

**MENINGKATKAN PROFESIONALISME WAITER DAN WAITRESS
DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL FOOD AND
BEVERAGE SERVICE DI RESTORAN AROMATICA HOTEL THE 101
JAKARTA AIRPORT CBC**

TUGAS AKHIR
MAGDALENA LEDA MAWO
213404516070



PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
2025

**MENINGKATKAN PROFESIONALISME WAITER DAN WAITRESS
DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL FOOD AND
BEVERAGE SERVICE DI RESTORAN AROMATICA HOTEL THE 101
JAKARTA AIRPORT CBC**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat menuju Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata (S. Par) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

MAGDALENA LEDA MAWO

213404516070



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

2025

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan Tugas Akhir yang berjudul:

**MENINGKATKAN PROFESIONALISME WAITER DAN WAITRESS
DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL FOOD AND
BEVERAGE SERVICE DI RESTORAN AROMATICA HOTEL THE 101
JAKARTA AIRPORT CBC**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang telah di gunakan telah dinyatakan jelas dan dapat di periksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Februari 2025



Magdalena Leda Mawo

213404516070

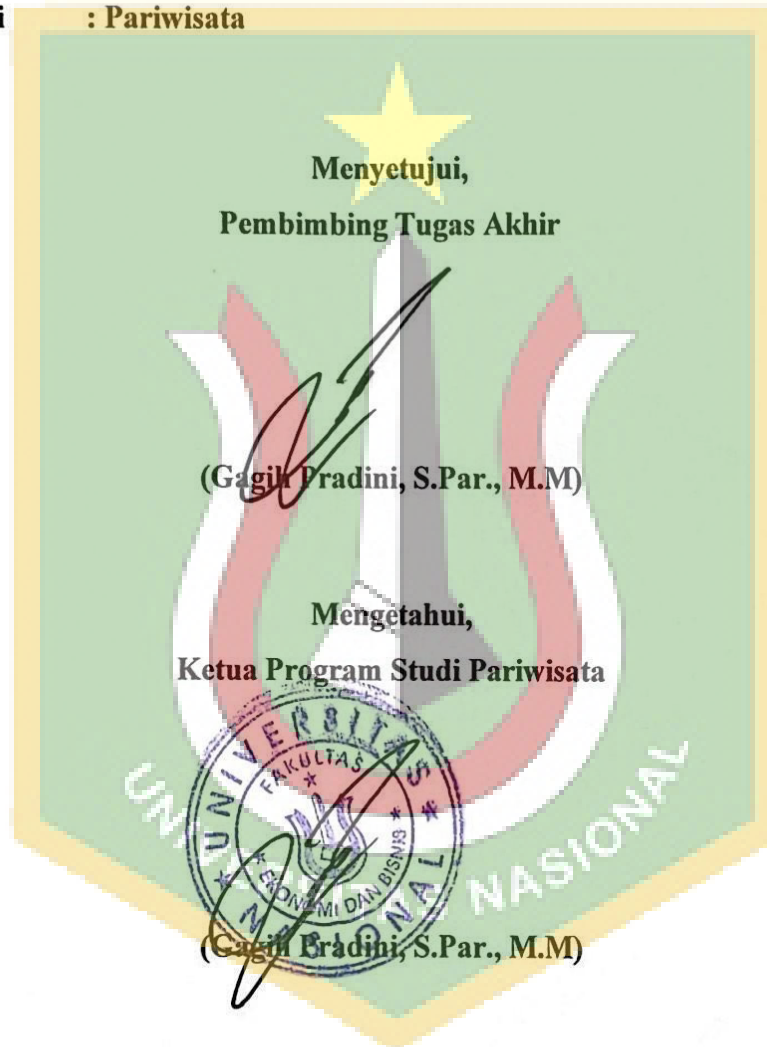
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Meningkatkan Profesionalisme Waiter Dan Waitress Dalam
Menunjang Keberhasilan Operasional Food And Beverage Service
Di Restoran Aromatica Hotel The 101 Jakarta Airport Cbc

Nama Mahasiswa : Magdalena Leda Mawo

Nomor Pokok : 213404516070

Program Studi : **Pariwisata**



Jakarta, 10 Februari 2025

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : MENINGKATKAN PROFESIONALISME WAITER
DAN WAITRESS DALAM OPERASIONAL FOOD
AND BEVERAGE SERVICE DI RESTORAN
AROMATICA HOTEL THE 101 JAKARTA AIRPORT
CBC**

Nama Mahasiswa : Magdalena Leda Mawo

Nomor Pokok : 21343404516070

Program Studi : Pariwisata

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir,

(Gagih Pradini, S.Par., M.M.)

