

**EVALUASI IMPLEMENTASI SOP (*STANDARD OPERATIONAL
PROCEDURE*) PELAYANAN WAITER DAN
WAITRESS DI RESTORAN BAHAGIA
SELECTA KOTA BATU**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh :

DWINDA RIZKIA ROSYIDATUL UMAM

NIM. 362093301031

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

2024

**EVALUASI IMPLEMENTASI SOP (*STANDARD OPERATIONAL
PROCEDURE*) PELAYANAN WAITER DAN
WAITRESS DI RESTORAN BAHAGIA
SELECTA KOTA BATU**

LAPORAN TUGAS AKHIR



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 :

DWINDA RIZKIA ROSYIDATUL UMAM

NIM. 362093301031

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta ridho-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu. Sebuah perjuangan yang memerlukan bantuan dari beberapa pihak yang mendorong semangat peneliti untuk mencapai tujuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, sehingga Tugas Akhir ini peneliti persembahkan kepada;

1. Pertama kepada Alm. Bapak Subandi, terimakasih buat semua perjuangan, semua kebaikan, dan semua nasihat, yang telah engkau berikan untuk peneliti dan keluarga. Bahasamu sederhana, tutur katamu apa adanya, namun ku tahu cintamu luar biasa. Semoga kau tenang dan berada ditempat yang paling indah disisi-Nya.
2. Kepada Mama Suhartik, terimakasih atas segala kasih sayang yang kau alirkan kedalam setiap proses menuju dewasaku. Mama adalah ratu yang tidak bermahkota namun bertelapak kaki surga. Semoga Allah menghadiahkanmu surga ma, aamiin.
3. Untuk kedua saudara peneliti, Nurul Afifatul Solehatul Umam dan Ihsan Nizar Trihardiansyah terima kasih sudah menjadi teman bermain, bergurau, dan bercerita. Kakak adalah pahlawan bagi adiknya, sedangkan adik selalu menjadi penyejuk hati bagi kakaknya, terima kasih sudah menjadi kedua sosok itu. Semoga kita selalu kompak dan penuh kasih sayang.
4. Kepada pihak PT. SELECTA terima kasih atas kesempatan, pengalaman, dan keramahannya yang sudah diberikan kepada peneliti untuk dapat melakukan Magang Kerja Industri hingga Penelitian Tugas Akhir, serta pada akhirnya penelitian ini dapat selesai tepat pada waktunya.
5. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada teman-teman seperjuangan yang selalu bersama memberi bantuan, saran, dan semangat selama ini.
6. Terakhir terima kasih kepada diri sendiri yang sudah bertahan sejauh ini. Untuk segala lelah semoga berakhir indah, untuk segala kerumitan semoga ditutup dengan kebahagiaan. Sukses selalu, Winda!

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”
(QS Al-Insyirah: 5)

“Padi Tumbuh Tak Berisik”
(Tan Malaka)

“Selama masih ada yang namanya perjuangan, Tidak akan ada yang sia-sia”
(R.A. Kartini)

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwinda Rizkia Rosyidatul Umam

NIM : 362093301031

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul “Evaluasi Implementasi SOP (*Standard Operational Procedure*) Pelayanan *Waiter* dan *Waitress* di Restoran Bahagia Selecta Kota Batu” benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun. Serta bukan karya jiplakan/plagiat, dengan arahan dari komisi pembimbing. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 03 Juli 2024



Dwinda Rizkia Rosyidatul Umam

NIM. 362093301031

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI IMPLEMENTASI SOP (*STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE*)
PELAYANAN *WAITER* DAN *WAITRESS* DI RESTORAN BAHAGIA
SELECTA KOTA BATU**

Tugas Akhir ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Program Studi Diploma IV
Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh :

Dwinda Rizkia Rosyidatul Umam

NIM .362093301031

Tanggal Ujian : **03 JUN 2024**

Menyetujui :

Pembimbing I : Masetya Mukti, S.ST., M.M.

(.....)

Pembimbing II : Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.

(.....)

Penguji I : Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd.

(.....)

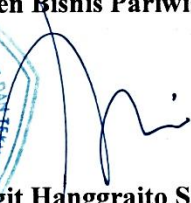
Penguji II : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

(.....)

**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---

**EVALUASI IMPLEMENTASI SOP (*STANDARD OPERATIONAL
PROCEDURE*) PELAYANAN WAITER DAN
WAITRESS DI RESTORAN BAHAGIA
SELECTA KOTA BATU**

Nama : Dwindia Rizkia R. Umam
NIM : 362093301031
Pembimbing : 1. Masetya Mukti, S.ST., M.M.
2. Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi SOP Waiter dan Waitress yang ditetapkan oleh perusahaan. Ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang dilihat, yakni, bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5). Instrumen penelitian ini adalah kuisioner dengan skala likert, masing-masing responden mengisi sebuah kuisioner yang berisi tentang ekspektasi dan persepsi. Pada penelitian ini akan dihitung gap 5 dari metode servqual yaitu gap antara ekspektasi dan persepsi. Secara keseluruhan terdapat kesenjangan (gap) yang terjadi pada kualitas layanan, antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan. Terdapat kesenjangan bernilai negatif yang semakin kecil nilainya pada dimensi daya tanggap yaitu pada atribut *Waiter* dan *Waitress* segera mengarahkan konsumen ke tempat duduk (-1,2). Selanjutnya juga terdapat kesenjangan bernilai negatif lainnya yang memiliki nilai kecil, yakni pada dimensi bukti fisik *Waiter* dan *Waitress* menggunakan sepatu formal (-0,18). Prioritas perbaikan yaitu pada dimensi bukti fisik dan dimensi daya tanggap.

