

**EVALUASI *MAINTENANCE SERVICESCAPE* UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN KARYAWAN *SERVICE JAMOO*
*RESTAURANT SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA***

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh :

RENGGA TAGWA ANGGUN

NIM. 362093301017

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI**

2024

--*"Halaman ini sengaja dikosongkan"*--

**EVALUASI *MAINTENANCE SERVICESCAPE* UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN KARYAWAN *SERVICE JAMOO*
*RESTAURANT SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA***

LAPORAN TUGAS AKHIR



Laporan Tugas Akhir Ini Dibuat Dan Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Kelulusan Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Dan Mencapai
Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)

Oleh :

RENGGA TAGWA ANGGUN

NIM.362093301017

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI**

2024

--*"Halaman ini sengaja dikosongkan"*--

**EVALUASI MAINTENANCE SERVICESCAPE UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN KARYAWAN SERVICE JAMOO
RESTAURANT SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA**

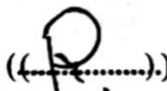
Tugas Akhir Ini Dibuat Dan Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Dan Mencapai Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)

Oleh :

Rengga Tagwa Anggun
362093301017

Tanggal Ujian : 03 JUN 2024

Menyetujui :

Pembimbing 1	: Rudi Tri Handoko, S.ST Par.,M.Par.	()
Pembimbing 2	: Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd.	()
Penguji 1	: Nurhalimah, S.Pd., M.Pd	()
Penguji 2	: Auda Nuril Zazilah, S. Si., M. Sc.	()

Mengesahkan,
Ketua Jurusan
Pariwisata


Adetiya Prananda Putra S. ST., M. M
NIP. 198912262018031001

Mengetahui.

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata


Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B.,M.Sc
NIP. 199006142022031003

--*"Halaman ini sengaja dikosongkan"*--

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya ibu Rupiati dan Bapak Mohammad Taqwa dan keluarga serta saudara saya, yang memberikan do'a restu sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Seluruh guru-guru saya yang telah memberikan segala ilmunya kepada saya, baik ilmu agama maupun ilmu umum, yang insyaallah semoga selalu bermanfaat dan berkah untuk kehidupan saya kedepan.
3. Almamater perguruan tinggi Politeknik Negeri Banyuwangi Khususnya Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memfasilitasi saya, sehingga saya dapat merasakan bangku perkuliahan dan memperoleh ilmu serta pengalaman yang banyak.

--*"Halaman ini sengaja dikosongkan"*--

MOTTO

“Barang siapa yang tidak mampu menahan lelahnya belajar, maka ia harus mampu menahan perihnya kebodohan” (Imam syafi’i)

“Sesungguhnya dunia itu terlaknat segala isinya, kecuali dzikir kepada Allah swt dan amalan amalan ketaatan, demikian pula seorang yang alim atau yang belajar.”
(HR. Tirmidzi (no.2322))

--*"Halaman ini sengaja dikosongkan"*--

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rengga Tagwa Anggun

NIM : 362093301017

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “*Evaluasi Maintenance Servicescape Untuk meningkatkan pelayanan karyawan service di Jamoo Restaurant Shangri-La Hotel Surabaya*” adalah benar-benar karya saya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan Paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 29 Mei 2024



Rengga Tagwa Anggun

NIM. 362093301017

--*"Halaman ini sengaja dikosongkan"*--

**EVALUASI *MAINTENANCE SERVICESCAPE* UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN KARYAWAN *SERVICE JAMOO*
*RESTAURANT SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA***

Nama : Rengga Tagwa Anggun

NIM 362093301017

Pembimbing : 1. Rudi Tri Handoko, S.ST.Par.,M.Par

2. Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd.,M.Pd

ABSTRAK

Jamoo *Restaurant* merupakan salah satu restoran mewah di Surabaya. Dibawah manajemen Shangri-La, Jamoo *Restaurant* memiliki *servicescape*. *Servicescape* merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan pelayanan terutama hotel dan *restaurant*, Oleh karenanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi *servicescape* serta evaluasi *maintenance servicescape* yang ada di Jamoo *Restaurant* Shangri-La Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, studi literatur, wawancara. Teknik analisis data melalui kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Jamoo *restaurant* menerapkan 9 indikator dari 12 indikator *servicescape*, Namun evaluasi dari efektivitas dan kecukupan belum terimplementasi dalam *maintenance servicescape*. Hal ini ditunjukkan dengan indikator *temperature* yang menunjukkan suhu ruangan area *outdoor* pada siang hari terasa panas serta hasil evaluasi pada indikator lainnya ialah jumlah kursi dan meja yang tidak cukup sehingga memerlukan komunikasi dengan *banquet department* untuk melakukan peminjaman.

