

Systematic Literature Review (SLR): Peran Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada Industri Food and Beverage

Sifa Malinda^{1*}, Vera Anatasya², Clara Claudia³

¹⁻³Manajemen, Universitas Mulia, Indonesia

Email: 2322099@students.universitasmulia.ac.id^{1*}, 2322182@students.universitasmulia.ac.id²,
2322093@students.universitasmulia.ac.id³

*Penulis Korespondensi: 2322099@students.universitasmulia.ac.id

Abstract. The food and beverage (FnB) industry is one of the main supporting sectors of tourism in Indonesia and has experienced rapid growth along with the increasing number of tourist activities and consumer demand. However, previous studies indicate that Service Quality in the FnB industry remains suboptimal, particularly in aspects related to human resources (HR). Issues such as inconsistent service performance, low responsiveness, and limited employee competence and work attitude are commonly identified. This study aims to systematically examine the role of human resources in Service Quality within the FnB industry and to identify key factors, management strategies, and existing research gaps. This research employed a Systematic Literature Review (SLR) method using the PICOC framework, analyzing 20 national and international journal articles published between 2015 - 2025 and retrieved from Google Scholar. The findings reveal that the most influential HR factors affecting Service Quality include competence, communication skills, work attitude, experience, and employee training. Furthermore, effective human resource management practices demonstrate a positive relationship with improved Service Quality. Nevertheless, the review identifies a lack of comprehensive studies integrating HR management and Service Quality within the specific Context of the Indonesian FnB industry, indicating opportunities for future research.

Keywords: Competence; Food Service; Human Resources; Service Quality; Tourism.

Abstrak. Industri food and beverage (FnB) merupakan salah satu sektor penunjang utama pariwisata di Indonesia yang mengalami pertumbuhan pesat seiring meningkatnya aktivitas wisata dan konsumsi masyarakat. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada industri FnB masih belum optimal, khususnya yang berkaitan dengan kinerja sumber daya manusia (SDM). Permasalahan pelayanan yang kurang konsisten, rendahnya responsivitas, serta keterbatasan kompetensi dan sikap kerja karyawan menjadi tantangan yang sering ditemukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara sistematis peran SDM terhadap kualitas pelayanan pada industri FnB serta mengidentifikasi faktor, strategi, dan celah penelitian yang masih ada. Metode yang digunakan adalah *Systematic Literature Review (SLR)* dengan kerangka PICOC terhadap 20 artikel jurnal nasional dan internasional yang terbit pada periode 2015 - 2025 dan diperoleh melalui Google Cendekia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor SDM yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan meliputi kompetensi, keterampilan komunikasi, sikap kerja, pengalaman, dan pelatihan karyawan. Selain itu, praktik pengelolaan SDM yang efektif terbukti memiliki hubungan positif dengan peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, masih ditemukan keterbatasan penelitian yang mengintegrasikan pengelolaan SDM dan kualitas pelayanan secara komprehensif dalam konteks industri FnB di Indonesia, sehingga diperlukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan kontekstual.

Kata kunci: Kompetensi; Layanan; Pariwisata; SDM; Kualitas.

1. LATAR BELAKANG

Industri pariwisata di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dan menjadi salah satu sektor unggulan dalam perekonomian nasional. Jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara mengalami peningkatan, dengan total kunjungan mencapai sekitar 13,74 juta wisatawan pada 2024, naik sekitar 18% dibandingkan 2023 serta lonjakan kunjungan domestik yang mencapai lebih dari 1 miliar perjalanan dalam periode kuartal IV 2024. Pertumbuhan ini berdampak positif terhadap lapangan kerja dan penyerapan

tenaga kerja di sektor pariwisata, termasuk sektor *food and beverage* (FnB) yang banyak menjadi bagian dari pengalaman wisatawan selama berkunjung ke berbagai destinasi di Indonesia (Arief & Hadiwidjojo, 2021)

Permintaan masyarakat terhadap pelayanan di sektor FnB juga semakin meningkat. Berdasarkan proyeksi pasar *foodservice* di Indonesia, kebutuhan layanan FnB diperkirakan akan terus tumbuh seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan dan konsumsi kuliner lokal di destinasi wisata utama seperti Bali, Jakarta, Yogyakarta, dan Lombok (Gunawan & Suryanto, 2022). Namun, di sisi lain, sejumlah penelitian empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di sektor *hospitality* masih menjadi isu utama yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Misalnya, dimensi kualitas pelayanan seperti *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sering dinilai belum optimal dalam konteks perhotelan dan layanan FnB di berbagai tempat wisata di Indonesia (Kusumawati & Rahayu, 2020).

