang dan usianya, diberikan peluang untuk memahami proses lengkap dari penerimaan pesanan hingga interaksi dengan pelanggan dengan baik dan profesional. Materi pelatihan disampaikan melalui berbagai metode, mulai dari teori hingga praktik langsung di lingkungan restoran, sehingga peserta dapat mengembangkan keterampilan yang dapat meningkatkan peluang kerja mereka di sektor kuliner. Kerjasama yang erat dengan Momo Cafe sebagai tempat pelaksanaan pelatihan menjadi pilar keberhasilan kegiatan ini. Dengan dukungan dari restoran ini, para peserta dapat mengaplikasikan pengetahuan yang mereka peroleh secara langsung dalam situasi nyata. Hasil yang diharapkan dari pelatihan ini adalah peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam melayani pelanggan secara profesional, yang pada gilirannya akan memberikan dampak positif pada perkembangan industri makanan dan minuman di wilayah tersebut serta memberikan peluang yang lebih baik bagi peserta untuk berkembang dalam industri ini..

Keywords: *pelatihan, Sequence Of Service, cafe*

Abstrak

The Sequence of Service training at Momo Cafe, Harbor Bay Batam, which was held by lecturers from the Culinary and Food Management Study Program, was an effort to provide a deeper understanding of restaurant service procedures to the local community. Training participants, whose backgrounds and ages are diverse, are given the opportunity to understand the complete process from receiving orders to interacting with customers in a good and professional manner. Training material is delivered through various methods, from theory to direct practice in a restaurant environment, so that participants can develop skills that can increase their job opportunities in the culinary sector. Close collaboration with Momo Cafe as the training venue is a pillar of the success of this activity. With support from this restaurant, participants can apply the knowledge they gain directly in real situations. The expected result of this training is an increase in participants' understanding and skills in serving customers professionally, which in turn will



have a positive impact on the development of the food and beverage industry in the region and provide better opportunities for participants to develop in this industry.

Kata Kunci: *training, Sequence Of Service, cafe*

PENDAHULUAN

Latar belakang dari pelatihan Sequence of Service di Momo Cafe, Harbour Bay Batam, yang dilaksanakan oleh dosen Program Studi Kuliner dan Program Studi Tata Hidangan, mencerminkan upaya nyata dalam mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi, salah satunya adalah pengabdian kepada masyarakat. Industri makanan dan minuman, terutama di sektor restoran, merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian daerah dan memberikan banyak peluang kerja. Namun, untuk bersaing dalam industri ini, diperlukan pemahaman dan keterampilan yang baik dalam pelayanan pelanggan.

Wilayah Harbour Bay Batam memiliki potensi pariwisata yang signifikan, dan restoran merupakan bagian penting dari pengalaman pariwisata yang memuaskan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan restoran sangat penting dalam mendukung pertumbuhan sektor pariwisata dan industri kuliner di wilayah tersebut. Dalam konteks ini, dosen Program Studi Kuliner dan Tata Hidangan merasa perlu untuk memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dengan mengadakan pelatihan Sequence of Service. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang prosedur dan tata cara pelayanan restoran yang profesional, yang dapat meningkatkan peluang kerja dan membantu individu-individu yang tertarik dalam industri makanan dan minuman.

Kerjasama dengan Momo Cafe, sebuah restoran yang berlokasi di Harbour Bay Batam, merupakan langkah strategis yang memungkinkan para peserta untuk mengalami praktik langsung dan mendapatkan wawasan yang berharga tentang operasi restoran sehari-hari. Diharapkan bahwa pelatihan ini akan memberikan manfaat bagi masyarakat setempat dan pada akhirnya akan mendukung perkembangan positif dalam industri kuliner di wilayah tersebut serta memperluas kesempatan berkarir bagi peserta pelatihan.

Latar belakang pelatihan Sequence of Service di Momo Cafe, Harbour Bay Batam, juga didasari oleh perubahan tren konsumen dalam industri makanan dan minuman. Kebutuhan akan pengalaman kuliner yang unik dan berkualitas semakin mendominasi preferensi pelanggan. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang Sequence of Service menjadi kunci dalam memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan. Dalam rangka menghadapi perubahan ini, para dosen Program Studi





Kuliner dan Program Studi Tata Hidangan merasa penting untuk membantu masyarakat setempat agar dapat memenuhi standar pelayanan yang lebih tinggi dan mempertahankan daya saing restoran.

Selain itu, pelatihan ini juga bertujuan untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia di sektor kuliner. Dengan memahami dan menguasai Sequence of Service, individu-individu yang mengikuti pelatihan memiliki peluang yang lebih baik dalam mendapatkan pekerjaan, baik di Harbour Bay Batam maupun di tempat-tempat lain yang memiliki industri kuliner yang berkembang. Hal ini akan membantu dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi wilayah tersebut.

