

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL LAYANAN F&B
OLEH MANAJEMEN KFC BOX THAMRIN DI
LINGKUNGAN PARIWISATA MODERN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

**ELVANA JOLANDA BOGIA
213404516079**



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

JAKARTA

2026

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL LAYANAN F&B
OLEH MANAJEMEN KFC BOX THAMRIN DI
LINGKUNGAN PARIWISATA MODERN**

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

Oleh:

ELVANA JOLANDA BOGIA
213404516079



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI PARIWISATA
JAKARTA
2026**

LEMBAR PERNYATAAN

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

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL LAYANAN F&B OLEH MANAJEMEN KFC BOX THAMRIN DI LINGKUNGAN PARIWISATA MODERN

Merupakan gagasan hasil pemikiran dan/atau penelitian penulis sendiri, kecuali pada bagian yang secara jelas mencantumkan sumber kutipan. Karya ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik dalam program sejenis di perguruan tinggi manapun. Segala bentuk kesalahan atau kekeliruan yang mungkin terdapat di dalamnya menjadi tanggung jawab penuh penulis.

Jakarta, 2 Februari 2026



Elvana Jolanda Bogia

NPM: 213404516079

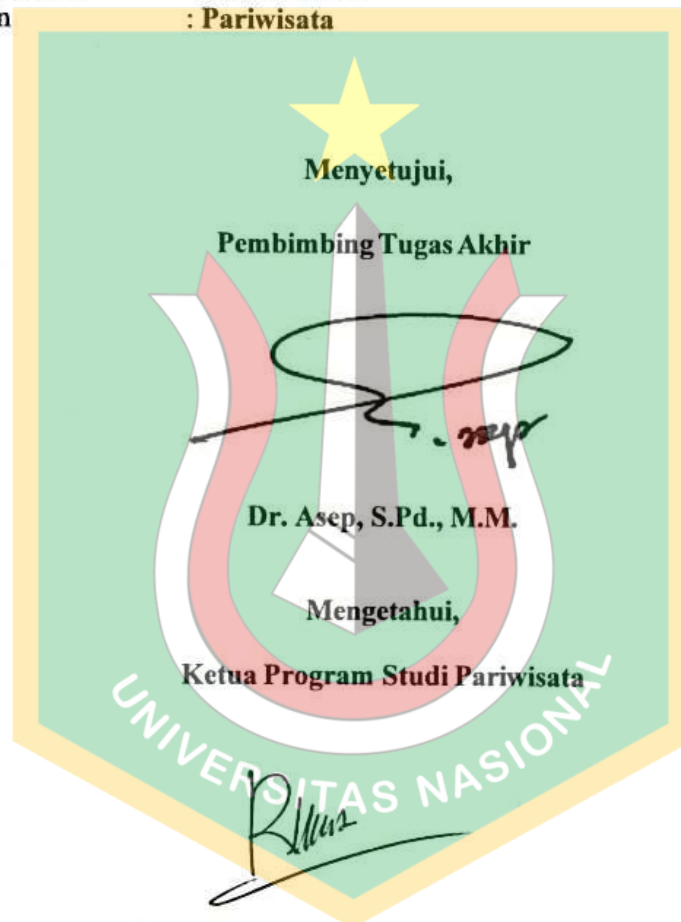
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Penerapan Operasional Layanan F&B Oleh
Manajemen KFC Box Thamrin Di Lingkungan
Pariwisata Modern

Nama Mahasiswa : Elvana Jolanda Bogia

Nomor Pokok : 213404516079

Jurusan : Pariwisata



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

Jakarta, 5 Maret 2026


LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **Penerapan Standar Operasional Layanan F&B
Oleh Manajemen KFC Box Thamrin Di
Lingkungan Pariwisata Modern**
Nama Mahasiswa : **Elvana Jolanda Bogia**
Nomor Pokok : **213404516079**
Program Studi : **Pariwisata**

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

Menyetujui,


Pembimbing Tugas Akhir


(Dr. Asep, S.Pd., M.M.)