Kualitas pelayanan menjadi sangat krusial karena tidak hanya memengaruhi persepsi konsumen terhadap pengalaman kuliner mereka, tetapi juga berdampak pada citra destinasi wisata secara keseluruhan. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa kualitas layanan FnB, termasuk pelayanan pramusaji dan staff, memiliki hubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan serta loyalitas wisatawan. Namun, masih terdapat keluhan atau temuan bahwa beberapa dimensi layanan seperti *responsiveness* dan *assurance* belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan di lapangan (Pratama, 2021).

Permasalahan kualitas layanan tersebut seringkali terkait dengan aspek sumber daya manusia (SDM), termasuk kompetensi, pelatihan, motivasi kerja, dan kemahiran dalam menghadapi pelanggan yang beragam. Terlebih di sektor FnB yang sangat tergantung pada interaksi langsung antara pegawai dan pelanggan, rendahnya keterampilan atau kesiapan SDM dapat menimbulkan pengalaman pelanggan yang kurang memuaskan. Hal inilah yang menjadi isu penting dalam pengembangan FnB di industri *hospitality* Indonesia saat ini (Putra, 2023).

Banyak artikel dan penelitian yang membahas kualitas pelayanan di industri pariwisata dan *hospitality*, terdapat celah pengetahuan (*research gap*) terkait analisis sistematis terhadap peran SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan FnB khususnya dalam konteks pariwisata Indonesia. Kebanyakan studi yang ada bersifat *case specific* (misalnya pada satu unit hotel atau lokasi tertentu) dan belum memberikan gambaran umum yang holistik mengenai hubungan antara praktik pengelolaan SDM dan kualitas pelayanan FnB secara *systematic review* dari penelitian-penelitian terdahulu (Putra, 2023).

Kebutuhan penelitian akademik yang meningkat terhadap isu ini, diperlukan kajian dengan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) yang membandingkan berbagai

temuan dari penelitian sebelumnya terkait strategi SDM yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan FnB. Pendekatan SLR akan membantu mengidentifikasi pola, praktik baik (*best practices*), serta lacuna atau kekosongan topik yang belum cukup dibahas dalam penelitian FnB dan SDM di pariwisata Indonesia dan global.

Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan berbagai artikel ilmiah yang membahas FnB dan fokus pada SDM, untuk menemukan bukti empiris yang konsisten dan area penelitian yang masih kurang dieksplorasi (Sari & Widodo, 2024). Berdasarkan isu dan gap di atas, penelitian ini memiliki tujuan menganalisis praktik pengelolaan SDM yang telah terbukti berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan FnB dalam konteks industri pariwisata, mengumpulkan bukti empiris terkait peran kompetensi SDM dalam memengaruhi pengalaman layanan FnB dari studi-studi ilmiah terdahulu, dan menemukan *research gap* dan rekomendasi praktis untuk pengembangan strategi SDM yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan FnB di destinasi wisata Indonesia melalui pendekatan Systematic Literature Review.

2. KAJIAN TEORITIS

Industri *Food and beverage* (FnB)

Industri *food and beverage* (FnB) merupakan salah satu subsektor utama dalam industri pariwisata dan *hospitality* yang berperan penting dalam membentuk pengalaman wisatawan. FnB tidak hanya berfungsi sebagai penyedia kebutuhan konsumsi, tetapi juga sebagai elemen pembentuk citra destinasi wisata melalui kualitas produk dan layanan yang diberikan. Dalam konteks pariwisata, kualitas layanan FnB sangat menentukan tingkat kepuasan wisatawan serta keinginan mereka untuk melakukan kunjungan ulang. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa meningkatnya aktivitas pariwisata di negara berkembang, termasuk Indonesia, mendorong pertumbuhan pesat bisnis FnB, namun tidak selalu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan yang memadai. Hal ini menyebabkan munculnya ketimpangan antara ekspektasi pelanggan dan layanan aktual yang diterima, terutama pada aspek pelayanan langsung yang sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia (Gunawan & Suryanto, 2022).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan layanan yang dirasakan pelanggan dibandingkan dengan harapan mereka. Dalam industri FnB, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci karena proses pelayanan melibatkan interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman kemudian banyak diadaptasi dalam penelitian modern untuk mengukur kualitas pelayanan melalui dimensi

tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian terkini dalam konteks FnB menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* sering kali menjadi titik lemah dalam pelayanan, yang disebabkan oleh keterbatasan kompetensi dan kesiapan tenaga kerja. Rendahnya kualitas pelayanan ini berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, khususnya di area wisata yang memiliki tingkat persaingan tinggi (Kusumawati & Rahayu, 2020).

