

SKRIPSI

ANALISIS PERILAKU ORGANISASI DALAM EKSISTENSI PELAYANAN YANG BERKUALITAS DI EATERY RESTORAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar

Sarjana Terapan Pariwisata



Disusun oleh :

HANISYA NUR ZAHRA

NIM: 21700026

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN (D4)
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis Perilaku Organisasi dalam Eksistensi
Pelayanan yang Berkualitas di Eatery Restoran

Penulis : Hanisya Nur Zahra

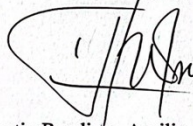
NIM : 21700026

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

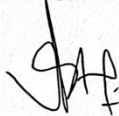
Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir
di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Rabu tanggal 9 Juli 2025.

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par.
NIP : 198402032019031005

Anggota 1



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M.
NIP : 198809082022032008

Anggota 2



Maria Ulfa Catur Afriasih, S.Pd., M.M.
NIP : 198605092019032011



Mengetahui, Ketua Jurusan

Maria Ulfa Catur Afriasih, S.Pd., M.M.
NIP : 198605092019032011

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : **Analisis Perilaku Organisasi dalam Eksistensi Pelayanan yang Berkualitas di Eatery Restoran**

Penulis : Hanisya Nur Zahra

NIM : 21700026

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di **Jakarta 20 Juni 2025**
.....

Pembimbing 1



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, M.M.,
NIP : 198605292019032011

Pembimbing 2



Rr. Christiana Mayang Anggraeni Stj S.Pd., M.Pd.
NIP : 199408082022032020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M
NIP : 198809082022032008

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS
PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanisya Nur Zahra
NIM : 21700026
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
"Analisis Perilaku Organisasi dalam Eksistensi Pelayanan yang
Berkualitas di Eatery Restoran"

**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas
dari plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan
pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan
ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan
sebenar- benarnya.

Jakarta, 17 Juli 2025
Yang menyatakan,



Hanisya Nur Zahra
NIM: 21700026

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanisya Nur Zahra.....
NIM : 21700026
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Perilaku Organisasi dalam Eksistensi Pelayanan yang Berkualitas di Eatery Restoran”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 17 Juli 2025
Yang menyatakan,



Hanisya nur zahra
NIM: 21700026

ABSTRACT

This study aims to describe how organizational behavior supports the existence of quality service at Eatery Restaurant, a dining establishment operating under a four-star hotel in Jakarta. Although the restaurant has received an Excellence Service Award, internal data indicates a decline in repeat customers, highlighting the need to examine internal factors, particularly organizational behavior.

This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including semi-structured interviews, direct observation, and documentation. Informants consisted of four employees in various positions (both managerial and operational) and three restaurant guests to explore customer perceptions.

The findings show that organizational behavior is reflected in open communication, high work motivation, participatory leadership, a friendly work culture, and strong teamwork. The existence of quality service is evident through service consistency, relevance to guest needs, and the sustainability of work standards. The service experienced by customers is influenced not only by standard operating procedures (SOPs), but also by the organizational values practiced daily by the entire team.

Keywords: *organizational behavior, service existence, hotel restaurant*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana perilaku organisasi mendukung eksistensi pelayanan yang berkualitas di Eatery Restoran, sebuah restoran yang beroperasi di bawah hotel bintang empat di Jakarta. Meskipun restoran ini telah meraih *Excellence Service Award*, data internal menunjukkan adanya penurunan pelanggan berulang (repeat customer), sehingga diperlukan kajian terhadap faktor internal, khususnya perilaku organisasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan terdiri dari empat karyawan dengan posisi berbeda (manajerial dan operasional), serta tiga tamu restoran untuk menggali persepsi pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi tercermin melalui komunikasi terbuka, motivasi kerja yang tinggi, kepemimpinan partisipatif, budaya kerja yang ramah, serta kerja sama tim yang kuat. Eksistensi pelayanan berkualitas tampak melalui konsistensi pelayanan, relevansi terhadap kebutuhan tamu, dan keberlanjutan standar kerja. Pelayanan yang dirasakan pelanggan bukan hanya dipengaruhi oleh SOP, tetapi juga oleh nilai-nilai organisasi yang dijalankan secara nyata oleh seluruh staf.

