

LAPORAN TUGAS AKHIR
RANCANGAN PROGRAM *WORKSHOP SERVICE*
***EXCELLENCE* UNTUK KARYAWAN ABURI KITCHEN**
CEMPAKA PUTIH

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Ahli
Madya/Sarjana Terapan



Disusun oleh

SABRINA AULIA ANANDA

NIM : 2293309047

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2026

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Rancangan Program *Workshop Service Excellence* Untuk
Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih

Penulis : Sabrina Aulia Ananda
NIM : 2293309047
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 8 Juli 2026

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par.
NIP. 199104252022032012

Anggota 1



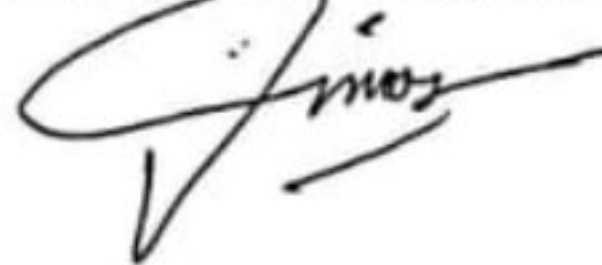
Rr. Christiana Mayang Anggraeni Stj, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199408082022032020

Anggota 2



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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



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

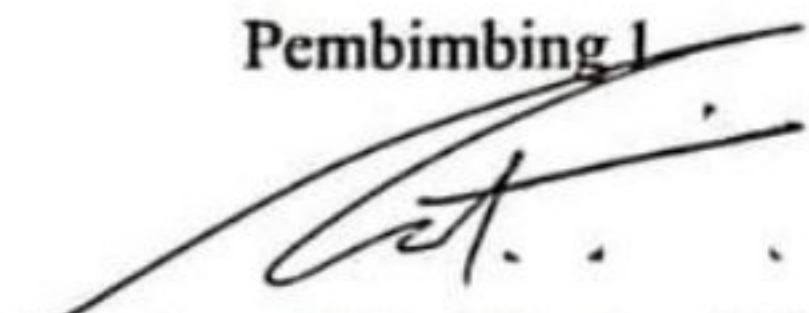
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Rancangan Program Workshop Service
Excellence Untuk Karyawan Aburi Kitchen
Cempaka Putih

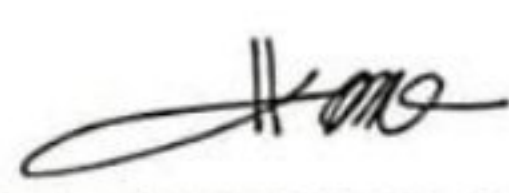
Penulis : Sabrina Aulia Ananda
NIM : 2293309047
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi: ...)
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di¹² Juni,²⁰²⁶.....

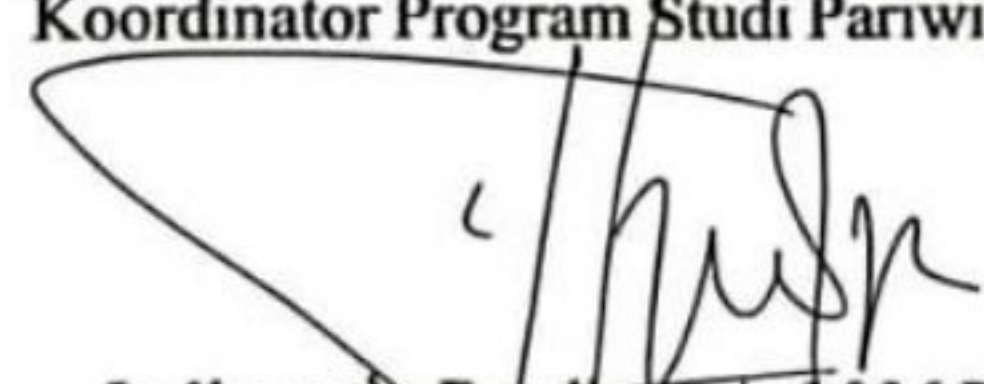
Pembimbing 1


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

Pembimbing 2


Antinah Latif, S.KP.G., M.K.M
NIP. 199112092019032023

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pariwisata


Lu'luwatir-Rosdjana A, M.M.Par
NIP. 199104252022032012

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Sabrina Aulia Ananda
NIM : 2293309047
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi ...)
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik :2026.....