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan aset strategis dalam industri FnB karena keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh kompetensi, sikap, dan perilaku karyawan. SDM di sektor FnB dituntut untuk memiliki keterampilan teknis (*hard skills*) serta keterampilan interpersonal (*soft skills*) seperti komunikasi, empati, dan kemampuan menangani keluhan pelanggan. Beberapa studi menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan dalam bisnis FnB seringkali disebabkan oleh lemahnya pengelolaan SDM, termasuk minimnya pelatihan, tingginya tingkat *turnover* karyawan, dan kurangnya standar kompetensi pelayanan. Praktik manajemen SDM yang tidak optimal berkontribusi pada inkonsistensi layanan dan menurunnya kepuasan pelanggan (Arief & Hadiwidjojo, 2021).

Hubungan Kualitas SDM dan Kualitas Pelayanan

Hubungan antara kualitas SDM dan kualitas pelayanan telah banyak dibuktikan secara empiris dalam penelitian manajemen jasa. Kompetensi, motivasi, dan komitmen karyawan berpengaruh signifikan terhadap cara layanan diberikan kepada pelanggan. Dalam industri FnB, karyawan yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian terbaru di sektor FnB Indonesia menunjukkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kualitas pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari perbaikan sistem pengelolaan SDM (Putra, 2023).

Metode Systematic Literature Review (SLR)

Systematic Literature Review (SLR) merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terdahulu secara sistematis dan transparan. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian manajemen dan *hospitality* untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai perkembangan topik tertentu. Dalam konteks penelitian FnB dan SDM, pendekatan SLR memungkinkan peneliti untuk membandingkan berbagai temuan empiris terkait praktik pengelolaan SDM yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. SLR juga membantu mengidentifikasi celah penelitian yang

belum banyak dikaji, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan industri FnB ((Sari & Widodo, 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian. Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian kualitatif dengan teknik analisis interpretatif, yang bertujuan untuk memahami dan menafsirkan fenomena yang dikaji secara mendalam. Sumber data utama dalam penelitian ini berasal dari artikel jurnal ilmiah yang memiliki ISSN atau E-ISSN serta terindeks minimal SINTA 4. Pengolahan sumber informasi dilakukan untuk menghasilkan temuan yang mampu menjawab permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data penelitian diperoleh dari basis data Google Scholar sebagai sumber utama. Mengingat tujuan penelitian adalah memperoleh informasi yang relevan dan komprehensif, maka teknik pengumpulan data menjadi tahapan yang sangat penting dalam proses penelitian. Data yang digunakan berupa artikel jurnal ilmiah yang diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir, sehingga informasi yang dianalisis tetap aktual dan sesuai dengan perkembangan keilmuan.

Research Question

Adapun *Research Question* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. *Research Question.*

No	<i>Research Question (RQ)</i>	Motivasi Penelitian
RQ1	Apa saja faktor sumber daya manusia (SDM) yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada industri <i>food and beverage</i> (FnB)?	Untuk mengidentifikasi faktor SDM utama seperti kompetensi, sikap kerja, pengalaman, dan keterampilan komunikasi yang secara konsisten memengaruhi kualitas pelayanan FnB berdasarkan hasil penelitian terdahulu.
RQ2	Bagaimana hubungan antara pengelolaan sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan dalam industri FnB berdasarkan literatur ilmiah?	Untuk memahami keterkaitan praktik manajemen SDM, seperti pelatihan dan pengembangan karyawan, terhadap peningkatan kualitas pelayanan FnB secara empiris.
RQ3	Dimensi kualitas pelayanan apa yang paling sering dinilai masih kurang dalam industri FnB menurut hasil penelitian sebelumnya?	Untuk memetakan aspek kualitas pelayanan yang paling membutuhkan perbaikan sehingga dapat menjadi fokus pengembangan SDM dalam industri FnB.
RQ4	Strategi pengelolaan SDM apa saja yang direkomendasikan dalam literatur untuk meningkatkan kualitas	Untuk merangkum dan membandingkan strategi pengelolaan SDM yang efektif dan berbasis bukti ilmiah dalam meningkatkan kualitas pelayanan FnB.