Kata kunci: perilaku organisasi, eksistensi pelayanan, restoran hotel.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmatnyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Perilaku Organisasi dalam Eksistensi Pelayanan yang Berkualitas di Eatery Restoran”** dengan baik.

Tujuan Skripsi ini merupakan salah satu syarat atau proses yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Media Kreatif pada jenjang Diploma 4. Dalam penyusunan Skripsi penelitian ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan tak lupa pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penyusunan proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta,
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Media Kreatif dan Dosen Pembimbing 1.
4. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M. Par., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata.
5. Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M., selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
6. Rr Christiana Mayang Anggraeni Stj, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 2.
7. Putri Sri Rahmawani, selaku Bagian Administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
9. Karyawan Eatery Restoran, Pak Iqbal, Kak Aldo, Valen, dan Yola yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
10. Keluarga, khususnya kedua orang tua penulis mama dan ayah tercinta mama Leni dan ayah Harripen , yang telah memberikan dukungan dan bantuan dari segi finansial maupun moral selama penulis lahir ke dunia dan 4 tahun perkuliahan serta dalam penulisan skripsi ini.

11. Kepada Adikku, Farras Aulia, yang telah kebersamaan penulis dan dengan sabar mendengar keluh kesah penulis sejak kecil hingga sekarang.
12. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times.* Dibaca: kepada diri sendiri, yang sudah mengerahkan segala kemampuannya untuk berjuang dengan baik selama 4 tahun perkuliahan dan dalam pengerjaan skripsi ini.

Jakarta, 15 Juni 2025
Penulis,



Hanisya nur zahra
NIM 21700026

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABLE.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Kajian Teori.....	8
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
C. Kerangka Berpikir	23
D. Pertanyaan Penelitian	25

BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
A. Jenis atau Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	30
C. Informan Penelitian dan Teknik Penentuan Informan	31
D. Sumber Data	33
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	34
F. Keabsahan Data	35
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Profil Eatery Restoran	39
2. Hasil dan Observasi Wawancara	45
B. Pembahasan	49
C. Keterbatasan Penelitian	56
BAB V	58
PENUTUP	58
A. Simpulan	58
B. Implikasi	59
C. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABLE

Table 1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Table 2 Pertanyaan Wawancara untuk Karyawan Eatery Restoran	26
Table 3 Pertanyaan Wawancara untuk Tamu / Pelanggan Eatery Restoran	27
Table 4 Profil Karyawan Eatery	32
Table 5 Informasi Pengunjung	33
Table 6 Data Tamu 6 bulan terakhir di Eatery Restoran	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rating Reviews Hotel di TripAdvisor	1
Gambar 2 Ulasan di TripAdvisor	2
Gambar 3 Data Internal Eatery	3
Gambar 4 Kerangka Berpikir	23
Gambar 5 Triangulasi Data Sugiyono (2015)	35
Gambar 6 Analisis Data menurut Miles & Huberman	36
Gambar 7 Maps Eatery Restoran.....	39
Gambar 8 Struktur Organisasi Karyawan Eatery Restoran.....	41
Gambar 9 Jadwal kerja Karyawan Eatery Restoran	42
Gambar 10 SOP Eatery Restoran	43
Gambar 11 SOP Eatery Restoran	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Diri.....	67
Lampiran 2 Laporan Pembimbing 1	68
Lampiran 3 Laporan Pembimbing 2.....	69
Lampiran 4 Uji Proposal TA	70
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	71
Lampiran 6 Bimbingan Bersama Pembimbing 1	72
Lampiran 7 Bimbingan Bersama Pembimbing 2	72
Lampiran 8 Bukti Observasi dan Wawancara Penelitian	73
Lampiran 9 Sertifikat Praktik Industri.....	74
Lampiran 10 Sertifikat Kompetensi	75
Lampiran 11 Hasil Wawancara Informan Eatery Restoran.....	76