

**PERANAN *CHECKER* DAN *RUNNER* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PENYAJIAN MAKANAN DI *RESTAURANT DION SENAYAN*
PARK JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Citra Nur Sabrina Izzati

213404516012



**PROGAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2025

**PERANAN *CHECKER* DAN *RUNNER* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PENYAJIAN MAKANAN DI *RESTAURANT* DION SENAYAN
PARK JAKARTA**

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

Oleh :

Citra Nur Sabrina Izzati

213404516012



**PROGAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

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

**PERANAN *CHECKER* DAN *RUNNER* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PENYAJIAN MAKANAN DI *RESTAURANT DION SENAYAN*
PARK JAKARTA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir 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, 20 Agustus 2025


Citra Nur Saowma Izzati

NPM : 213404516012

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PERANAN *CHECKER* DAN *RUNNER* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PENYAJIAN
MAKANAN DI *RESTAURANT DION* SENAYAN
PARK JAKARTA

Nama Mahasiswa : Citra Nur Sabrina Izzati

Nomor Pokok : 213404516012

Program Studi : Pariwisata

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.)

Mengetahui,
Program Studi Pariwisata



(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.)

Jakarta, 20 Agustus 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PERANAN *CHECKER* DAN *RUNNER* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PENYAJIAN
MAKANAN DI *RESTAURANT DION* SENAYAN PARK
JAKARTA**

Nama Mahasiswa : Citra Nur Sabrina Izzati

Nomor Pokok : 213404516012

Program Studi : Pariwisata

Diterima Dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.)

Ketua Penguji,



(Anisa Putri Kusumaningrum, SST.Par., MM.)

Anggota Penguji,



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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



(Prof. Dr. Edy Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta, 20 Agustus 2025

Tanggal Lulus : 03 September 2025

ABSTRAK

PERANAN *CHECKER* DAN *RUNNER* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PENYAJIAN MAKANAN DI *RESTAURANT DION* SENAYAN PARK JAKARTA

Oleh :

Citra Nur Sabrina Izzati

213404516012

Tugas Akhir, di bawah bimbingan Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.

Penelitian ini membahas mengenai peranan *checker* dan *runner* dalam meningkatkan kualitas penyajian makanan di *Restaurant DION* Senayan Park Jakarta. Kajian ini difokuskan pada tiga rumusan masalah utama, yaitu tantangan yang dihadapi, pentingnya peranan, serta kinerja. *Checker* dan *runner* dalam operasional restoran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi kedua peran tersebut dalam menjaga kualitas penyajian. Metode yang digunakan adalah kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi partisipatif, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa sinergi antara *checker* sebagai pengawas kualitas dan *runner* sebagai pengantar pesanan sangat krusial. Kolaborasi yang efektif, didukung oleh pelatihan dan komunikasi yang lancar melalui *Handy Talky* (HT), terbukti mampu meningkatkan efisiensi, meminimalkan kesalahan, dan menjaga standar penyajian, sehingga berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Checker*, *Runner*, Kualitas Penyajian, Kinerja Karyawan, Restoran.

ABSTRACT

THE ROLE OF CHECKER AND RUNNERS IN IMPROVING THE QUALITY OF FOOD SERVING AT THE DION SENAYAN PARK RESTAURANT JAKARTA

By :

Citra Nur Sabrina Izzati

213404516012

Final Project, under the guidance of Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.

This research discusses the roles of the checker and runner in improving the quality of food presentation at DION Senayan Park Jakarta Restaurant. This study focuses on three main problem formulations: the challenges faced, the importance of the roles, and the performance of the checker and runner in restaurant operations. This research aims to analyze the contribution of these two roles in maintaining the quality of food presentation. The method used is qualitative, with data collection techniques including interviews, participant observation, and documentation, which were then analyzed using NVivo software. The results conclude that the synergy between the checker as a quality controller and the runner as a food deliverer is crucial. Effective collaboration, supported by training and seamless communication via Handy Talky (HT), is proven to enhance efficiency, minimize errors, and maintain presentation standards, thus directly impacting customer satisfaction.

Keywords: Checker, Runner, Serving Quality, Employee Performance, Restaurant.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan mengucapkan puja dan puji serta syukur atas kehadiran ALLAH SWT Tuhan yang Maha Esa, karena Rahmat dan karunia-Nya, serta shalawat dan salam tidak lupa penulis panjatkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“PERANANAN CHECKER DAN RUNNER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PENYAJIAN MAKANAN PADA RESTAURANT DION SENAYAN PARK JAKARTA”**.

