

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN BERBASIS**  
***WORKSHOP SERVICE EXCELLENCE* BAGI KARYAWAN**  
***ABURI KITCHEN* CEMPAKA PUTIH**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata



**Disusun Oleh:**

**ZAMARA ZEIN**

**NIM: 2293309055**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF**

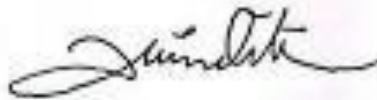
**2026**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis Kebutuhan Pelatihan Berbasis *Workshop Service Excellence* bagi Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih  
Penulis : Zamara Zein  
NIM : 2293309055  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Medin Krentif pada hari Selasa, tanggal 7 Juli 2026

Disahkan oleh:  
Ketua Penguji,



Anindita Budi Astuti, S.E., MM.  
NIP. 198103052008122001

Anggota 1



Antinah Latif, S.Kp.G., MKM  
NIP. 199112092019032023

Anggota 2



Swastono Putro Pirastyo, S.Par, M.Par  
NIP. 198804112020121008

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata



Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc  
NIP. 198402031019031005

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

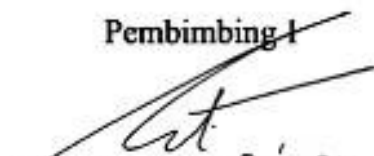
### LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis Kebutuhan  
Pelatihan Berbasis *Workshop Service Excellence*  
Bagi Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih

Penulis : Zamara Zcin  
NIM : 2293309055  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi: ...)  
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.  
Ditandatangani di *Jakarta*, *09-06-2026*

Pembimbing 1

  
Swastono Petro P. M. Par  
NIP. 19880412020121008

Pembimbing 2

  
NIP. Friti Bellra A  
198809082022032008

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi . *pengelolaan perhotelan*

  
Luluwatin Rosdiana A, M. M. Par  
NIP Koordinator Program Studi  
NIP. 199104252022032013

## PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

### PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : ZAMARA ZEIN

NIM : 2293309055

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan..(Konsentrasi ...)

Jurusan : Pariwisata

Tahun Akademik : 2022 - 2026

demikian 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 Kebutuhan Pelatihan Berbasis *Workshop Service Excellence* Bagi Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih" perangkat yang ada (jika diperlukan).

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, 06 Juni 2026

Yang menyatakan,



Zamara Zein

2293309055

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS  
PLAGIARISME**

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR  
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

|                |                                             |
|----------------|---------------------------------------------|
| Nama           | : ZAMARA ZEIN                               |
| NIM            | : 2293309055                                |
| Program Studi  | : Pengelolaan Perhotelan..(Konsentrasi ...) |
| Jurusan        | : Pariwisata                                |
| Tahun Akademik | : 2022 - 2026                               |

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:  
*Analisis Kebutuhan Pelatihan Berbasis Workshop Service Excellence Bagi Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih*  
**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, 06 Juni 2026

Yang menyatakan,



Zamara Zein

2293309055

## ABSTRAK

*This study aims to identify the service conditions of employees at Aburi Kitchen Cempaka Putih and determine the need for workshop-based service excellence training. The study employed a descriptive qualitative method through observation, interviews, and documentation. The findings show that service performance is still influenced by intensive restaurant operations because dine-in services are conducted simultaneously with online delivery orders. Several competency gaps were identified in service attitude, responsiveness, communication, product knowledge, and complaint handling. Based on the analysis, the main training needs focus on improving employees' knowledge and understanding of service excellence through a workshop-based training approach that suits the restaurant's operational conditions.*

**Keywords:** *service excellence, training needs analysis, competency gap, restaurant service.*

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pelayanan karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih dan menentukan kebutuhan pelatihan berbasis *workshop service excellence*. Kajian menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan masih dipengaruhi kondisi operasional restoran yang padat karena pelayanan *dine-in* berlangsung bersamaan dengan pesanan *online delivery*. Ditemukan beberapa *competency gap* pada aspek sikap pelayanan, ketanggapan pelayanan, komunikasi, *product knowledge*, dan penanganan komplain. Berdasarkan hasil analisis, kebutuhan utama mitra berfokus pada peningkatan pengetahuan dan pemahaman *service excellence* melalui pendekatan pelatihan berbasis workshop yang sesuai dengan kondisi operasional restoran.

