

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR DAN STRATEGI PENINGKATAN KINERJA  
PRAMUSAJI MANGO LANGO RESTAURANT HOTEL  
NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam**

**Menyelesaikan Program Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**



**Oleh**

**Bagus Jaya Upadana**

**NIM 2257013022**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2025**

## TUGAS AKHIR

### DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA TERAPAN PARIWISATA

**Menyetujui**

|               |                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Pembimbing I  | Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd.<br>NIP.198003122002121002 |
| Pembimbing II | Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.<br>NIP.198002172002122001            |

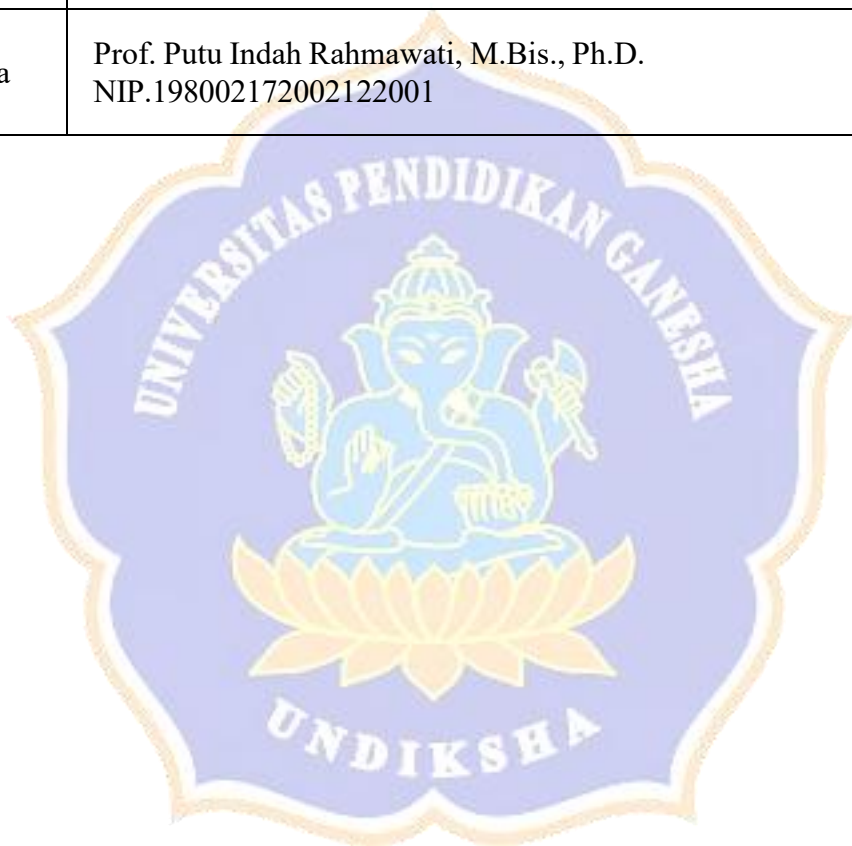


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tugas Akhir oleh Bagus Jaya Upadana ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 05 Januari 2026

### Dewan Penguji

|         |                                                                                |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Ketua   | Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.<br>NIP.198412142015041002               |
| Anggota | Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd.<br>NIP.198003122002121002 |
| Anggota | Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.<br>NIP.198002172002122001            |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata

**Menyetujui**

|                  |                                                                         |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Ketua Ujian      | Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.<br>NIP.196810291993032001                  |
| Sekretaris Ujian | Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.<br>NIP.198104162005012002 |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji Mango Lango Restaurant Hotel New Sunari Lovina Beach Resort beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 05 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Bagus Jaya Upadana

NIM 2257013022

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat- Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji Mango Lango Restaurant Hotel New Sunari Lovina Beach Resort. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana terapan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

