

## Ringkasan Eksekutif

Sektor makanan dan minuman merupakan industri yang memiliki peran penting dalam pariwisata. Sodexo merupakan salah satu perusahaan yang maju dalam industri jasa makanan yang sudah hadir di Indonesia sejak tahun 1996. Sebagai perusahaan jasa makanan Sodexo harus memberikan yang terbaik kepada konsumen melalui pelayanan yang cepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan Sodexo di *food site*. Teori dalam manajemen servis menjadi dasar dalam proyek perbaikan ini. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif yaitu melakukan wawancara dengan pegawai Sodexo dan observasi di lapangan, ditemukan 4 permasalahan yang ada di Sodexo khususnya pada bagian *food site*, setelah dilakukan penentuan akar masalah menggunakan *fishbone* dan *interrelated diagram*, ditemukan permasalahan utama yaitu antrian kantin yang panjang dan menumpuk. Permasalahan ini menyebabkan penurunan pendapatan yang diterima oleh kantin Sodexo. permasalahan ini dapat diatasi dengan perubahan cara memesan dan menerima makanan di kantin, khususnya penambahan sistem pemesanan baru yaitu sistem *pre-order*. Pemilihan solusi sistem *pre-order* dipilih menggunakan *decision matrix* diantara dua solusi lainnya, dan mendapatkan nilai *cost benefit ratio* sebesar 9.61 per 1 Rupiah biaya yang dikeluarkan.

## Executive Summary

*The food and beverage sector is an industry that has an important role in tourism. Sodexo is one of the most advanced companies in the food service industry that has been present in Indonesia since 1996. As a food service company, Sodexo must provide the best to consumers through fast and efficient service. This study aims to improve the efficiency and effectiveness of Sodexo at food sites . Theory in service management is the basis for this project improvement. The method of data collection in this study was carried out qualitatively, namely conducting interviews with Sodexo employees and field observations. Four problems were found at Sodexo, especially in the food site section. After determining the root cause of the problem using fishbone and interrelated diagrams, the main problem was found, namely the long queue in the canteen. This problem causes a decrease in income received by the Sodexo canteen. This problem can be overcome by changing the way of ordering and receiving food in the canteen, especially by adding a new ordering system, namely the pre-order system. The selection of pre-order system solutions was chosen using a decision matrix between the other two solutions, and obtained a cost benefit ratio value of 9.61 per 1 Rupiah of costs incurred.*