

**Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Server* dalam Menunjang
Keberhasilan Operasional *Food and Beverage*
di Maketh Coffee and Eatery**

*Efforts to Improve Server Service Quality in Supporting the Success of Food
and Beverage Operations at Maketh Coffee and Eatery*

TUGAS AKHIR



FAHIRA RAMADHANI
193404516063

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Server* dalam Menunjang
Keberhasilan Operasional *Food and Beverage*
di Maketh Coffee and Eatery**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS *SERVER* DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL *FOOD AND BEVERAGES* DI MAKETH COFFEE AND EATERY

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 10 Agustus 2024



Fahira Ramadhani

193404516063

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Server* dalam
Menunjang Keberhasilan Operasional *Food and Beverage*
di Maketh Coffee and Eatery

Nama Mahasiswa : Fahira Ramadhani

Nomor Pokok : 193404516063

Bidang Konsentrasi : Akomodasi & Restoran

Pembimbing : Ardi Mularsari, S.Pd, M.Pd

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir


(Ardi Mularsari, S.Pd, M.Pd)

Mengetahui, Kepala Program Studi Pariwisata



Jakarta, 10 Agustus 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Server* dalam
Menunjang Keberhasilan Operasional *Food and Beverage*
di Maketh Coffee and Eatery

Nama Mahasiswa : Fahira Ramadhani

Nomor Pokok : 193404516063

Program Studi : Pariwisata

Mengesahkan
Pembimbing Tugas Akhir


(Ardi Mularsari, S.Pd, M.Pd)

Ketua Penguji **Anggota Penguji**

(Gagih Pradini, S.Par., MM) (Anisa Putri K, SST.Par., MM)

Mengetahui
Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


(Prof. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M.)

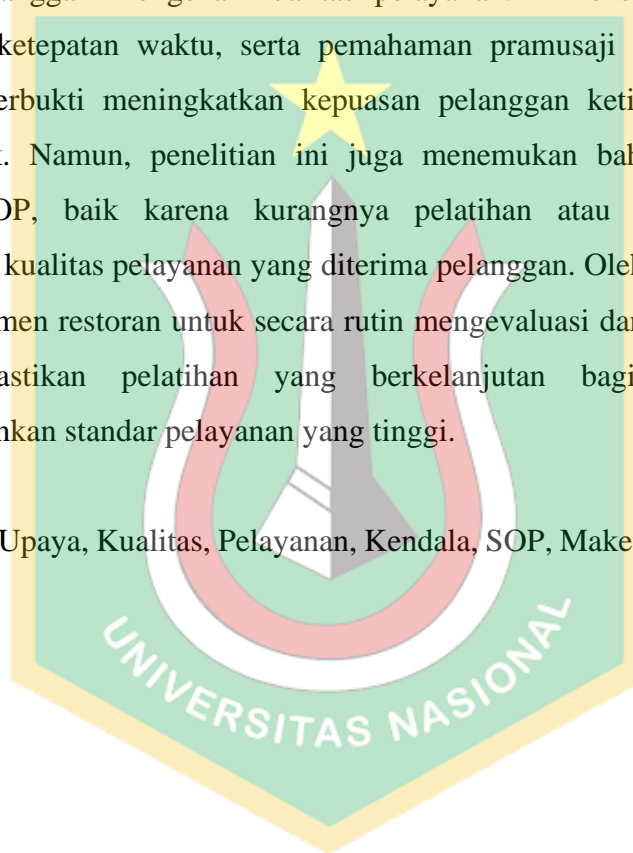
Jakarta, 10 Agustus 2024

Tanggal Lulus

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan pramusaji di restoran dengan mengacu pada penerapan Standard Operating Procedure (SOP). SOP adalah panduan operasional yang dirancang untuk memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan dalam industri perhotelan dan restoran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan observasi langsung dan survei wawancara terhadap 5 karyawan yang ada di Maketh Coffee and Eatery. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pramusaji terhadap SOP berpengaruh signifikan terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan. Dimensi pelayanan seperti kesopanan, ketepatan waktu, serta pemahaman pramusaji terhadap kebutuhan pelanggan terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan ketika SOP diterapkan dengan baik. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa ketidakpatuhan terhadap SOP, baik karena kurangnya pelatihan atau pengawasan, dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen restoran untuk secara rutin mengevaluasi dan memperbarui SOP serta memastikan pelatihan yang berkelanjutan bagi pramusaji guna mempertahankan standar pelayanan yang tinggi.