Mengetahui,

Ketua Penguji,

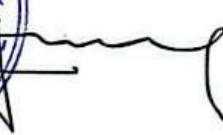
Anggota/ Penguji,


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


(Dr. B. Syarifuddin Latif, S.H., M.H)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional




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

Jakarta, 5 Maret 2026

Tanggal Lulus : 2026

ABSTRAK

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL LAYANAN F&B OLEH MANAJEMEN KFC BOX THAMRIN DI LINGKUNGAN PARIWISATA MODERN

Oleh :

Elvana Jolanda Bogia

213404516079

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Asep, S.Pd., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Food and Beverage (F&B) di KFC Box Thamrin serta mengidentifikasi kebutuhan adaptasi SOP dalam menghadapi dinamika lingkungan pariwisata modern. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam terhadap manajer serta staf operasional. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang diperkuat dengan analisis SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP layanan F&B di KFC Box Thamrin telah diterapkan secara terstruktur dan terstandarisasi sesuai kebijakan perusahaan. Namun demikian, penerapan SOP masih menghadapi tantangan operasional, khususnya pada jam kunjungan tinggi (*peak hour*) serta kendala komunikasi lintas budaya dalam melayani wisatawan asing. Penelitian ini menyimpulkan bahwa konsistensi kualitas layanan di KFC Box Thamrin sangat bergantung pada pengawasan manajemen yang aktif. Oleh karena itu, diperlukan adaptasi strategis, antara lain melalui penguatan pelatihan komunikasi bahasa asing dan fleksibilitas pelayanan, guna merespons tingginya dinamika kunjungan di kawasan Thamrin.

Kata Kunci : *Standar Operasional Prosedur (SOP), Layanan F&B, KFC Box Thamrin, Pariwisata Modern, Kualitas Pelayanan.*

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF F&B SERVICE STANDARD OPERATING PROCEDURES AT KFC BOX THAMRIN IN A MODERN TOURISM ENVIRONMENT

By

Elvana Jolanda Bogia

213404516079

Final Project, conducted under the supervision of Dr. Asep Parantika, S.Pd., M.M.

This study aims to analyze the implementation of Food and Beverage (F&B) Service Standard Operating Procedures (SOPs) at KFC Box Thamrin and to identify the need for SOP adaptation in response to the dynamics of a modern tourism environment. A qualitative approach was employed, with data collected through observation, documentation, and in-depth interviews with managers and operational staff. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model and was strengthened by a SWOT analysis.

The findings indicate that the F&B service SOPs at KFC Box Thamrin have been implemented in a structured and standardized manner in accordance with company policies. However, several operational challenges remain, particularly during peak hours and in cross-cultural communication when serving foreign tourists. The study concludes that service consistency at KFC Box Thamrin is highly dependent on active managerial supervision. Therefore, strategic adaptations are required, including strengthening foreign language communication training and increasing service flexibility to respond effectively to high visitor dynamics in the Thamrin area.

Keywords: *Standard Operating Procedures (SOP), F&B Service, KFC Box Thamrin, Modern Tourism, Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, penyertaan, dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul: "**Penerapan Standar Operasional Layanan F&B oleh Manajemen KFC Box Thamrin di Lingkungan Pariwisata Modern**" dengan baik.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi yang penulis tempuh. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat dan syukur ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M. 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 Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par. selaku Ketua Program Studi Pariwisata dan Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. B. Syarifuddin Latif, S.H., M.H. selaku Sekretaris Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Asep, S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya Dosen Program Studi Pariwisata, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta nilai-nilai pembelajaran yang

membentuk penulis selama proses perkuliahan.

8. Seluruh Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan pelayanan dan bantuan administratif selama penulis menempuh pendidikan.
9. Keluarga penulis, yaitu Ayah Andrias, Mama Josi, dan Kakak Brian, yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, doa, dan penguatan dalam setiap kondisi, serta membiayai penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir.
10. Sahabat-sahabat penulis, Dinda, Putri, dan Birgita, yang telah menemani, memberi semangat, serta menjadi sumber dukungan selama penulis menjalani perkuliahan di Universitas Nasional.
11. Penulis sendiri, Elvana Jolanda Bogia, yang telah berusaha, terus belajar, tetap bersemangat, tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan perkuliahan, dan bertahan hingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik, universitas, serta pembaca yang membutuhkan.

Jakarta, 2 Februari 2026

Hormat penulis,

Elvana Jolanda.B

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori yang Terkait dengan Penelitian	6
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Kerangka Berpikir.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Objek Penelitian.....	17
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	17
Tabel Rencana Tahapan Penelitian.....	17
C. Data Penelitian.....	18
D. Alat Pengumpulan Data	19
E. Teknik Penentuan Informan.....	20
F. Teknik Analisis	22
BAB IV	24
HASIL & PEMBAHASAN	24
A. Hasil Penelitian	24
BAB V	43
KESIMPULAN DAN SARAN	43
A. Kesimpulan	43
5.3 Penutup.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.1 Rencana Tahapan Penelitian	28
Tabel 4.6 Analisis SWOT	51



DAFTAR GAMBAR

Keterangan

Halaman

Gambar 2.1 Bagan Alur Kerangka Berpikir 27