Kata Kunci : SOP, *GAP Analysis*, *Servqual GAP*, *Waiter* dan *Waitress*, Restoran Bahagia Selecta

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**EVALUASI IMPLEMENTASI SOP (STANDARD OPERATIONAL
PROCEDURE) PELAYANAN WAITER DAN
WAITRESS DI RESTORAN BAHAGIA
SELECTA KOTA BATU**

Nama : Dwindia Rizkia R. Umam
NIM : 362093301031
Pembimbing : 1. Masetya Mukti, S.ST., M.M.
2. Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.

ABSTRACT

This research aims to evaluate the implementation of the Waiter and Waitress SOPs set by the company. There are 5 dimensions of service quality that are seen, namely, direct evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5). The instrument of this research is a questionnaire with a Likert scale, each respondent fills out a questionnaire containing expectations and perceptions. In this research, gap 5 will be calculated from the servqual method, namely the gap between expectations and perceptions. Overall, there is a gap in service quality, between customer perceptions and customer expectations. There is a negative value gap which gets smaller in value on the dimension of responsiveness, namely on the Waiter and Waitress attributes immediately directing consumers to their seats (-1.2). Furthermore, there is also another negative value gap which has a small value, namely in the dimension of tangible Waiters and Waitresses wear formal shoes (-0.18). The priority for improvement is the tangible dimension and the responsiveness dimension.

Keywords : SOP, GAP Analysis, Servqual GAP, Waiter dan Waitress, Restoran Bahagia Selecta

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Implementasi SOP (*Standard Operational Procedure*) Pelayanan *Waiter* dan *Waitress* di Restoran Bahagia Selecta Kota Batu”. Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.

Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir, peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing sampai dengan tersusunnya laporan ini. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Shofi'ul Amin, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi
2. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
3. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata sekaligus Koordinator Tugas Akhir.
4. Bapak Masetya Mukti, S.ST., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu mengarahkan dan memberi petunjuk dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penguji I dan Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah sabar memberikan masukan, kritik dan saran sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
6. Segenap dosen dan staf Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membantu peneliti.
7. Semua teman-teman mahasiswa Politeknik Negeri Banyuwangi.

Semoga segala pengorbanan dan jerih payah Bapak/Ibu serta rekan-rekan yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama ini mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Pengasih. Peneliti berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Banyuwangi, 28 Mei 2024

Dwinda Rizkia R. Umam

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERNYATAAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Restoran.....	7
2.1.2 Klasifikasi Restoran.....	8
2.1.3 Pengertian SOP (<i>Standard Operational Procedure</i>)	10
2.1.4 Tujuan <i>Standard Operational Procedure</i>	10
2.1.5 SOP (<i>Standard Operasional Prosedur</i>) Restoran Bahagia	11
2.1.6 Definisi Pramusaji (<i>Waiter dan Waitress</i>)	13
2.1.7 Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	13
2.1.8 Pengertian Kualitas Pelayanan	14

2.1.9 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.10 Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>).....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	18
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Objek Penelitian.....	23
3.2 Waktu Perkiraan Penelitian.....	23
3.3 Pendekatan Penelitian	24
3.4 Teknik Populasi dan Sampel.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Definisi Operasional	28
3.7 Teknik Analisis	29
3.8 Kerangka Berpikir.....	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.1 Sejarah Perusahaan	37
4.1.2 Organisasi Perusahaan	39
4.2 Deskripsi Data Hasil Penyebaran Kuesioner	39
4.2.1 Usia	39
4.2.2 Daerah Asal.....	40
4.2.3 Jenis Kelamin.....	40
4.2.3 Profesi	41
4.2.4 Aktivitas Berkunjung	41
4.3 Uji Instrumen	41
4.3.1 Uji Validitas	41
4.3.2 Uji Reliabilitas	43
4.4 Pengolahan Data Servqual	45
4.4.1 Bukti Fisik.....	46
4.4.2 Kehandalan.....	47

4.4.3 Daya Tanggap.....	48
4.4.4 Perhatian	49
4.4.5 Jaminan.....	50
BAB 5 PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Jadwal Waktu Perkiraan Penelitian Tugas Akhir.....	23
Tabel 3.2 Jumlah Pengunjung Restoran Bahagia Selecta Tahun 2023	24
Tabel 3.3 Pemberian Skor Penilaian Pada Skala Likert	27
Tabel 3.4 Variabel dan Indikator	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Daerah Asal.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Profesi	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Aktivitas Berkunjung.....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan.....	41
Tabel 4.7 Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	42
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan.....	43
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	44
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Bukti Fisik	45
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Keandalan	45
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Daya Tanggap	46
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Perhatian	46
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jaminan	47
Tabel 4.15 Nilai Gap Keseluruhan Dimensi.....	47

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Ulasan Para Tamu Restoran Bahagia di Google Review	3
Gambar 2.1 Service Quality Gap Model	16
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	22
Gambar 3.2 Kerangka Berpikir Penelitian Peneliti	35
Gambar 4.1 PT Selecta	35

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	56
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	60
Lampiran 3 Data Responden	61
Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner	64
Lampiran 5 Uji Validitas	72
Lampiran 6 Uji Reliabilitas	80
Lampiran 7 Data <i>Servqual</i>	84
Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian.....	85
Lampiran 9 Dokumentasi	86
Lampiran 10 Biodata Peneliti	91