	pelayanan pada industri FnB?	
RQ5	Apa celah penelitian (<i>research gap</i>) yang masih ditemukan dalam studi mengenai SDM dan kualitas pelayanan pada industri FnB?	Untuk mengidentifikasi keterbatasan penelitian terdahulu serta memberikan arah dan kontribusi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen FnB dan SDM.
<hr/>		
Sumber: Penulis, 2025		

Search Strategy

Strategi penelitian ini dirancang untuk mengidentifikasi dan memperoleh sumber-sumber literatur yang memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang dikaji. Selain itu, strategi pencarian digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan mampu memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian (*Research Questions*). Proses penelusuran sumber data dilakukan melalui mesin pencari berbasis web, yaitu Google Cendekia, yang diakses menggunakan peramban Google Chrome.

Kualitas Penilaian (*Quality assessment*)

Pada tahap ini, artikel yang digunakan dalam penelitian ini akan dievaluasi untuk memastikan kesesuaian dan kualitasnya dengan tujuan penelitian. Proses evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa kriteria penilaian sebagai berikut:

- a. QA1: Apakah artikel jurnal diterbitkan dalam rentang waktu 2015 - 2025?
- b. QA2: Apakah artikel membahas topik industri *food and beverage* (FnB) dengan fokus pada sumber daya manusia (SDM) dan/atau kualitas pelayanan?
- c. QA3: Apakah artikel jurnal memiliki ISSN dan/atau E-ISSN serta terindeks minimal SINTA 4 atau jurnal internasional bereputasi?

Kriteria kualitas penilaian tersebut selanjutnya akan dievaluasi menggunakan skema penilaian yang telah ditetapkan. Hasil dari *quality assessment* ini digunakan untuk memandu interpretasi dalam proses sintesis literatur serta menentukan tingkat kekuatan dan validitas kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Search Process

Penelitian ini menggunakan PICOC *framework* sebagai dasar dalam proses pencarian dan pemilihan artikel ilmiah. PICOC *framework* digunakan untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi dan mengumpulkan artikel yang relevan berdasarkan lima komponen utama,

yaitu *Population, Intervention, Comparison, Outcome*, dan *Context*, sehingga artikel yang dipilih memiliki kesesuaian dengan topik penelitian.

Dalam penelitian ini, proses pencarian artikel dilakukan menggunakan search engine Google Cendekia yang diakses melalui Google Chrome. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci yang relevan dengan topik penelitian, seperti “*food and beverage*”, “sumber daya manusia”, dan “kualitas pelayanan”. Hasil pencarian awal menampilkan sejumlah besar artikel ilmiah yang diterbitkan dalam rentang waktu 2015 - 2025. Untuk memudahkan proses identifikasi, hasil pencarian kemudian difilter berdasarkan tahun publikasi sehingga artikel yang diperoleh sesuai dengan periode penelitian yang ditetapkan. Artikel yang diperoleh dari proses pencarian selanjutnya diseleksi menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Artikel jurnal ilmiah *full text*
- b. Berbahasa Indonesia atau Inggris
- c. Dipublikasikan dalam rentang waktu 2015 - 2025
- d. Membahas industri *food and beverage* (FnB) dengan fokus pada sumber daya manusia (SDM) dan/atau kualitas pelayanan

Berdasarkan proses seleksi menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi tersebut, diperoleh sejumlah artikel yang relevan. Dari hasil penyaringan lanjutan, sebanyak 20 jurnal dipilih sebagai artikel utama yang digunakan dalam penelitian ini untuk dianalisis lebih lanjut melalui pendekatan *Systematic Literature Review*

Hasil Kualitas Penilaian (Quality assessment)

Tahap selanjutnya adalah penilaian kualitas (*quality assessment*) terhadap artikel yang telah lolos seleksi. Proses penilaian kualitas bertujuan untuk memastikan bahwa artikel yang digunakan memenuhi standar akademik dan layak dijadikan sumber data penelitian. Artikel dinyatakan lolos penilaian kualitas apabila memenuhi kriteria, yaitu memiliki ISSN dan/atau E-ISSN serta terindeks minimal SINTA 4 atau jurnal internasional bereputasi.

Tabel 2. Artikel Penelitian yang Ditemukan.