**Kata Kunci:** *service excellence, analisis kebutuhan pelatihan, competency gap, pelayanan restoran.*

## PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir yang berjudul “Analisis Kebutuhan Pelatihan Berbasis *Workshop Service excellence* Bagi Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih ”. Proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di program studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan banyak manfaat dan memberikan gambaran bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dwi Riyono, S.T., M.Ak., Ph.D, Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Mawan Nugraha S.S1., M.Acc., Ph.D. Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Dimas Bayu Pinandoyo S.Si., M.Sc. Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata sekaligus Dosen Pembimbing II
5. Lu’luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par. selaku Kepala Program Studi Pengelolaan Perhotelan
6. Imas Masriah S.Tr.Par, M.Par. selaku Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan
7. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing I
8. Almarhum Ayah Zainal Fanani dan Ibu July Anieta Gumay, orang tua tercinta penulis. Terima kasih atas segala cinta, doa, dan pengorbanan yang telah mengantarkan penulis hingga berada di titik ini. Untuk Almarhum Ayah, penulis berharap pencapaian ini dapat menjadi salah satu hal yang membanggakan. Meskipun Ayah tidak lagi berada di sini untuk menyaksikan secara langsung perjalanan ini berakhir, setiap nasihat, perjuangan, dan kasih sayang yang pernah diberikan tetap hidup dalam setiap langkah penulis. Tidak ada hari yang dilewati tanpa kerinduan, dan tidak ada pencapaian yang diraih tanpa mengingat Ayah di dalamnya. Untuk Ibu, terima kasih karena

telah menjadi sosok yang terus menguatkan, mendoakan, dan menemani penulis melewati berbagai proses hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua yang selalu menjadi alasan penulis untuk terus melangkah.

9. Aisyah, Alzi, dan Nayla, sepupu penulis, terima kasih atas kebersamaan, perhatian, dan dukungan yang telah menjadi penyemangat bagi penulis dalam menjalani berbagai proses hingga sampai di titik ini.
10. Sabrina, Halifa, dan Raziq, selaku rekan satu kelompok Tugas Akhir, terima kasih atas kerja sama, bantuan, dan kebersamaan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Andhira, Halifa, dan Keysha, terima kasih telah menjadi sahabat penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan berbagai cerita yang telah mengiringi perjalanan penulis selama menempuh pendidikan.
12. Destri dan Mita, terima kasih telah atas kehadiran kalian menjadi salah satu alasan yang membuat penulis mampu terus melangkah hingga berada di titik ini. Semua kenangan dan kebersamaan yang telah dilalui bersama akan selalu memiliki tempat istimewa di hati penulis.
13. Vio, Alya, Salsa dan Allya, terima kasih telah menjadi sahabat penulis sejak masa sekolah dasar dan selalu hadir memberikan dukungan, semangat, serta bantuan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Kehadiran kalian sangat berarti dalam perjalanan penulis hingga sampai di titik ini.
14. Seluruh teman-teman Program Studi Pengelolaan Perhotelan Angkatan 2022 serta seluruh tenaga pendidik, terima kasih atas ilmu, pengalaman, dan dukungan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan.

Jakarta, 20 Mei 2026



Zamara Zein

NIM. 2293309055

## DAFTAR ISI

|                                                                    |      |
|--------------------------------------------------------------------|------|
| LAPORAN TUGAS AKHIR.....                                           | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....                                | ii   |
| LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR .....                        | iii  |
| PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....                             | iv   |
| PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS<br>PLAGIARISME ..... | v    |
| ABSTRAK .....                                                      | vi   |
| PRAKATA .....                                                      | vii  |
| DAFTAR ISI .....                                                   | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                                                 | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                 | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                              | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                            | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                                     | 1    |
| B. Identifikasi Masalah.....                                       | 6    |
| C. Batasan Masalah .....                                           | 7    |
| D. Rumusan Masalah .....                                           | 7    |
| E. Tujuan Kajian.....                                              | 8    |
| F. Manfaat Kajian.....                                             | 8    |
| 1. Manfaat Teoretis.....                                           | 8    |
| 2. Manfaat Praktis .....                                           | 8    |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                                        | 10   |
| A. Landasan Teori.....                                             | 10   |
| 1. <i>Competency Gap Model</i> (Model Kesenjangan Kompetensi)..... | 10   |
| 2. Analisis Kebutuhan Pelatihan .....                              | 12   |
| 3. Pelayanan ( <i>Service</i> ) .....                              | 13   |
| 4. Pelayanan Prima ( <i>Service excellence</i> ) .....             | 15   |
| 5. Pengetahuan Karyawan .....                                      | 17   |
| 6. Pemahaman Karyawan.....                                         | 19   |
| B. Pertanyaan Kajian .....                                         | 21   |
| BAB III METODE KAJIAN.....                                         | 23   |
| A. Jenis Kajian .....                                              | 23   |
| B. Tempat dan Waktu Kajian.....                                    | 23   |

