

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

Oleh

Bagus Jaya Upadana, NIM 2257013022

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kendala dalam penerapannya dan strategi peningkatan kinerja pramusaji di Mango Lango Restaurant Hotel New Sunari Lovina Beach Resort, Buleleng, Bali. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pramusaji serta supervisor restoran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP di Mango Lango Restaurant telah diterapkan sebagai pedoman utama dalam pelayanan pramusaji, mencakup tahapan pelayanan. Namun, penerapan SOP belum berjalan secara optimal, terutama pada jam operasional sibuk seperti *breakfast* dan *dinner*. Kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan jumlah dari pramusaji, belum meratanya penguasaan SOP oleh pramusaji dan koordinasi antarbagian yang belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya konsistensi dari pelayanan. Untuk mengatasi kendala tersebut, manajemen menerapkan strategi untuk meningkatkan kinerja pramusaji melalui program pelatihan dan penyegaran SOP secara berkala, serta evaluasi kinerja yang dilakukan setidaknya tiga bulan sekali. Strategi ini memiliki tujuan untuk meningkatkan keterampilan, kedisiplinan dan profesionalisme dari pramusaji dalam memberikan pelayanan. Dengan ini penerapan strategi yang konsisten, diharapkan kualitas dari pelayanan di Mango Lango Restaurant dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Kinerja Pramusaji, Kualitas Pelayanan, Pelatihan, Industri Perhotelan

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

By

Bagus Jaya Upadana, NIM 2257013022

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), the obstacles encountered in their implementation, and the strategies to improve the performance of waitstaff at Mango Lango Restaurant, Hotel New Sunari Lovina Beach Resort, Buleleng, Bali. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation involving waitstaff and restaurant supervisors. The results indicate that SOPs at Mango Lango Restaurant have been implemented as the main guideline for waitstaff service, covering all stages of service delivery. However, the implementation of SOPs has not been fully optimal, particularly during peak operational hours such as breakfast and dinner service. The identified constraints include a limited number of waitstaff, uneven mastery of SOPs among waitstaff, and suboptimal coordination between departments. These conditions have led to a decline in service consistency. To address these challenges, management has implemented strategies to enhance waitstaff performance through regular training programs, periodic SOP refreshment, and performance evaluations conducted at least every three months. These strategies aim to improve the skills, discipline and professionalism of waitstaff in delivering services. With the consistent implementation of these strategies, it is expected that the quality of service at Mango Lango Restaurant will continue to improve.

Keywords: *Standard Operating Procedures, Waitstaff Performance, Service Quality, Training, Hospitality Industry.*