Kata Kunci: Upaya, Kualitas, Pelayanan, Kendala, SOP, Maketh Coffee and Eatery



ABSTRACT

This study evaluates the quality of waiter service in restaurants with reference to the application of Standard Operating Procedure (SOP). SOPs are operational guidelines designed to ensure consistency and quality of service in the hospitality and restaurant industry. This research uses qualitative methods with direct observation and interview surveys of 5 employees at Maketh Coffee and Eatery. The results showed that the level of waiter compliance with SOPs had a significant effect on customer perceptions of service quality. Service dimensions such as politeness, punctuality, and waiters' understanding of customer needs are proven to increase customer satisfaction when SOPs are implemented properly. However, this study also found that non-compliance with SOPs, either due to lack of training or supervision, can reduce the quality of service received by customers. Therefore, it is important for restaurant management to regularly evaluate and update SOPs and ensure ongoing training for waiters to maintain high service standards.

Keywords: Efforts, Quality, Service, Constraints, SOP, Maketh Coffee and Eatery



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Fahira Ramadhani
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 29 November 2000
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Cipinang Kebembem No. 26 008/010,
Kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan
Pulogadung, Jakarta Timur
5. No. Handphone : 081776790240
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : Fahiraramadhani2@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007-2013: SD NEGERI RAWAMANGUN 01 PAGI
2. 2013-2016: SMP KARTINI III
3. 2016-2019: SMK NEGERI 33 JAKARTA
4. 2019-2023: UNIVERSITAS NASIONAL



KATA PENGANTAR

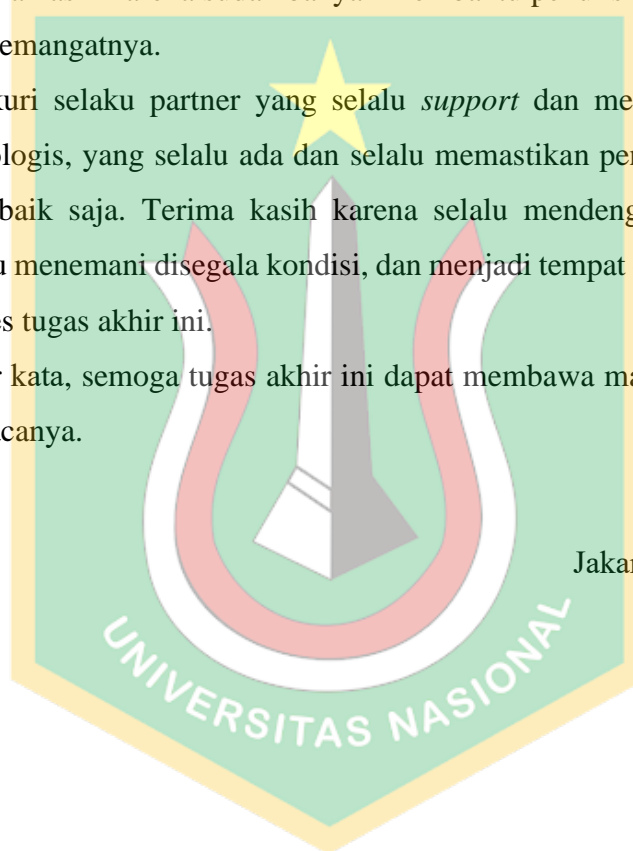
Dengan bersyukur dan memuji Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul " Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Server* dalam Menunjang Keberhasilan Operasional *Food and Beverage* di Maketh Coffee and Eatery". Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana (S1) di Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mengalami berbagai kendala, baik yang bersifat teknis maupun lainnya. Namun, dengan dukungan, kerjasama, semangat, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis berhasil mengatasi kendala tersebut dengan baik. Oleh karena itu, dengan rendah hati, rasa terima kasih yang tulus, dan rasa hormat yang mendalam, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, SE., MBA., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par. M.M selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Ardi Mularsari, S.Pd, M.Pd selaku dosen pembimbing saya yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, juga meberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini selesai dengan sempurna.
6. Ibu Liliana Dewi, SS., MM.Par selaku pembibimng akademik yang selalu bisa menyediakan waktu untuk penulis melakukan konsultasi mengenai akademik selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen Universitas Nasional Khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didik nya.
8. Narasumber yang telah bersedia meluangkan waktu nya untuk memberikan informasi kepada penulis selama melakukan penelitian skripsi ini.

