

LAPORAN TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELATIHAN *SERVICE*
EXCELLENCE TERHADAP KARYAWAN ABURI KITCHEN
CEMPAKA PUTIH UNTUK MENINGKATKAN PEMAHAMAN
PELAYANAN PELANGGAN**

PROYEK AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Pariwisata



Disusun oleh:

HALIFA FEBRIYANTI

NIM: 2293309017

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2026

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

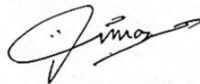
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Implementasi Program Pelatihan *Service Excellence*
Terhadap Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih
Untuk Meningkatkan Pemahaman Pelayanan Pelanggan

Penulis : Halifa Febriyanti
NIM : 2293309017
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 Selasa tanggal 7 Juli 2026.

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc.
NIP.198402032019031005

Anggota 1



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.
NIP.197305192024211001

Anggota 2



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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc.
NIP.198402032019031005

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Implementasi Program Pelatihan *Service Excellence* Terhadap Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih Untuk Meningkatkan Pemahaman Pelayan Pelanggan

Penulis : Halifa Febriyanti
NIM : 2293309017
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 Putra Pirastyo, S.Par., M.Par
NIP. 198804112020121008

Pembimbing 2

Lu'luwatia Rosdiana A., M.M.Par
NIP. 199104252022032012

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pariwisata

Lu'luwatia Rosdiana A., M.M.Par
NIP. 199104252022032012

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Halifa Febriyanti
NIM : 2293309017
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi ...)
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025/2026

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: "Implementasi Program Pelatihan *Service Excellence* Terhadap Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih Untuk Meningkatkan Pemahaman Pelayanan Pelanggan" 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, 10 Juni 2026

Yang menyatakan,



Halifa Febriyanti

NIM: 2293309047

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Halifa Febriyanti
NIM : 2293309017
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi ...)
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025/2026

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
“Implementasi Program Pelatihan *Service Excellence* Terhadap Karyawan
Aburi Kitchen Cempaka Putih Untuk Meningkatkan Pemahaman
Pelayanan Pelanggan”

**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, 10 Juni 2026
Yang menyatakan,

A yellow rectangular official stamp with a red border. It features the Garuda Pancasila emblem at the top center. Below the emblem, the text "KEMENTERIAN KEMAHKAMATAN" is visible. At the bottom, there is a unique identification number "510304NX311726564". A handwritten signature in black ink is written across the stamp.

Halifa Febriyanti

NIM: 2293309017

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi Program Pelatihan *Service excellence* terhadap Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih untuk Meningkatkan Pemahaman Pelayanan Pelanggan”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Media Kreatif.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dwi Riyono, S.T., M.Ak., Ph.D., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Mawan Nugraha, S.Si., M.Acc., Ph.D., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Media Kreatif.
3. Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata.
5. Lu’luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par., selaku Kepala Program Studi Pengelolaan Perhotelan sekaligus Dosen Pembimbing II.
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 yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan masukan selama penyusunan Tugas Akhir.
8. Bapak Teguh Aria Pratama, selaku Direktur Aburi Kitchen yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan program dan melakukan pengumpulan data dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Kakak sepupu penulis, Nadira Kamilia Permatasari, selaku Pemilik Aburi Kitchen yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan, dan dukungan

kepada penulis selama pelaksanaan program hingga penyusunan Tugas Akhir ini.