demikian 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: "Rancangan Program Workshop *Service Excellence* Untuk Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih" beserta 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, ...12 Juni..... 2026

Yang menyatakan,



Sabrina Aulia Ananda

NIM: 2293309047

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabrina Aulia Ananda
NIM : 2293309047
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi ...)
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2026

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
"Rancangan Program Workshop *Service Excellence* Untuk 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, 12 Juni 2026

Yang menyatakan,

A red official stamp from Universitas Mitra Indonesia is visible, featuring the university's logo and the text "UNIVERSITAS MITRA INDONESIA". A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Sabrina Aulia Ananda
NIM: 2293309047

ABSTRAK

This study aimed to design a service excellence workshop for employees of Aburi Kitchen Cempaka Putih to improve their understanding of service standards. The study was based on the gap between the concept of service excellence and its implementation, particularly in communication, service attitude, and understanding of service standards. The research employed the Research and Development (R&D) method using the ADDIE model, focusing on the design and development stages. Data were collected through documentation and literature review, while training needs were identified using a Training Needs Assessment (TNA) approach through observation, interviews, and documentation. The data were analyzed using expert judgment to assess the feasibility of the program. The result of this study was a workshop design covering the topics of Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability in restaurant service. The workshop was delivered through lectures, discussions, and simple simulations, supported by a digital handbook as a learning medium. The program focused on improving employees' understanding of service standards without measuring changes in behavior or performance. Based on the results of expert validation, the workshop design and digital handbook were considered feasible to be used as learning media to support employees' understanding of service excellence in restaurant operations.

Keywords: *Service excellence, Workshop, Training, Restaurant Service.*

Kajian ini bertujuan untuk merancang *workshop service excellence* bagi karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih guna meningkatkan pemahaman terhadap standar pelayanan. Kajian ini didasarkan pada adanya kesenjangan antara konsep *service excellence* dengan penerapannya, khususnya pada aspek komunikasi, sikap pelayanan, dan pemahaman standar pelayanan. Metode yang digunakan adalah *Research and Development (R&D)* dengan model ADDIE yang difokuskan pada tahap *design* dan *development*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan, sedangkan identifikasi kebutuhan pelatihan dilakukan menggunakan pendekatan *Training Needs Assessment (TNA)*. Analisis data dilakukan menggunakan *expert judgement* untuk menilai kelayakan program yang dikembangkan. Hasil kajian berupa rancangan *workshop* yang mencakup materi *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action*, dan *Accountability* dalam pelayanan restoran. *Workshop* disampaikan melalui metode ceramah, diskusi, dan simulasi sederhana, serta didukung oleh media buku saku digital sebagai sarana pelatihan. Program yang dirancang berfokus pada peningkatan pemahaman karyawan terhadap standar pelayanan tanpa mengukur perubahan perilaku maupun kinerja. Berdasarkan hasil validasi ahli, rancangan *workshop* dan media buku saku digital dinyatakan layak digunakan sebagai media pelatihan untuk mendukung pemahaman karyawan mengenai *service excellence* dalam operasional restoran.

Kata kunci: Pelayanan prima, *Workshop*, Pelatihan, Pelayanan Restoran.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan tugas akhir dengan judul “Rancangan Program *Workshop Service Excellence* Untuk Karyawan Aburi Kitchen” ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian tugas akhir sekaligus sebagai bentuk kontribusi penulis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya manusia, khususnya di Aburi Kitchen. Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dwi Riyono, S.T., M.Ak., Ph.D, Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
2. Bapak Mawan Nugraha S.S1. M.Acc. Ph.D., Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Bapak 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
5. Ibu Lu’luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par. selaku Kepala Program Studi Pengelolaan Perhotelan
6. Ibu Imas Masriah S.Tr.Par, M.Par. selaku Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan
7. Bapak Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing I
8. Ibu Antinah Latif, S.KP.G., M.K.M, selaku Dosen Pembimbing II
9. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
10. Aburi Kitchen Cempaka Putih, mitra dari proyek penulis,
11. Keluarga penulis, Papa, Mama, dan Caca yang memberikan dukungan dan semangat untuk penulis sehingga dapat terselesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Terkhususnya Papa yang sudah berjuang sekuat tenaga dan memberikan

segalanya, mempercayai penulis dengan harapan yang besar untuk masa depan penulis. Semoga kita semua selalu berada di satu cinta yang sama.

