

LAPORAN TUGAS AKHIR
EVALUASI HASIL PELATIHAN BERBASIS WORKSHOP
SERVICE EXCELLENCE TERHADAP PENGETAHUAN
DAN PEMAHAMAN KARYAWAN ABURI KITCHEN
CEMPAKA PUTIH

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Terapan Pariwisata



Disusun Oleh:

MUHAMMAD RAZIQ ASADEL

NIM: 2293309028

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2026

LAPORAN TUGAS AKHIR
EVALUASI HASIL PELATIHAN BERBASIS WORKSHOP
SERVICE EXCELLENCE TERHADAP PENGETAHUAN
DAN PEMAHAMAN KARYAWAN ABURI KITCHEN
CEMPAKA PUTIH

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Terapan Pariwisata



Disusun Oleh:

MUHAMMAD RAZIQ ASADEL

NIM: 2293309028

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2026

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Hasil Pelatihan Berbasis *Workshop Service Excellence*
Terhadap Pengetahuan dan Pemahaman Karyawan Aburi Kitchen
Cempaka Putih

Penulis : Muhammad Raziq Asadel
NIM : 2293309028
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir Di
kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Kamis, 16 Juli 2026.

Disahkan oleh:

Ketua Penguji



Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si.

NIP. 199003062020122013

Dosen Penguji 1



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.

NIP. 197305192024211001

Dosen Penguji 2

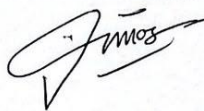


Swastono Putro Pirastyo S.Par., M.Par.

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 : Merancang Media untuk Membangun Kompetensi Melalui E-Modul Front Office Untuk pembelajaran Masiswa Perhotelan

Penulis : Muhammad Raziq Asadel
NIM : 2293309028
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di ...~~Jakarta~~...~~28~~...~~Juni~~... 2026

Pembimbing 1

Swastono Putro Pirastyo S.Par., M.Par

NIP. 1988041120121001 -

Pembimbing 2

Anindita Budi Astuti SE.,MM

NIP. 198103052008122001

Mengetahui, Koordinator Program Studi
Pengelolaan Perhotelan

Lu'Luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par

NIP. 199104252022032012....

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR

DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Raziq Asadel
NIM : 2293309028
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025/2026

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

“EVALUASI HASIL PELATIHAN BERBASIS WORKSHOP SERVICE
EXCELLENCE TERHADAP PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN
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, 10 Juli 2026



Muhammad Raziq Asadel
NIM. 2293309028

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Muhammad Raziq Asadel
NIM : 2293309028
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025/2026

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:

Evaluasi hasil pelatihan berbasis workshop *service excellence* terhadap pengetahuan dan pemahaman karyawan Aburi *kitchen* Cempaka Putih.

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 Juli 2026



3ASE2A0X072627664
Muhammad Raziq Asadel
NIM. 2293309028

ABSTRAK

Service quality is a key factor influencing customer satisfaction in the food and beverage industry. To improve service quality, Aburi Kitchen Cempaka Putih conducted a service excellence workshop aimed at enhancing employees' knowledge and understanding of excellent customer service. This study aimed to examine employees' knowledge and understanding before and after the workshop and to evaluate the effectiveness of the training program. A quantitative approach with a descriptive comparative method was employed. Data were collected through pre-tests and post-tests administered to the training participants. The research population consisted of 10 employees using a saturated sampling technique. However, only nine employees completed the entire research process and were included in the analysis. Data were analyzed by comparing the mean pre-test and post-test scores and calculating the normalized gain score to measure learning improvement. The findings showed that the mean pre-test score increased from 72.78 to 87.78 in the post-test, indicating an improvement in participants' knowledge and understanding after attending the workshop. The normalized gain score was 0.55, which falls into the moderate category, suggesting that the training was moderately effective. Based on Kirkpatrick's Level 2 (Learning) Evaluation Model, the workshop successfully achieved its learning objectives. Therefore, the service excellence workshop can be considered an effective strategy for improving employees' competence and supporting service quality enhancement at Aburi Kitchen Cempaka Putih.