9. Keluarga Tercinta Ibu Edah Zubaedah dan Bapak Herman Permana selaku orang tua yang telah memberikan dukungan secara materi maupun doa sehingga memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Maharani Indira Ravi Mierdhani, Afa Atiqa Lubis, dan Grace Mayni selaku sahabat terbaik penulis, yang selalu ada dalam segala kondisi, yang selalu turut dalam segala proses berkembang penulis, yang selalu memberikan dukungan positif pada penulis selama proses tugas akhir ini. Terima kasih karena sudah banyak membantu penulis dalam segala bentuk dan semangatnya.
11. Maskuri selaku partner yang selalu *support* dan memberikan dukungan psikologis, yang selalu ada dan selalu memastikan penulis dalam keadaan baik-baik saja. Terima kasih karena selalu mendengarkan keluh kesah, selalu menemani disegala kondisi, dan menjadi tempat cerita terbaik selama proses tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat membawa manfaat bagi siapapun yang membacanya.



Jakarta, 10 Agustus 2024

Fahira Ramadhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. <i>Food And Beverages Service</i>	9
B. Kualitas Pelayanan	10
C. <i>Standard Operational Procedure</i>	14
D. <i>Product Knowledge</i>	16
E. Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
F. Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Objek Penelitian	24
B. Rencana dan Tahapan Penelitian.....	24
C. Data Penelitian.....	24
1. Sumber dan Jenis Data	24
2. Populasi dan Sampel.....	25

3. Teknik dan Alat Pengumpulan data	26
4. Teknik Validitas Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Hasil Penelitian.....	32
1. Gambaran Umum	32
2. Struktur Organisasi Maketh Coffee and Eatery.....	33
3. Problematika Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Maketh Coffee and Eatery	33
4. Paparan Data: Implementasi Prosedur Layanan di Maketh Coffee and Eatery	35
5. Kesiapan dari Standar Operasional Prosedur Pramusaji yang ada di Maketh Coffee and Eatery	36
6. Penerapan Standar Operasional Prosedur di Maketh Coffee and Eatery.....	38
B. Pembahasan	40
1. Indikator lima dimensi kualitas pelayanan	40
2. Upaya pendekatan lima dimensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Maketh Coffee and Eatery.	42
3. Potensi Meningkatnya Kualitas Pelayanan di Maketh Coffee and Eatery.....	47
4. Hambatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Maketh Coffee and Eatery.....	48
5. Analisis SWOT.....	49
6. Matriks IFE.....	52
7. Matriks EFE.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	19
Tabel 4.1 Implementasi Prosedur Layanan di Maketh Coffee and Eatery	35
Tabel 4.2 Penerapan Standar Operasional Prosedur di Maketh Coffee and Eatery	38
Tabel 4.3 Analisis SWOT	49
Tabel 4.4 Matriks IFE	52
Tabel 4.5 Matriks EFE	52



DAFTAR GAMBAR

Keterangan	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Maketh Coffee and Eatery	33



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Dialog Wawancara Penelitian.....	60
Lampiran 2 Foto Wawancara dan Hasil Penelitian.....	101

