



## Lampiran 1. Surat Observasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830  
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 1604/UN48.13.1/DL/2025

Singaraja, 28 Juli 2025

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Wawancara / Data Penelitian*

Kepada Yth. **HRD Hotel New sunari Lovina Beach Resort**  
di  
Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Bagus Jaya Upadana  
NIM : 2257013022  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan/Prodi. : D 4 Pengelolaan Perhotelan

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat melakukan wawancara/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,



Ni Made Suci  
NIP. 196810291993032001



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

## Lampiran 2. Dokumentasi



**Lampiran 3. Guest Comment**



#### Lampiran 4. Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Asisten Supervisor
1	Bagaimana strategi peningkatan kinerja pramusaji di Mango Lango Restaurant?	Strategi dilakukan melalui program pelatihan keterampilan, evaluasi kinerja secara berkala dan <i>refreshment SOP</i> .
2	Strategi apa saja yang sudah dilakukan dalam hal meningkatkan kinerja pramusaji?	Pelatihan <i>hostest</i> (penyambutan tamu), <i>room service</i> , dan <i>menu knowledge</i> ; <i>refreshment SOP</i> dua kali sebulan dan evaluasi kinerja tiap tiga bulan sekali.
3	Apakah strategi peningkatan kinerja pramusaji yang dilakukan memiliki kontribusi?	Ya, strategi ini cukup efektif karena dapat meningkatkan keterampilan teknis pramusaji, memperbaiki cara komunikasi dengan tamu, serta meningkatkan motivasi kerja sehingga pelayanan lebih profesional.
4	Kendala-kendala apa saja yang sering dihadapi oleh pramusaji di Mango Lango Restaurant?	Kendala yang sering muncul adalah beban kerja tinggi saat jam sibuk, kurangnya peralatan makan, serta koordinasi yang kurang lancar dengan dapur atau kasir.
5	Apakah kendala-kendala yang dihadapi menghambat kinerja pramusaji itu sendiri?	Ya, kendala tersebut berpengaruh pada kualitas pelayanan, misalnya pelayanan jadi lebih lambat, kesalahan dalam pencatatan pesanan, dan adanya potensi keluhan dari tamu.
6	Apakah pernah ada keluhan dari tamu terkait pelayanan pramusaji?	Pernah, meskipun jumlahnya tidak banyak. Keluhan biasanya terkait kecepatan pelayanan pada saat restoran ramai, atau pramusaji yang kurang tanggap dalam menanggapi permintaan tamu.
7	Apakah ada pelatihan atau pembinaan rutin yang diberikan kepada pramusaji?	Ada. Pelatihan dilakukan secara berkala, meliputi pelatihan <i>hostes</i> , <i>room service</i> , <i>menu knowledge</i> , serta pembinaan singkat berupa <i>refreshment SOP</i> dua kali sebulan agar standar pelayanan tetap terjaga.
8	Bagaimana alur kerja atau SOP yang diterapkan oleh pramusaji dalam melayani tamu?	SOP dimulai dari menyambut tamu, mengantarkan ke meja, memberikan menu, mencatat pesanan, menyampaikan pesanan ke dapur/bar, menyajikan makanan/minuman sesuai urutan, melakukan <i>clear up</i> , lalu memastikan kepuasan tamu.
9	Bagaimana peran manajemen restoran dalam membantu peningkatan kinerja pramusaji?	Manajemen berperan dalam menyediakan program pelatihan, melakukan evaluasi kinerja dan juga <i>refreshment SOP</i> .



### Lampiran 5. Hasil Observasi

No	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1	Kecepatan dalam menyajikan makanan/minuman	Pada jam sibuk, penyajian makanan cenderung lebih lambat dari standar. Meskipun tidak menimbulkan keluhan serius, beberapa tamu tampak menunggu lebih lama dari waktu normal.
2	Ketelitian dalam mencatat & menyampaikan pesanan	Dalam satu pengamatan, terdapat kasus pesanan tertukar antara dua meja. Namun pramusaji sigap memperbaiki kesalahan tersebut dengan sopan tanpa menimbulkan komplain lebih lanjut.
3	Respons pramusaji terhadap tamu	Secara umum pramusaji ramah dan sopan, tetapi pada situasi ramai sebagian tampak terburu-buru dan kurang fokus menjawab pertanyaan tamu.
4	Kerjasama tim antara pramusaji dan dapur	Koordinasi berjalan cukup baik, namun terkadang ada keterlambatan komunikasi sehingga hidangan tidak keluar bersamaan di tiap meja.
5	Penampilan dan kebersihan diri	Semua pramusaji mengenakan seragam lengkap, rapi, dan bersih. Tidak ditemukan pelanggaran standar penampilan.
6	Penguasaan terhadap informasi menu	Beberapa pramusaji masih kurang yakin saat menjelaskan menu spesial atau varian baru.
7	Kemampuan menangani komplain	Saat ada komplain kecil (makanan terlambat/salah menu), pramusaji mampu menangani dengan sopan, memberikan solusi cepat, dan mengutamakan kenyamanan tamu.
8	Antusiasme dan sikap kerja	Ketika restoran ramai, sebagian pramusaji tampak kewalahan. Namun mereka tetap berusaha melayani tanpa menunjukkan sikap negatif kepada tamu. Perlu peningkatan manajemen beban kerja agar layanan lebih stabil.

## RIWAYAT HIDUP



Bagus Jaya Upadana lahir di Denpasar pada tanggal 12 Agustus 2003. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Gede Ketut Anom dan Ibu Jaya Chitra. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Desa Panji, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Mutiara Singaraja dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 4 Singaraja dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021, penulis lulus dari SMA Negeri 2 Singaraja dan melanjutkan ke Diploma IV Jurusan Manajemen, Prodi D4 Pengelolaan Perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir 2025 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji Mango Lango Restaurant Hotel New Sunari Lovina Beach Resort”.