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 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 khususnya kepada Allah SWT atas segala rahmat-Nya yang senantiasa memberikan nikmat, karunia dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.E., M.M selaku Plt. 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. Dr. Ramang H. Demolingo,S.S.,M.Par selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Dr. Ramang H. Demolingo,S.S.,M.Par selaku Dosen Pembimbing yang selalu senantiasa memberikan perhatian, motivasi, arahan, petunjuk dan saran kepada penulis, sehingga penulis dapat termotivasi untuk menyelesaikan penyusunan

tugas akhir dengan tepat waktu.

6. Bapak Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan pengetahuan dan keterampilan berharga di bidang Pariwisata. Dukungan dan dorongan mereka sangat berarti bagi penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
8. Bapak Mukhsin, Ibu Eka Rastriyani, S.Pd selaku orang tua serta sebagai keluarga yang telah memberikan motivasi, semangat, doa dan dukungan agar dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.
9. Sahabat dan rekan penulis dari Magdalena Leda Mawo, Lefka Ainayya, Lintang Salwa Azzahra, Rheka Dwi Anjani, Nisa Aulia, Fatimatuazzahra yang telah memberikan semangat dan dukungan serta motivasi bagi penulis dalam Menyusun tugas akhir ini.
10. Citra Nur Sabrina Izzati sebagai penulis, selalu berusaha dengan semangat, bersabar, dan bertekad kuat untuk menyelesaikan tugas akhir ini hingga tuntas.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam Tugas Akhir ini, oleh sebab itu penulis menerima segala bentuk kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini. Dengan penuh hormat dan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih dan berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 03 September 2025



Citra Nur Sabrina Izzati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori yang Terkait Dengan Variabel Penelitian.....	7
B. Penelitian Relevan.....	16
C. Kerangka Analisis	21
BAB III	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Objek Penelitian.....	23
C. Rencana dan Tahapan Penelitian	24
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	24
E. Teknik Analisis Data	29
BAB IV	32
A. Hasil Penelitian	32
B. Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	69
DAFTAR LAMPIRAN.....	70

AFTAR TABEL

Keterangan	Hal
Tabel 1. 1 Hasil Wawancara	88
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian	24
Tabel 4. 1 Karakteristik Wawancara	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Surat Izin Penelitian.....	70
Gambar 1. 2 SOP FOOD CHECKER.....	72
Gambar 1. 3 SOP <i>FOOD RUNNER</i>	75
Gambar 1. 4 Dokumentasi Bersama Dengan Manajer Restoran.....	76
Gambar 1. 5 Dokumentasi Bersama Dengan Supervisor Restoran	77
Gambar 1. 6 Narasumber Bu Susi	78
Gambar 1. 7 Narasumber Kak Lima.....	78
Gambar 1. 8 Narasumber Kak Roni	79
Gambar 1. 9 Narasumber Kak Oki Gambar 1. 10Narasumber Kak Fadil	79
Gambar 1. 11 Area Checker dan Runner	80
Gambar 1. 12 Check Up dan Set Up Menu.....	80
Gambar 1. 13 Double Check Menu.....	81
Gambar 1. 14 Repeat Check Order Menu	81
Gambar 1. 15 Polish.....	82
Gambar 1. 16 Polish Cutleries.....	82
Gambar 1. 17 Refill Bottle Sauce.....	83
Gambar 1. 18 Menu Order	83
Gambar 1. 19 Alat komunikasi Handy Talky (HT).....	84
 Gambar 4. 1 Flowchart Profil Restaurant Dion Senayan Park Jakarta.....	 33
Gambar 4. 2 Word Cloud (NVivo).....	34
Gambar 4. 3 <i>Flowchart</i> Penyajian Makanan.....	36
Gambar 4. 4 Flowchart Checker.....	38
Gambar 4. 5 Flowchart Runner	40
Gambar 4. 6 Flowchart NVivo	42
Gambar 4. 7 Project Map (NVivo) Tantangan Checker dan Runner	43
Gambar 4. 8 Project Map (NVivo) Alur kerja, Peran serta tugas Checker dan Runner	44
Gambar 4. 9 Project Map (NVivo) Kinerja Checker dan Runner.....	45
Gambar 4. 10 Project Map (NVivo) Kualitas Penyajian Makanan	46
Gambar 4. 11 Project Map (NVivo) Interaksi Checker dan Runner	47