Kata Kunci : *Servicescape, Maintenance Servicescape, Evaluate Servicescape Shangri-La Surabaya*

--*"Halaman ini sengaja dikosongkan"*--

**EVALUATE OF SERVICESCAPE MAINTENANCE TO ENHANCE
SERVICE EMPLOYEE AT JAMOO RESTAURANT
SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA**

Name : Rengga Taqwa Anggun

NIM 362093301017

Supervisor : 1. Rudi Tri Handoko, S.ST.Par.,M.Par
2. Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd.,M.Pd

ABSTRACT

Jamoo Restaurant is one of the luxury restaurants in Surabaya. Under the management of Shangri-La, Jamoo Restaurant has a servicescape. Servicescape is an important thing that must be considered by service companies, especially hotels and restaurants, therefore this study aims to determine the condition of servicescape and evaluate the maintenance of existing servicescape at Jamoo Restaurant Shangri-La Surabaya. This research used a qualitative approach, with data collection techniques using observation, literature study, interviews. The data analysis techniques through qualitative. The results showed that Jamoo restaurant applies 9 indicators from 12 servicescape indicators, but the evaluation of effectiveness and adequacy has not been implemented in servicescape maintenance. This is indicated by the temperature indicator which showed the room temperature of the outdoor area during the day was hot and the evaluation results on other indicators are the number of chairs and tables that are not enough so that it requires communication with the banquet department to lending.

Keyword : Servicescape, Maintenance Servicescape, Evaluate Servicescape Shangri-La Surabaya

--*"Halaman ini sengaja dikosongkan"*--

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya ucapkan kepada Allah Swt. Tuhan Semesta Alam yang telah melimpahkan segala nikmat serta karunianya kepada kami sehingga penyusunan laporan Tugas Akhir (TA) dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Penyusunan laporan Tugas Akhir merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan pariwisata (S.Tr.Par) Selain itu tugas akhir ini sebagai wujud implementasi dari sebuah ilmu yang telah di dapat ketika perkuliahan secara teori. Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan masukan kritik dan saran dari pembaca untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan untuk kedepanya, kemudian penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak :

1. Bapak M.Shoiful Amin, S.T.,M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman. S.T., MT. Selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST.,M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Pariwisata
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B.,M.Sc selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata
5. Bapak Rudi Tri Handoko, S.ST.Par.,M.Par. selaku dosen pembimbing dan 1 dan Bapak Putu Ngurah Rusmawan, Spd., M.Pd. Selaku dosen Pembimbing 2 serta Ibu Nurhalimah, S.Pd., M.Pd. Selaku dosen Penguji 1 dan Ibu Auda Nuril Zazilah, S. ST.,M. Sc Selaku dosen Penguji 2 yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir (TA).
6. Kedua Orang Tua dan keluarga serta seluruh kolega di kampus Politeknik Negeri Banyuwangi Khususnya Jurusan Pariwisata Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata. Demikian penulisan laporan Tugas Akhir (TA) ini, Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat untuk penulis serta para pembaca.

Banyuwangi, 22 Mei 2024

Penulis,

Rengga Tagwa Anggun

NIM.362093301017

--*"Halaman ini sengaja dikosongkan"*--

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERNYATAAN	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xv
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL.	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
1.5 Batasan Masalah.	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Hotel	5
2.2 Klasifikasi Hotel.....	5
2.2.1 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Kelas	5
2.2.2 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Plan	6
2.3 <i>Department</i> Dalam Hotel.....	6
2.4 <i>Food And Beverage Department</i>	7
2.5 <i>Restaurant</i>	7
2.6 Evaluasi.....	9
2.7 <i>Maintenance</i>	10
2.8 <i>Sevicescape</i>	10
2.9 Pelayanan	11
2.10 Penejitan Terdahulu	13
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	17