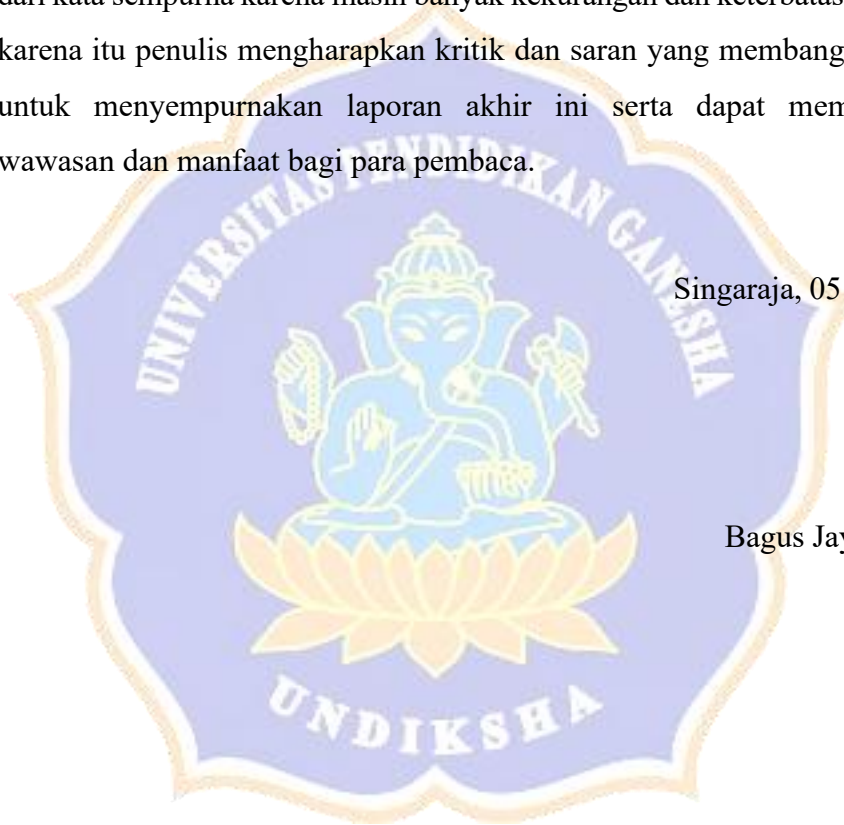
1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M,Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par selaku Koordinator Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan
5. Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing I yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.
6. Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.

7. Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan serta semangat serta doa dan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini terlaksana dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna untuk menyempurnakan laporan akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 05 Januari 2026

Bagus Jaya Upadana





## DAFTAR ISI

|                                                |             |
|------------------------------------------------|-------------|
| <b>PRAKATA .....</b>                           | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                        | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                     | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                      | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                 | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                       | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                 | 2           |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                   | 3           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                      | 3           |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                    | 3           |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                   | 4           |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis .....                   | 4           |
| 1.6.2 Manfaat Praktis .....                    | 4           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>             | <b>5</b>    |
| 2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan ..... | 5           |
| 2.2 Landasan Teori .....                       | 12          |
| 2.2.1 Kinerja Karyawan .....                   | 12          |
| 2.2.2 Strategi .....                           | 13          |
| 2.2.3 Restoran .....                           | 14          |
| 2.2.4 Pramusaji .....                          | 14          |
| 2.3 Kerangka Berfikir .....                    | 15          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>         | <b>17</b>   |
| 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....      | 17          |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....                    | 17          |
| 3.3 Sumber Data .....                          | 18          |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....              | 18          |
| 3.4.1 Wawancara .....                          | 18          |
| 3.4.2 Observasi .....                          | 20          |
| 3.4.3 Dokumentasi .....                        | 21          |
| 3.5 Metode dan Teknik Analisis Data .....      | 21          |



|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5.1 Teknik Analisis Data.....                                     | 21        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                            | <b>23</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                           | 23        |
| 4.1.1 Penerapan SOP di Mango Lango Restaurant.....                  | 23        |
| 4.1.2 Kendala Dalam Penerapan SOP di Mango Lango Restaurant.....    | 25        |
| 4.1.3 Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji .....                  | 26        |
| 4.2 Pembahasan .....                                                | 28        |
| 4.2.1 Penerapan SOP di Mango Lango Restaurant.....                  | 28        |
| 4.2.2 Kendala Dalam Penerapan SOP di Mango Lango Restaurant.....    | 29        |
| 4.2.3 Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji .....                  | 30        |
| 4.2.3.1 Pelatihan dan Penyegaran SOP (SOP <i>Refreshment</i> )..... | 30        |
| 4.2.3.2 Evaluasi Kinerja Berkala.....                               | 31        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                              | <b>33</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                 | 33        |
| 5.2 Saran.....                                                      | 34        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                         | <b>35</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                     |           |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....              | 16 |
| Gambar 3.1 Lokasi Hotel New Sunari Lovina ..... | 17 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Kajian Penelitian yang Relevan. ....                                                   | 9  |
| Tabel 3.1 Pedoman Wawancara.....                                                                 | 19 |
| Tabel 3.2 Hasil Catatan Observasi .....                                                          | 20 |
| Tabel 4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Food and beverage Service di Mango Lango Restaurant |    |