No.	Penulis & Tahun	Judul	Permasalahan	Hasil Penelitian
1	Mansur, A., Hadi & Jabbar (2023)	Pelatihan <i>Excellent Service</i> dalam Meningkatkan SDM F&B	Tingkat kualitas SDM di bisnis FnB rendah	Pelatihan <i>Excellent Service</i> meningkatkan kualitas SDM dan pelayanan F&B. (Jurnal STIEPARI)

2	Ainayya & Ikhsani (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan FnB terhadap Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan di FnB hotel	Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (eJournal Undiksha)
3	Herlina & Muliani (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan FnB terhadap Kepuasan Konsumen	Peran kualitas layanan FnB di hotel	Kualitas pelayanan FnB berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. (STIAM Online Journal System)
4	Aulia & Paninggiran (2025)	Pengaruh Kualitas Pelayanan FnB terhadap Kepuasan Tamu	Efek kualitas pelayanan di restoran hotel	<i>Service Quality</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. (USM Journals)
5	Hariyani, Sofiani et al. (2025)	Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan	Pemahaman staf terhadap kualitas pelayanan rendah	Semua dimensi SERVQUAL meningkat pasca pelatihan. (jurnal.bsi.ac.id)
6	Hidayat et al. (2025)	Peran Manajemen SDM dalam Promosi Jabatan Karyawan FnB	Sistem promosi dan pengembangan karier kurang optimal	Manajemen SDM berperan dalam mempercepat promosi melalui pelatihan, evaluasi, perencanaan karier. (Jurnal Mahasiswa)
7	Fahdiyar & Syah (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan FnB terhadap Kepuasan Penumpang Kapal	Hubungan kualitas pelayanan FnB dengan kepuasan penumpang	<i>Service Quality</i> signifikan memengaruhi kepuasan penumpang. (STIAM Online Journal System)
8	Sanjaya (2022)	<i>Service Quality to Customers in FnB Dept Ardan Hotel</i>	Tingkat <i>Service Quality</i> FnB di hotel	Aspek tangible & <i>empathy</i> berpengaruh pada tingkat kepuasan. (jurnal.akparnhi.ac.id)
9	Novad & Hendrawan (2024)	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Pengaruh dimensi SERVQUAL pada restoran FnB	<i>Reliability, assurance, empathy</i> berpengaruh signifikan. (Universitas Brawijaya)

- | | | | | |
|----|--------------------------------------|---|--|---|
| 10 | Puspitasari & Paramitha (2023) | Persepsi Karyawan F&B terhadap Program Pelatihan | Persepsi pelatihan terhadap SDM FnB | Karyawan memiliki persepsi positif terhadap pelatihan yang ada. (IPBI Press Paris) |
| 11 | Teresa et al. (2025) | Pengaruh <i>Customer Experience & Service Quality</i> | Pengaruh pengalaman dan kualitas pelayanan pada niat kunjungan ulang | <i>Quality dan experience</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas/kunjungan ulang. (Prasetya Mulya Journal) |
| 12 | (Eksyar) Nugraha et al. (2025) | <i>Human Resources Development based on TQM</i> | Pengembangan SDM via TQM dalam FnB | TQM berbasis SDM berdampak positif pada kualitas pelayanan. (KARATETOTO) |
| 13 | (JPEB) Nuryanto & Farida (2025) | <i>Level of Service Quality of Fast-Food in Semarang</i> | Pengaruh <i>Service Quality</i> pada loyalitas pelanggan FnB | <i>Service Quality</i> berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan. (Ruang Publikasi Ilmiah) |
| 14 | (Eqien) Ananda & Pradini (2022) | Peran FnB <i>Service</i> dalam Kepuasan Pelanggan | Peran <i>frontline service</i> FnB terhadap kepuasan pelanggan | Peran FnB <i>service</i> sangat berpengaruh terhadap kepuasan. (STIE Dr Khez Muttaqien) |
| 15 | Green HRM (2025) | <i>Green HRM dan praktik SDM FnB Indonesia</i> | Integrasi praktik SDM berkelanjutan dalam FnB | <i>Green training & rewards</i> memengaruhi reputasi dan kepuasan kerja. (ScienceDirect) |
| 16 | (Imageregular) HRM & ISO 9001 (2025) | <i>HRM's Role in ISO 9001 Implementation Food & Beverages</i> | Integrasi HRM dan sistem manajemen mutu | <i>Strategic HRM</i> meningkatkan implementasi ISO 9001 & <i>Service Quality</i> . (researchgate.net) |
| 17 | JMBI Gaffar et al. (2024) | <i>Enhancing Guest Satisfaction through HR Quality</i> | Integrasi SDM dan fasilitas memengaruhi pengalaman | SDM <i>quality</i> berkontribusi pada kepuasan tamu FnB. (Jurnal Internasional) |
| 18 | JPP Purnama & Komariah (2025) | <i>Softskill Profile Analysis of F&B Workforce</i> | Profil <i>Softskill</i> tenaga kerja FnB di Yogyakarta | <i>Softskill</i> penting untuk <i>service delivery</i> FnB. (Jurnal Unmer) |