Keywords: *service excellence, training evaluation, workshop, employee learning, pre-test, post-test, Kirkpatrick Model.*

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di industri makanan dan minuman. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat pengetahuan dan pemahaman karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih sebelum dan sesudah mengikuti workshop service excellence serta mengevaluasi efektivitas pelatihan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif komparatif. Data diperoleh melalui pre-test dan post-test terhadap 9 karyawan yang mengikuti seluruh rangkaian penelitian. Hasil menunjukkan nilai rata-rata pre-test sebesar 72,78 meningkat menjadi 87,78 pada post-test, dengan gain score sebesar 0,55 yang termasuk kategori sedang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa workshop cukup efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman karyawan mengenai service excellence. Berdasarkan Model Evaluasi Kirkpatrick Level 2 (Learning), tujuan pembelajaran telah tercapai. Oleh karena itu, workshop service excellence dapat mendukung pengembangan kompetensi karyawan serta peningkatan kualitas pelayanan di Aburi Kitchen Cempaka Putih.

Kata Kunci: *service excellence, pelatihan, workshop, evaluasi pelatihan, pre-test, post-test, model Kirkpatrick.*

PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT berkat seluruh rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir yang dengan judul “Evaluasi Dampak Pelatihan Berbasis Workshop Service Excellence Terhadap Pengetahuan Dan Pemahaman Karyawan Aburi Kitchen Cempaka Putih” dengan baik. Tugas Akhir ini disusun selaku salah satu persyaratan dalam mendapatakangelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Maka, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih terhadap:

1. Dwi Riyono, S.T., M.Ak., Ph.D, selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Mawan Nugraha S.S1. M.Acc. Ph.D., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
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.
6. Imas Masriah S.Tr.Par, M.Par. selaku Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
7. Swastono Putro Pirastiyo S.Par., M.Par, selaku Pembimbing I, yang sudah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberi arahan, masukan, serta bimbingan yang sangat berharga dalam tahapan menyusun tugas akhir ini.
8. Anindita Budi Astuti SE., MM selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, serta dukungan sehingga penulis bisa penyelesaian tugas akhir ini secara baik.

9. Ayahanda saya Hartono yang selalu menjadi semangat saya agar dalam penyelesaian Skripsi ini, serta Ibunda saya Shita Retno Irawati yang selalu mendoakan serta memberi dukungan terhadap saya serta adik saya Syifa Atiqah Fauziyyah yang telah memberikan dukungan semangat kepada peneliti.

Jakarta, Juni 2026 Penulis,



Muhammad Raziq Asadel

NIM : 2293309028

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Kajian	8
F. Manfaat Kajian	8
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	11
B. Pertanyaan Penelitian	27
BAB III	29
METODE KAJIAN	29
A. JENIS KAJIAN	29
B. OBJEK DAN SUBJEK KAJIAN	31
C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	33
D. TEKNIK ANALISIS DATA	37
BAB IV	44
HASIL KAJIAN DAN PEMBAHASAN	44

A. Hasil Kajian	44
B. PEMBAHASAN	54
C. KETERBATASAN KAJIAN	60
BAB V	63
PENUTUP	63
A. SIMPULAN	63
B. SARAN	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

TABLE 1. ASPEK MATERI.....	34
TABLE 2. NILAI HASIL GAIN SCORE.....	42
TABLE 3. PENILAIAN PRE-TEST.....	45
TABLE 4. PENILAIAN POST-TEST	46
TABLE 5. INTERPRETASI NILAI PRE-TEST DAN POST-TEST.....	47
TABLE 6. VALIDATOR EXPERT JUDGEMENT	49
TABLE 7. ISI EXPERT JUDGEMENT	50
TABLE 8. HASIL EXPERT JUDGEMENT MENGGUNAKAN PERHITUNGAN AIKEN'S	53

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. PENYAMPAIAN MATERI WORKSHOP SERVICE EXCELLENCE	56
GAMBAR 2. PEMAPARAN MATERI CUSTOMER EXPERIENCE JOURNEY	57