12. Teman-teman dan rekan penulis dikampus yang pernah bekerja dan belajar bersama penulis. Teman-teman program studi Pengelolaan Perhotelan 2022, kelas HJ22 A yang menjadi tempat penulis tumbuh dan berkembang bersama orang-orang didalamnya.
13. Anggota tim tugas akhir penulis, Halifa Febriyanti, M. Raziq, dan Zamara Zein, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kerja sama selama proses penyusunan tugas akhir.
14. Kepada Nova Christ, sahabat dan pendengar cerita keluh kesah penulis, dimasa kita berkuliah maupun magang, senang maupun sedih. Serta Zafira Az Zahra, sahabat yang sudah penulis kenal sejak sekolah dasar yang senantiasa memberi dukungan dan doa kepada penulis.
15. Nazwa Safina, Nova Christ, dan Zamara Zein yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis dan menghadirkan banyak kenangan berkesan dimasa perkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan tugas akhir ini.

Jakarta, 12 Juni 2026

Penulis,



Sabrina Aulia Ananda

NIM: 2293309047

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS 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	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Kajian.....	5
F. Manfaat Kajian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Pelayanan Restoran	7
2. Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	9
3. Analisis Kebutuhan Pelatihan (<i>Training Needs Analysis</i>)	14
4. Alternatif Pengembangan Kompetensi Karyawan	15
5. Media Pendukung Pelatihan.....	21
B. Pertanyaan Kajian	25
BAB III METODE KAJIAN	26
A. Jenis Kajian	26
B. Tempat dan Waktu Kajian	27
C. Subjek Kajian	27
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	27

E. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Perancangan Program Pelatihan <i>Service Excellence</i> di Aburi Kitchen	30
1. Hasil Analisis Kebutuhan Pelatihan	30
2. Penentuan Metode Pelatihan.....	36
3. Perancangan Program <i>Workshop Service Excellence</i>	41
B. Perancangan Materi dan Media Pelatihan.....	45
1. Perancangan Materi	45
2. Perancangan Media Pendukung Pelatihan	50
3. Hasil Perancangan Buku Saku Digital	52
4. Hasil Validasi Media Pendukung Pelatihan	57
C. Pembahasan Perancangan Program Pelatihan <i>Service Excellence</i>	68
D. Keterbatasan Kajian	72
BAB V PENUTUP.....	74
A. Simpulan	74
B. Implikasi.....	75
C. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Table 1. Kategori Kelayakan.....	29
Table 2. Hasil Dokumentasi dan Wawancara Tim Analisis.....	31
Table 3. Perbandingan Aspek Alternatif Kegiatan Pelatihan	40
Table 4. Prioritas Materi Pelatihan.....	43
Table 5. Hasil Uji Validitas Materi.....	59
Table 6. Hasil Uji Validitas Materi.....	60
Table 7. Hasil Uji Validitas Kebahasaan	62
Table 8. Hasil Revisi Aspek Kebahasaan	63
Table 9. Hasil Uji Validitas Desain Media	65
Table 10. Hasil Revisi Aspek Desain Media.....	66
Table 11. Rekapitulasi Uji Validasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pelayanan <i>Online Delivery</i>	30
Gambar 2. Pelayanan <i>Dine In</i>	30
Gambar 3. Berkomunikasi secara tidak profesional dengan rekan kerja didepan tamu.....	31
Gambar 4. Cover Buku Saku Digital dan <i>Color Corporate</i> Aburi Kitchen.....	52
Gambar 5. Struktur Daftar Isi	53
Gambar 6. Materi ILEAD	54
Gambar 7. Ilustrasi Visual Contoh Penerapan	56
Gambar 8. Pertanyaan Refleksi.....	56
Gambar 9. <i>QR Code</i> Buku Saku Digital	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Mahasiswa.....	79
Lampiran 2. Lembar Pembimbingan TA.....	80
Lampiran 3. Dokumentasi Uji Proposal TA.....	82
Lampiran 4. Surat Izin Kajian.....	83
Lampiran 5. Transkrip Uji Validitas.....	84
Lampiran 6. Desain Buku Saku	102
Lampiran 7. Dokumentasi Foto Kegiatan	103