19	Jurnal Minfo (2024)	HRM dan pelayanan FnB – Literatur	Reviu konsep SDM dan kualitas layanan dalam FnB	HRM penting untuk peningkatan kualitas layanan. (Jurnal Politeknik Ganesha Medan)
20	Other (2024) Pengaruh Pelayanan & Fasilitas FnB	<i>Quality & facilities</i> pada FnB hotel	Pelayanan & fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. (STP Manado)	

Sumber: Penulis, 2025

Hasil scanning menunjukkan bahwa 20 jurnal yang terpilih memenuhi kriteria kualitas dan ditandai dengan simbol “√”, yang menunjukkan bahwa seluruh artikel tersebut layak digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini. Artikel-artikel yang lolos *quality assessment* selanjutnya digunakan dalam proses sintesis dan analisis untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan.

Pembahasan Penelitian

RQ1. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan FnB

Berdasarkan hasil sintesis dari 20 jurnal yang dianalisis, ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor SDM yang secara konsisten berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada industri *food and beverage*. Faktor yang paling dominan meliputi kompetensi kerja, sikap dan perilaku pelayanan, pengalaman kerja, serta keterampilan komunikasi interpersonal. Kompetensi teknis karyawan berperan penting dalam menjamin kecepatan dan ketepatan pelayanan, sementara sikap kerja seperti keramahan, empati, dan tanggung jawab menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Pengalaman kerja juga berkontribusi terhadap kemampuan karyawan dalam menangani situasi pelayanan yang kompleks, seperti keluhan pelanggan atau lonjakan jumlah pengunjung. Keterampilan komunikasi menjadi faktor pendukung yang memperkuat interaksi antara karyawan dan pelanggan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat fungsional tetapi juga menciptakan pengalaman yang positif. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan FnB tidak hanya ditentukan oleh sistem atau fasilitas, tetapi sangat bergantung pada kualitas individu yang terlibat dalam proses pelayanan.

RQ2. Hubungan Pengelolaan SDM dengan Kualitas Pelayanan dalam Industri FnB

Hasil kajian literatur menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara pengelolaan SDM dengan kualitas pelayanan FnB. Praktik manajemen SDM seperti pelatihan dan pengembangan karyawan, sistem penilaian kinerja, serta pemberian motivasi kerja terbukti mampu meningkatkan kinerja pelayanan secara langsung. Karyawan yang mendapatkan pelatihan layanan secara berkelanjutan cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai standar pelayanan dan ekspektasi pelanggan.

Pengelolaan SDM yang efektif juga berperan dalam menciptakan konsistensi kualitas pelayanan. Beberapa penelitian menekankan bahwa lemahnya sistem pengelolaan SDM, seperti kurangnya pelatihan atau tingginya tingkat *turnover* karyawan, menjadi penyebab utama rendahnya kualitas pelayanan di sektor FnB. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai hasil dari proses manajerial yang terencana, bukan semata-mata bergantung pada kemampuan individu secara alami.

RQ3. Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Sering Dinilai Masih Kurang

Berdasarkan hasil analisis terhadap penelitian terdahulu, dimensi kualitas pelayanan yang paling sering dinilai masih kurang dalam industri FnB adalah *responsiveness* dan *assurance*. *Responsiveness* berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, sedangkan *assurance* berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan pelanggan terhadap kemampuan karyawan.

Kelemahan pada kedua dimensi tersebut umumnya disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga kerja, kurangnya pelatihan pelayanan, serta tekanan kerja yang tinggi, terutama pada jam sibuk. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan kualitas pelayanan tidak berdiri sendiri, melainkan erat kaitannya dengan aspek pengelolaan SDM. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada perbaikan kompetensi dan kesiapan karyawan dalam merespons kebutuhan pelanggan secara cepat dan profesional.