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| C. Populasi dan Sampel .....                                            | 23 |
| D. Teknik dan Pengumpulan Instrumen Data .....                          | 24 |
| E. Teknik Analisis Data .....                                           | 25 |
| BAB IV HASIL KAJIAN DAN PEMBAHASAN.....                                 | 27 |
| A. Gambaran Umum Objek Kajian .....                                     | 27 |
| 1. Profil Aburi Kitchen Cempaka Putih .....                             | 27 |
| 2. Data Karakteristik Karyawan .....                                    | 32 |
| 3. Kondisi Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Service Quality</i> ..... | 33 |
| 4. Dokumentasi dan Data Pendukung Kajian.....                           | 45 |
| B. Kondisi Pelayanan Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih.....          | 46 |
| 1. Aspek Sikap Pelayanan ( <i>Attitude</i> ).....                       | 46 |
| 2. Aspek Alur Pelayanan dan SOP .....                                   | 50 |
| 3. Aspek Ketanggapan Pelayanan ( <i>Responsiveness</i> ) .....          | 54 |
| 4. Aspek Komunikasi dan <i>Product knowledge</i> .....                  | 58 |
| 5. Aspek Penanganan Komplain .....                                      | 62 |
| 6. Aspek Pengetahuan dan Pemahaman Pelayanan .....                      | 66 |
| C. Kebutuhan Pelatihan dan Penetapan Pendekatan Pelatihan.....          | 72 |
| 1. Perumusan Kebutuhan Pelatihan Berdasarkan Temuan Lapangan .....      | 75 |
| 2. Penetapan Pendekatan Pelatihan yang Sesuai.....                      | 82 |
| D. Keterbatasan Kajian .....                                            | 84 |
| BAB V PENUTUP .....                                                     | 86 |
| A. Kesimpulan .....                                                     | 86 |
| B. Implikasi .....                                                      | 87 |
| C. Saran .....                                                          | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                    | 90 |
| LAMPIRAN .....                                                          | 95 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Data Karakteristik Karyawan .....                                                                       | 32 |
| Tabel 2. Sintesis Temuan Observasi dan Wawancara Kondisi Pelayanan Karyawan<br>Aburi Kitchen Cempaka Putih ..... | 69 |
| Tabel 3. Kebutuhan Pelatihan Berdasarkan Temuan Gap Pelayanan .....                                              | 74 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Keluhan Pelanggan .....                                  | 4  |
| Gambar 2. Kondisi Aburi Kitchen Cempaka Putih .....                | 27 |
| Gambar 3. Diagram Alur Pelayanan Aburi Kitchen Cempaka Putih ..... | 30 |
| Gambar 4. Area Pelayanan Dine - in .....                           | 35 |
| Gambar 5. Penyajian Makanan .....                                  | 37 |
| Gambar 6. Pelayanan Membantu Pelanggan .....                       | 39 |
| Gambar 7. Pelayanan di Kasir .....                                 | 42 |
| Gambar 8. Fasilitas Pendukung .....                                | 45 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                          |     |
|----------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup .....                   | 95  |
| Lampiran 2. Lembar Bimbingan Pembimbing 1.....           | 96  |
| Lampiran 3. Lembar Bimbingan Pembimbing 2.....           | 97  |
| Lampiran 4. Surat Izin Pelaksanaan .....                 | 98  |
| Lampiran 5. Serah Terima Produk Tugas Akhir .....        | 100 |
| Lampiran 6. Surat Pernyataan Mitra.....                  | 102 |
| Lampiran 7. Checklist Observasi .....                    | 104 |
| Lampiran 8. Pedoman Wawancara .....                      | 107 |
| Lampiran 9. Ringkasan Hasil Wawancara Informan NS.....   | 109 |
| Lampiran 10. Ringkasan Hasil Wawancara Informan NT.....  | 111 |
| Lampiran 11. Ringkasan Hasil Wawancara Informan LW ..... | 113 |
| Lampiran 12. Ringkasan Hasil Wawancara Informan NQ ..... | 115 |
| Lampiran 13. Ringkasan Hasil Wawancara Informan LR.....  | 117 |
| Lampiran 14. Sertifikat Magang Pertama .....             | 120 |
| Lampiran 15. Sertifikat Magang Kedua .....               | 121 |
| Lampiran 16. Dokumentasi Uji Proposal TA.....            | 122 |
| Lampiran 17. Dokumentasi Pengambilan Data.....           | 123 |