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,

(Anisa Putri Kusumaningrum, S.S.T.Par., M.M.)

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

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Prof. Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M)

Jakarta, 10 Februari 2025

Tanggal Lulus : 27 Februari 2025

ABSTRAK

MENINGKATKAN PROFESIONALISME WAITER DAN WAITRESS DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI RESTORAN AROMATICA HOTEL THE 101 JAKARTA AIRPORT CBC

Oleh:

Magdalena Leda Mawo

NPM: 213404516070

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Bpk. Gagih Pradini, S.Par., M.M. Profesionalisme waiter dan waitress memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan operasional food and beverage service di industri restoran aromatica. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi profesionalisme waiter dan waitress serta dampaknya terhadap keberhasilan operasional restoran Aromatica Hotel The 101 Jakarta Airport CBC. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner kepada karyawan serta manajemen restoran aromatica. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti *Knowledge* (Pengetahuan), *Skill* (Keterampilan), *Respond* (Respons), dan *Attitude* (Sikap) memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat profesionalisme waiter dan waitress. Selain itu, profesionalisme yang tinggi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta efisiensi operasional restoran. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa Profesionalisme waiter dan waitress dalam sebuah restoran harus di tingkatkan untuk membangun keberhasilan operasional dan Citra positif Restoran aromatica

Kata kunci: Profesionalisme, Keberhasisan Operasioanal, Food and Beverage Service, Restoran Aromatica.

ABSTRACT

IMPROVING THE PROFESSIONALISM OF WAITRES AND WAITRESS IN SUPPORTING THE SUCCESSFUL OPERATIONS OF FOOD AND BEVERAGE SERVICE AT AROMATICA RESTAURANT HOTELS THE 101 JAKARTA AIRPORT CBC

By:

Magdalene Leda Mawo

NPM: 213404516070

Final Project, under the guidance of Mr. Gagih Pradini, S.Par., M.M.

The professionalism of waiters and waitresses has an important role in supporting the success of food and beverage service operations in the aromatica restaurant industry. This research aims to analyze the factors that influence the professionalism of waiters and waitresses and their impact on the operational success of the Aromatica The 101 Jakarta Airport CBC restaurant. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews and questionnaires to employees and management of Aromatica restaurants. The research results show that factors such as Knowledge, Skill, Response and Attitude have a significant influence on the level of professionalism of waiters and waitresses. In addition, high professionalism contributes to improving service quality, customer satisfaction and restaurant operational efficiency. Thus, this research concludes that the professionalism of waiters and waitresses in a restaurant must be improved to build operational success and a positive image of Aromatica Restaurant.

Keywords: Professionalism, Operational Success, Food and Beverage Service, Aromatica Restaurant.

KATA PENGANTAR

Syalom segala syukur dan Puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Skripsi ini yang berjudul **“MENINGKATKAN PROFESIONALISME WAITER DAN WAITRESS DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI RESTORAN AROMATICA HOTEL THE 101 JAKARTA AIRPORT CBC”**. Penelitian ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) di Program Studi Pariwisata, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Penulis tentunya mengalami kendala dan hambatan dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini, namun berkat dukungan moral maupun materi, motivasi serta dorongan semangat dari dosen, keluarga, dan teman-teman sehingga dapat mengatasi hambatan tersebut dan menyusun penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh hormat dan ungkapan syukur, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Lidia dan Bapak Gerson selaku orang tua penulis, yang telah senantiasa mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis agar selalu dimudahkan dan dilancarkan dalam penyusunan Tugas Akhir.
2. Eunike Erlita Lero, Marganita Bolu Lero, dan saudara kandung saya yang lain yang tidak bisa saya bisa sebutkan satu persatu di sini, tetapi tidak mengurangi rasa hormat kepada mereka yang telah memberikan dukungan moral serta opini dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir.
3. Bapak Yulius dan Ibu Nuryati selaku Wali Penulis yang telah senantiasa, memberikan dukungan dan Motivasi kepada penulis agar selalu di berikan kemudahan dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M. A., selaku Rektor Universitas Nasional.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

6. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
7. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M., selaku Kepala Program Studi Pariwisata dan Dosen Pembimbing Penulis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu, dukungan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Bapak Dr. Ramang H. Demolingo, S.S.,M.Par. Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Ibu Anisa Putri Kusumaningrum, SST. Par., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta dukungan dan saran kepada penulis.
10. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu, wawasan serta pengalaman seputar Pariwisata kepada penulis sehingga dapat diterapkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Segenap Team Food and Beverage Service Restoran Aromatica Hotel THE 101 Jakarta Airport yang mendukung serta membantu dalam menyusun skripsi.
12. Rekan dan sahabat di Jurusan Pariwisata yaitu Rheka Dwi, Sabrina, Lintang, Birgita, Kak Rossa dan teman – teman satu Bimbingan yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih karena telah menjadi teman untuk berdiskusi, berbagi ilmu, bermain, dan berkeluh kesah serta telah memberikan motivasi, dukungan dan masukan yang bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
13. Lefka Anayya, dan Syifa Syahro, selaku *partner* yang telah menemani, mendukung, membimbing dan memotivasi penulis selama hingga saat ini. Terima kasih atas pembelajaran dan pengalaman yang sangat berkesan dan berarti dalam hal perkuliahan.
14. Teman – teman organisasi Persekutuan Oikumene Universitas Nasional PO UNAS (Allysia Jonathan, Dian Sarah, Elisa Maria, Kak Ester, Kak Riana, Kak Wid, Tias Magdalena, Cindy Rebecca, dan teman- teman yang

tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah membantu dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi dan jadi teman penulis.

15. Magdalena Leda Mawo, selaku penulis atas perjuangannya dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis perjuangan semua ini dengan penuh semangat, kesabaran, dengan tekad yang tinggi untuk diri sendiri, keluarga, dan mendapatkan gelar sarjana Pariwisata (S. Par).



Jakarta 10 Februari 2025

Magdalena Leda Mawo

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Peneliti.....	7
BAB II Tinjauan Pustaka	9
A. Teori Yang Terkait Dengan Variabel Penelitian.....	9
1. Pariwisata	9
2. Profesionalisme	10
3. Waitre dan Waitress	15
4. Operasional.....	17
5. Food And Beverage Service.....	18
6. Restoran Aromatica.....	21
7. Hotel THE 101 Jakarta Airport CBC	23
B. Hasil Penelitian yang sesuai dengan Rujukan Penelitian	26
C. Kerangka Berpikir	29
BAB III Metode Penelitian	30
A. Objek Penelitian	30
B. Rencana Dan Tahap Penelitian.....	31

C. Data Penelitian.....	33
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	33
D. Teknik Validasi Data.....	35
E. Teknik Sampling.....	36
F. Teknik Analisis	37
1. Evaluasi Faktor Internal.....	37
2. Evaluasi Faktor Eksternal	38
3. Analisis IFE (<i>Internal Factor Evaluation</i>).....	38
4. Analisi EFE (<i>External Factor Evaluation</i>).....	39
5. Analisis Matriks.....	41
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	43
A. Hasil Penelitian.....	43
1. Deskripsi Data Penelitian.....	43
2. Profil Informan Penelitian.....	45
3. Karakteristik Responden.....	45
B. Pembahasan	47
C. Analisis SWOT.....	53
D. Analisis Faktor internal dan Eksternal menggunakan IFE dan EFE	55
E. Matriks SWOT.....	57
BAB V Kesimpulan Dan Saran.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Rujukan	26
Tabel 3.1 Rencana dan Tahap Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Analisis IFE.....	55
Tabel 4.2 Analisis EFE.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kunjungan Manca Negara	2
Gambar 3.1 Matriks SWOT	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara	68
Lampiran 2 Matriks IFE dan EFE	74
Lampiran 3 Analisis Matriks SWOT.....	77