Perlu diakui bahwa dalam mewujudkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, dukungan penuh dari pihak-pihak terkait, termasuk restoran Momo Cafe, sangat diperlukan. Momo Cafe berperan sebagai mitra yang sangat berarti dalam penyelenggaraan pelatihan ini, menyediakan fasilitas dan pengalaman yang memadai. Dengan kolaborasi yang kuat antara perguruan tinggi dan sektor industri, pelatihan Sequence of Service di Momo Cafe diharapkan akan memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat, industri kuliner, dan perekonomian wilayah Harbour Bay Batam

GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA

Momoo Juice Bar and Coffee di Harbour Bay Batam bertujuan untuk menjadi tempat nongkrong yang sedang trend di Batam, dengan menggabungkan desain interior yang modern dan pemandangan laut lepas yang memanjakan pengunjungnya. Menurut Manajer Momoo Juice Bar and Coffee, Vani Almirani, keunggulan Momoo dibandingkan dengan kafe lainnya adalah penyajiannya yang seluruhnya terbuat dari biji kopi Arabika berkualitas premium. Kafe ini adalah bagian dari portofolio bisnis milik pengusaha terkenal Batam, Asman Abnur, yang berkomitmen untuk menjaga kualitas layanan. Inspirasi untuk Momoo berasal dari kafe favorit Asman Abnur di Singapura dan dengan konsep kekinian yang diusung, kafe ini mengundang pengunjung untuk bersantai sambil menikmati makanan dan minuman yang direkomendasikan, termasuk Klepon Roll Cake, Mie Goreng Sambal Terasi, American Breakfast, dan minuman seperti Wedang Momoo yang mengandung ekstrak jahe, serai, mint, dan madu. Momoo Juice Bar and Coffee telah mengadakan grand opening dan menawarkan berbagai promo menarik. Lokasinya berada di samping Hotel Marriot, Harbour Bay Batam. Selain itu, Momoo Juice Bar and Coffee menawarkan pengalaman





yang sehat bagi pelanggan yang peduli dengan gaya hidup sehat. Berlokasi di Kawasan Windsor Central, kafe ini resmi dibuka dengan menu yang fokus pada kesehatan seperti Spirulina Series, Protein Shake, dan makanan organik dari buah-buahan. Menu utama meliputi eskimo, cake pastry, serta berbagai jenis kue yang diproduksi sendiri dengan kualitas bahan terbaik. Kafe ini juga memberikan promo khusus untuk kue coklat yang tidak mengandung tepung, dengan harga yang terjangkau untuk kalangan muda dan masyarakat Batam secara umum. Selain itu, pengunjung dapat menikmati pemandangan indah di lantai dua yang dilengkapi dengan rooftop. Momoo Juice Bar and Coffee menawarkan kemudahan akses dan kenyamanan dalam ruangan indoor yang nyaman, dan pengalaman bersantai di rooftop pada malam hari. Kafe ini buka dari jam 9 pagi hingga 11 malam setiap hari



Masyarakat lokasi kegiatan bersama untuk mendokumentasikan kegiatan

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN PENGABDIAN

Karyawan Momo Cafe Harbourbay menjadi fokus utama dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan yang dipandu oleh dosen Manajemen Tata Hidangan dan Manajemen Kuliner bersama dengan mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam. Kegiatan ini berlangsung di lokasi kafe Momo Cafe Harbourbay dan berfokus pada pelatihan karyawan yang beroperasi di sana. Metode pelaksanaan mencakup penyampaian materi dan praktek, dengan koordinasi jadwal dan persiapan pelaksanaan kegiatan. Langkah-langkah kegiatan melibatkan koordinasi antara tim Politeknik Pariwisata Batam, Dosen Manajemen Tata Hidangan, Manajemen Kuliner, dan guru-guru dari





Momo Cafe Harbourbay, serta melibatkan mahasiswa sebagai moderator dan pelatih. Seluruh pelatihan berlangsung selama 2 jam.

Pengabdian kepada masyarakat di Momo Cafe Harbourbay Batam menghadapi sejumlah faktor pendukung, termasuk komitmen kuat dari dosen dan mahasiswa, lokasi strategis Momo Cafe, fasilitas, dan dukungan pihak berwenang. Namun, ada faktor penghambat yang perlu diatasi, seperti perubahan cuaca, kurangnya partisipasi masyarakat setempat, dan kondisi lingkungan yang dapat mengganggu kegiatan pengabdian. Meskipun ada hambatan, dengan komitmen dan dukungan yang kuat, pengabdian kepada masyarakat di Momo Cafe Harbourbay memiliki potensi untuk memberikan manfaat positif bagi komunitas setempat.

HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI KEBERLANJUTAN

Para waiter di Momoo Harbourbay Batam memiliki peluang emas untuk mengambil manfaat dari pelatihan Sequence of Service Restaurant. Dengan kemampuan yang mereka tingkatkan dalam menyambut tamu dengan ramah, mengambil pesanan dengan efisien, dan menyajikan makanan serta minuman secara profesional, mereka dapat memberikan pengalaman bersantap yang tak terlupakan kepada para pelanggan. Potensi untuk personalisasi layanan juga membantu membangun hubungan yang erat dengan pelanggan, menghasilkan pelanggan setia yang akan kembali lagi. Selain itu, para waiter juga menjadi lebih siap dalam mengatasi situasi-situasi yang mungkin menantang, memastikan bahwa setiap pengalaman di Momoo Harbourbay Batam berjalan lancar dan memuaskan.

Dengan mengoptimalkan potensi para waiter melalui pelatihan berkelanjutan, Cafe Momoo Harbourbay Batam dapat menjadi destinasi kuliner yang paling diinginkan di Batam. Komitmen mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan pengalaman pelanggan yang unik adalah langkah awal menuju pencapaian reputasi yang tinggi dalam industri kuliner. Evaluasi hasil pelatihan juga membantu Cafe Momoo terus memperbaiki pelayanan mereka, menjaga standar tinggi, dan memberikan pengalaman kuliner yang tak terlupakan. Dengan upaya bersama para waiter, Cafe Momoo Harbourbay Batam dapat memenuhi dan bahkan melampaui harapan pelanggan, menjadikan restoran ini sebagai pilihan utama bagi mereka yang mencari pengalaman kuliner yang istimewa di Batam.





SIMPULAN

Pelatihan Sequence of Service di Cafe Momoo Harbour Bay Batam yang diselenggarakan oleh dosen dari Politeknik Pariwisata Batam, baik dari Program Studi Manajemen Tata Hidangan maupun Program Studi Manajemen Kuliner, telah berhasil menciptakan momentum penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan restoran ini. Dalam kesempatan ini, kami ingin mengakhiri pelatihan ini dengan beberapa catatan penting.

Pertama-tama, pelatihan ini adalah bukti dari komitmen Politeknik Pariwisata Batam dalam menghasilkan tenaga kerja yang kompeten dan siap untuk berkontribusi dalam industri perhotelan dan restoran. Kami percaya bahwa peserta pelatihan telah memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang tak ternilai dalam dunia hospitality, yang akan mendukung karir mereka di masa depan.

Selain itu, kerjasama antara Cafe Momoo Harbour Bay Batam dan Politeknik Pariwisata Batam merupakan contoh positif tentang bagaimana industri dan lembaga pendidikan dapat bekerjasama untuk menciptakan peluang pembelajaran yang praktis. Cafe Momoo telah memberikan wadah yang ideal bagi mahasiswa dan dosen kami untuk mengaplikasikan teori dan praktik langsung dalam lingkungan sebenarnya.

Kami berharap bahwa Cafe Momoo akan terus menerus mengikuti sequence of service dengan konsisten, sehingga dapat terus memberikan pengalaman luar biasa kepada pelanggan mereka. Dalam hal ini, peserta pelatihan juga dapat menjadi duta yang efektif dalam mempromosikan pelayanan berkualitas tinggi.

Dalam kesempatan ini, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelatihan ini, baik pihak Cafe Momoo, dosen Politeknik Pariwisata Batam, peserta pelatihan, dan semua yang terlibat. Semoga kerjasama yang baik ini dapat terus berlanjut dan memberikan manfaat bagi semua pihak.





SARAN

Terakhir, pelatihan ini adalah langkah awal dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan dan memajukan industri perhotelan dan restoran di Batam. Kami berharap bahwa kerjasama yang erat antara Cafe Momoo dan Politeknik Pariwisata Batam akan terus berlanjut, dan kami yakin bahwa ini hanya awal dari banyak pencapaian yang lebih baik di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamdi, R. (2022). *Strategi Pengembangan Kawasan Wisata Kuliner Di Bengkong Kota Batam*. 1(2), 80–84.
- Lontaan, J., Dalami, Ilham, W., & Rezeki, S. R. I. (2022). *ANALISA MENU ENGINEERING “ BEVERAGE ” DI MOMOO JUICE*. 1(2), 33–41.
- Novi, & Mikasari, D. A. (2022). *Stigma dunia mixology di masyarakat kota batam*. 1(2), 41–45.
- Dailami, Moh. Thamdzir, & Dewi Aurora Mikasari. (2022). *KESIAPAN BUDAYA MASYARAKAT KOTA BATAM DALAM MENYAMBUT BATAM SEBAGAI KOTA WISATA*. *JURNAL MATA PARIWISATA*, 1(2), 47–54.
- Rofii, E. A., Mikasari, D. A., & Syafruddin Rais. (2022). *STRATEGI BRANDING KOPI SEKANAK “KOPI PARA RAJA”* . *JURNAL MENATA*, 1(1), 17–22.
- Mikasari, D. A., Alhamdi, R., Rais, S., & Erni Karlina. (2023). *PEMBINAAN SADAR WISATA DAN GROOMING UNTUK ANGGOTA POKDARWIS DI PULAU NGENANG*. *JURNAL KEKER WISATA*, 1(1), 99–106.