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	17
3.2 Pendekatan Penelitian.....	17
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.4 Teknik Penentuan Narasumber	20
3.5 Teknik Analisis Kualitatif.....	20
3.5.1 Model Miles And Huberman	20
3.6 Kerangka Pemikiran	22
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Hasil	23
4.1.1 Kondisi <i>Servicescape Ambient Condition Jamoo Restaurant</i>	23
4.1.2 Kondisi <i>Servicescape Space,Layout, And Function</i>	24
4.1.3 Kondisi <i>Servicescape Signs,Symbols, And Artifact</i>	25
4.1.4 <i>Maintenance Servicescape Ambient Condition</i>	26
4.1.5 <i>Maintenance Servicescape Space,Layout, And Function</i>	26
4.1.6 <i>Maintenance Servicescape Signs,Symbols, And Artifact</i>	27
4.2 Pembahasan	27
4.2.1 Kondisi <i>Servicescape Jamoo Restaurant</i>	27
4.2.2 Kondisi <i>Servicescape Ambient Condition Jamoo Restaurant</i>	27
4.2.3 Kondisi <i>Servicescape Space,Layout, And Function Jamoo Restaurant</i> ..	28
4.2.4 Kondisi <i>Servicescape Signs,Symbols, And Artifact Jamoo Restaurant</i> ..	29
4.2.5 Evaluasi <i>Maintenance Servicescape Di Jamoo Restaurant</i>	30
4.2.6 Evaluasi <i>Maintenance Servicescape Ambient Condition</i>	30
4.2.7 Evaluasi <i>Maintenance Servicescape Space,Layout, And Function</i>	34
4.2.8 Evaluasi <i>Maintenance Servicescape Signs,Symbols, And Artifact</i>	36
4.3 <i>Servicescape dengan pelayanan karyawan</i>	38
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Servicescape</i>	10
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan	17
Tabel 4.1 Kondisi <i>Servicescape Ambient Condition</i>	23
Tabel 4.2 Kondisi <i>Servicescape Space,Layout,and Function</i>	24
Tabel 4.3 Kondisi <i>Servicescape Signs,Symbols, And Artifact</i>	25
Tabel 4.4 <i>Maintenance Servicescape Ambient Condition</i>	26
Tabel 4.5 <i>Maintenance Servicescape Space,Layout, And Function</i>	26
Tabel 4.6 <i>Maintenance Servicescape Signs,Symbols, And Artifact</i>	27
Tabel 4.7 <i>Checklist</i>	27
Tabel 4.8 Hasil Evaluasi.....	33
Tabel 4.9 Hasil Evaluasi.....	36
Tabel 4.10 Hasil Evaluasi.....	38
Tabel 4.11 <i>Servicescape</i> dengan pelayanan karyawan	38

--*"Halaman ini sengaja dikosongkan"*--

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data (<i>Flow Model</i>)	13
Gambar 4.1 <i>Lighting And Color Indoor</i>	28
Gambar 4.2 <i>Lighting Outdoor</i>	28
Gambar 4.3 Sirkulasi Udara	28
Gambar 4.4 <i>Layout Indoor</i>	29
Gambar 4.5 <i>Layout Outdoor</i>	29
Gambar 4.6 Guci dan Dekorasi	30
Gambar 4.7 Petunjuk Arah.....	30
Gambar 4.8 <i>Lighting</i> pada malam hari.....	33
Gambar 4.9 <i>Color and Lighting</i>	33
Gambar 4.10 <i>Layout</i>	34
Gambar 4.11 <i>Equipment</i> yang telah ditata	35
Gambar 4.12 <i>Equipment buffet</i>	35
Gambar 4.13 Petunjuk arah toilet dan musholla.....	37

--*"Halaman ini sengaja dikosongkan"*--

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara	43
Lampiran 2. Hasil Wawancara	45
Lampiran 3. Pedoman Observasi	47
Lampiran 4. Foto Dokumentasi Wawancara	49
Lampiran 5. Foto Hasil Observasi	51
Lampiran 6. Biodata Penulis	53

--*“Halaman ini sengaja dikosongkan”*--