10. Ibu Eva Murniyanti, wanita hebat, terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, doa, dan pengorbanan yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu berjuang tanpa lelah, mengutamakan keluarga, serta mengajarkan arti kerja keras, ketulusan, dan keteguhan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta umur yang panjang kepada Mama agar dapat terus mendampingi dan menyaksikan setiap pencapaian penulis.
11. Bapak Yuswada Rubin, cinta pertama penulis, terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, nasihat, dan pengorbanan yang selalu diberikan. Terima kasih karena senantiasa hadir, meyakinkan, dan menguatkan penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta umur yang panjang kepada Papa.
12. Ka Ara, Alya, dan Nazwa, terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, serta kebersamaan yang selalu diberikan. Kehadiran kalian menjadi sumber semangat dan kebahagiaan bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada kalian.
13. Pakde Tio, Bude Yuyu, Ka Alif, dan Ka Ia, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, perhatian, bantuan, serta fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan program hingga penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Pakde, Bude, Ka Alif, dan Ka Ia.
14. Andhira, Keysha, dan Zamara, terima kasih telah menjadi teman seperjuangan yang selalu hadir dalam setiap proses perjalanan perkuliahan penulis. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, bantuan, serta semangat yang diberikan, terutama di saat penulis menghadapi kesulitan dan merasa lelah. Kehadiran kalian menjadi salah satu bagian berharga yang menemani penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

15. Sabrina, Raziq, dan Zamara, teman sekelompok penulis, terima kasih atas kerja sama, kebersamaan, serta dukungan yang telah diberikan selama menjalani perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih telah menjadi rekan seperjuangan dalam menghadapi berbagai tantangan dan proses pembelajaran.
16. Raisa Amelia Putri, terima kasih telah menjadi teman yang selalu hadir, mendengarkan, menemani, dan memberikan semangat kepada penulis. Kehadiranmu memberikan banyak pelajaran, motivasi, dan kenangan berharga yang membantu penulis melewati setiap proses hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
17. Rian Panca Hidayah, terima kasih atas segala bantuan, kesabaran, pengertian, dukungan, dan kebaikan yang selalu diberikan sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini. Kehadiran dan ketulusanmu menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis yang akan selalu dikenang dan dihargai.
18. seluruh karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih, terima kasih atas waktu, partisipasi, dan kerja sama yang telah diberikan sehingga program dan penyusunan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan baik.
19. seluruh karyawan Aburi Kitchen Tanjung Duren, terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini.

Jakarta, 8 Juni 2026



Halifa Febriyant

NIM. 2293309017

ABSTRAK

This study aims to describe the implementation of a Service excellence training program at Aburi Kitchen Cempaka Putih. The research employed a descriptive qualitative approach using the Participatory Learning and Action (PLA) method through Workshops and mentoring activities. Data were collected through observation, interviews, documentation, and questionnaires. Data analysis was conducted participatively through the stages of data categorization, identification of findings, data presentation, reflection, and conclusion drawing. The results showed that the Service excellence Workshop and mentoring activities were implemented according to the planned stages. Through these activities, participants gained an understanding of Service excellence concepts, particularly in communication, service attitude, and the application of service practices in the workplace. Although the level of participation was not evenly distributed, the Workshop and mentoring activities contributed positively to participants' understanding of customer service. Therefore, Workshop-based training and mentoring programs can serve as an effort to support employees' understanding of customer service in the workplace.

Keywords: *Service excellence , training, mentoring, employee understanding, PLA.*

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan program pelatihan *Service excellence* di Aburi Kitchen Cempaka Putih. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *Participatory Learning and Action* (PLA) melalui kegiatan *Workshop* dan pendampingan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Analisis data dilakukan secara partisipatif melalui tahapan pengelompokan data, identifikasi temuan, penyajian data, serta refleksi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Workshop* dan pendampingan *Service excellence* telah terlaksana sesuai dengan tahapan yang direncanakan. Melalui kegiatan tersebut, peserta memperoleh pemahaman mengenai konsep *Service excellence* , terutama dalam aspek komunikasi, sikap pelayanan, dan penerapan pelayanan dalam situasi kerja. Meskipun tingkat partisipasi peserta belum merata, kegiatan *Workshop* dan pendampingan memberikan kontribusi positif terhadap pemahaman peserta mengenai pelayanan pelanggan. Dengan demikian, program pelatihan berbasis *Workshop* dan pendampingan dapat menjadi salah satu upaya untuk mendukung pemahaman karyawan terhadap pelayanan pelanggan di lingkungan kerja.