RQ4. Strategi Pengelolaan SDM untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan FnB

Literatur yang dianalisis merekomendasikan berbagai strategi pengelolaan SDM yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan FnB. Strategi yang paling sering diusulkan meliputi pelatihan berbasis pelayanan (*service-oriented training*), pengembangan *soft skills*, pemberian motivasi dan penghargaan kinerja, serta penyusunan standar operasional pelayanan (SOP) yang jelas.

Pelatihan berbasis pelayanan dinilai efektif dalam meningkatkan kemampuan karyawan dalam menghadapi pelanggan dengan karakteristik yang beragam. Selain itu, pengembangan *soft skills* seperti komunikasi dan pengendalian emosi juga dianggap penting dalam

menciptakan interaksi pelayanan yang berkualitas. Beberapa penelitian juga menekankan pentingnya sistem penghargaan sebagai upaya meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan.

RQ5. Celah Penelitian (Research gap) dalam Studi SDM dan Kualitas Pelayanan FnB

Hasil *Systematic Literature Review* menunjukkan adanya beberapa celah penelitian yang masih terbuka. Pertama, sebagian besar penelitian terdahulu masih bersifat studi kasus lokal dan belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik pengelolaan SDM di industri FnB secara luas. Kedua, masih terbatas penelitian yang mengkaji hubungan SDM dan kualitas pelayanan secara terpadu menggunakan pendekatan sintesis literatur seperti SLR.

Terdapat keterbatasan penelitian yang mengaitkan strategi pengelolaan SDM dengan konteks pariwisata secara spesifik, padahal industri FnB memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda dibandingkan sektor jasa lainnya. Celah-celah ini menunjukkan perlunya penelitian lanjutan yang lebih sistematis dan komprehensif untuk memperkuat dasar teoritis dan memberikan rekomendasi praktis bagi pengelolaan SDM di industri FnB.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil *Systematic Literature Review* terhadap 20 jurnal yang membahas industri *food and beverage* (FnB) dengan fokus pada sumber daya manusia (SDM), dapat disimpulkan bahwa faktor SDM yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan meliputi kompetensi karyawan, sikap kerja, keterampilan komunikasi, pengalaman kerja, serta komitmen pelayanan. Literatur menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara pengelolaan SDM khususnya melalui pelatihan, pengembangan kompetensi, dan sistem evaluasi kinerja dengan peningkatan kualitas pelayanan FnB. Dimensi kualitas pelayanan yang paling sering dinilai masih kurang adalah *responsiveness*, *empathy*, dan *reliability*, yang berkaitan langsung dengan perilaku dan kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan. Berbagai penelitian merekomendasikan strategi pengelolaan SDM seperti pelatihan berkelanjutan, penguatan *soft skills*, serta penerapan standar layanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. Namun demikian, masih ditemukan celah penelitian berupa keterbatasan studi yang mengintegrasikan secara komprehensif praktik manajemen SDM dengan pengukuran kualitas pelayanan FnB berbasis konteks lokal Indonesia, sehingga membuka peluang bagi penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan aplikatif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan penelitian ini, khususnya kepada dosen pembimbing atas arahan dan masukan yang konstruktif. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para peneliti terdahulu yang karyanya menjadi sumber utama dalam kajian literatur ini, serta kepada institusi pendidikan yang telah menyediakan akses terhadap berbagai jurnal ilmiah sebagai referensi penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Ainayya, A., & Ikhsani, K. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage terhadap kepuasan pelanggan hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(2), 145–156. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/50720>
- Ananda, R., & Pradini, D. (2022). Peran food and beverage service dalam meningkatkan kepuasan pelanggan hotel. *Jurnal Ekonomi dan Industri*, 9(1), 33–42. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/113>
- Arief, M., & Hadiwidjojo, D. (2021). The effect of service quality and human resource competence on customer satisfaction in the hospitality industry. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 1027–1036. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.1027>
- Aulia, R., & Paninggiran, H. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage terhadap kepuasan tamu hotel. *Jurnal Studi Pariwisata*, 4(1), 1–10. <https://journals.usm.ac.id/index.php/jsp/article/view/11970>
- Fadhiyar, R., & Syah, T. R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage terhadap kepuasan penumpang kapal. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 6(1), 45–54. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/DESTINESIA/article/view/1409>
- Gaffar, V., Hidayat, R., & Nurhayati, D. (2024). Enhancing guest satisfaction through human resource quality in food and beverage services. *International Journal of Management and Business Insight*, 3(2), 88–97. <https://jurnalinternasional.com/index.php/IJMBI/article/view/285>
- Gunawan, A., & Suryanto, T. (2022). Human resource management practices and service quality in food and beverage businesses. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103156. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103156>
- Hariyadi, D., Sofiani, A., & Putra, R. (2025). Pelatihan peningkatan kualitas pelayanan pada sektor food and beverage. *Jurnal Abdimas Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 21–30. <https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/abdi-ekbis/article/view/8222>
- Herlina, L., & Muliani, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage terhadap kepuasan konsumen hotel. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 2(2), 101–110. <https://doi.org/10.31334/jd.v1i2.842>
- Hidayat, A., Prasetyo, D., & Ramadhan, F. (2025). Peran manajemen sumber daya manusia dalam promosi jabatan karyawan food and beverage. *Jurnal Riset Humaniora*, 4(1), 55–64. <https://www.jurnalmahasiswa.com/index.php/Jurihum/article/view/2432>