Kata Kunci: *Service excellence , pelatihan, pendampingan, pemahaman karyawan, PLA.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Kajian.....	7
F. Manfaat Kajian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Pertanyaan Kajian	19
BAB III METODE KAJIAN.....	21
A. Jenis Kajian	21
B. Metode Pelaksanaan Program	21
C. Tempat Dan Waktu Kajian	23
D. Populasi Dan Sampel	24
E. Tahap Pelaksanaan Kegiatan.....	24
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Teknik Analisis Data	29

BAB IV HASIL KAJIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Objek Kajian	32
B. Pelaksanaan Workshop Service excellence.....	34
C. Pelaksanaan Pendampingan Karyawan.....	62
D. Keterbatasan Kajian	102
BAB V PENUTUP.....	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Observasi Kehadiran dan Kesiapan Peserta.....	35
Tabel 2. Hasil Observasi Partisipasi Peserta Selama <i>Workshop</i>	38
Tabel 3. Hasil Observasi Pemahaman Materi <i>Workshop</i>	43
Tabel 4. Hasil Observasi Penerapan Pelayanan dalam Simulasi.....	49
Tabel 5. Hasil Observasi Keterlibatan Peserta dalam Praktik dan Simulasi	55
Tabel 6. Hasil Observasi Pembelajaran Individu Selama Pendampingan.....	63
Tabel 7. Hasil Observasi Dukungan Kerja Selama Pendampingan	74
Tabel 8. Hasil Observasi Penerapan <i>Service excellence</i> Selama Pendampingan..	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rekomendasi Metode Pelaksanaan	21
Gambar 2. Tahapan Implementasi Program	25
Gambar 3. keluhan pelanggan terhadap pelayanan.....	33
Gambar 4. Peserta Mengikuti <i>Workshop Service excellence</i>	36
Gambar 5. Diskusi dan Penyampaian Materi <i>Workshop Service excellence</i>	40
Gambar 6. Praktik Pelayanan dalam <i>Workshop Service</i>	45
Gambar 7. Simulasi Penanganan Keluhan Pelanggan	51
Gambar 8. <i>Role play</i> Pelayanan <i>Dine-in</i> oleh peserta <i>Workshop</i>	57
Gambar 9. Kegiatan Pembelajaran Individu selama Pendampingan	64
Gambar 10. Kegiatan Pemberian Dukungan.....	75
Gambar 11. Penerapan Tahapan Pelayanan dalam Situasi Kerja Nyata	85
Gambar 12. Penerapan <i>Service excellence</i>	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	110
Lampiran 2. Lembar Pembimbing 1	111
Lampiran 3. Lembar Pembimbing 2	112
Lampiran 4. Surat Izin Pelaksanaan.....	113
Lampiran 5. Daftar Hadir Peserta	115
Lampiran 6. <i>Rundown</i> Acara Kegiatan <i>Workshop</i>	116
Lampiran 7. Instrument Daftar Periksa Keikutsertaan Peserta <i>Workshop</i>	117
Lampiran 8. Hasil Daftar Periksa Keikutsertaan Peserta <i>Workshop</i>	119
Lampiran 9. Instrumen <i>Checklist</i> Pendampingan	123
Lampiran 10. Hasil <i>Checklist</i> Pendampingan	125
Lampiran 11. Instrumen Kuesioner Evaluasi Program	145
Lampiran 12. Rekap Hasil Kuesioner Evaluasi Program.....	148
Lampiran 13. Pedoman Wawancara Manajemen	149
Lampiran 14. Transkrip/Hasil Wawancara Manajemen	150
Lampiran 15. Dokumentasi <i>Workshop</i>	153
Lampiran 16. Dokumentasi Pendampingan	156
Lampiran 17. Salinan Surat Pernyataan Mitra HKI	158
Lampiran 18. Lembar Berita Acara Serah Terima	160
Lampiran 19. Sertifikat Magang 1 Dan 2.....	162
Lampiran 20. Dokumentasi Uji Proposal Ta.....	163