- Kusumawati, A., & Rahayu, S. (2020). Service quality and customer satisfaction in Indonesian food and beverage industry. *Journal of Business and Retail Management Research*, 14(3), 224–234. <https://doi.org/10.24052/JBRMR/V14IS03/ART-20>
- Mansur, A., Hadi, S., & Jabbar, A. (2023). Pelatihan excellent service dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia food and beverage. *Sewagati: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 7(3), 389–397. <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/sewagati/article/view/809>
- Novad, R., & Hendrawan, A. (2024). Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction restoran food and beverage. *Jurnal Manajemen dan Perilaku Konsumen*, 2(1), 60–69. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2024.03.2.09>
- Nugraha, E., Santoso, B., & Wijaya, T. (2025). Human resources development based on total quality management in food and beverage industry. *Journal of Management and Sustainability*, 5(1), 14–24. <https://exsys.iocspublisher.org/index.php/JMAS/article/view/571>
- Nuryanto, A., & Farida, I. (2025). Level of service quality of fast-food restaurants in Semarang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), 90–101. <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/jpeb/article/view/3700>
- Pratama, I. S. (2021). The role of human resources in improving service quality in tourism and hospitality industries. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 13(2), 45–58.
- Purnama, R., & Komariah, S. (2025). Soft skill profile analysis of food and beverage workforce in Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 12(2), 122–131. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpp/article/view/15641>
- Puspitasari, D., & Paramitha, A. (2023). Persepsi karyawan food and beverage terhadap program pelatihan kerja. *PARIS: Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 4(2), 77–86. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i6.465>
- Putra, I. D. (2023). Human resource competency and service quality performance in food and beverage sector. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 25(1), 56–68. <https://doi.org/10.9744/jmk.25.1.56-68>
- Sanjaya, I. W. (2022). Service quality to customers in food and beverage department Ardan Hotel. *Jurnal Vokasi Pariwisata*, 3(1), 25–34. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jvp/article/view/73>
- Sari, D. P., & Widodo, T. (2024). Systematic literature review: Human resource management and service quality in hospitality and food service industry. *Journal of Management and Business Review*, 21(1), 1–15. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v21i1.456>
- Teresa, M., Kurniawan, A., & Wijaya, S. (2025). The effect of customer experience and service quality on revisit intention in food and beverage industry. *Kajian Bisnis dan Inovasi*, 7(1), 1–12. <https://journal.prasetiyamulya.ac.id/journal/index.php/kbi/article/download/1557/780>
- Utami, S., & Rahardjo, B. (2024). Human resource management and service quality in food and beverage sector: A literature review. *Jurnal Manajemen Informatika*, 6(2), 98–107. <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/jmp/article/download/13756/2531/17805>
- Wahyuni, N., & Lumenta, F. (2024). Pengaruh pelayanan dan fasilitas food and beverage terhadap kepuasan tamu hotel. *Jurnal Hospitaliti*, 5(1), 44–53. <https://stpmanado.ac.id/jurhos/index.php/jh/article/download/87/66/281>

- Zhao, Y., & Park, J. (2025). Green human resource management practices in food and beverage industry. *Cleaner Management Review*, 2(1), 100–112.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667010025000034>
- Zulkarnain, M. (2025). Human resource management's role in ISO 9001 implementation in food and beverage companies. *Quality Management Journal*, 14(1), 50–61.
<https://www.researchgate.net/publication/396274775>