

**PENERAPAN SOP BAGI MAHASISWA PKL PADA DEPARTEMEN  
FOOD AND BEVERAGE SERVICE THE OBEROI BEACH RESORT,  
BALI**

**TUGAS AKHIR**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

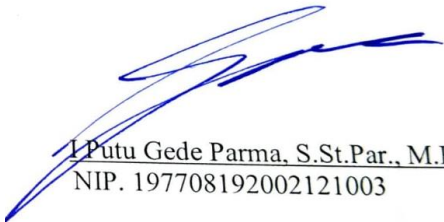
**2020**

**TUGAS AKHIR**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**


**Menyetujui,**

Pembimbing I,



I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par  
NIP. 197708192002121003

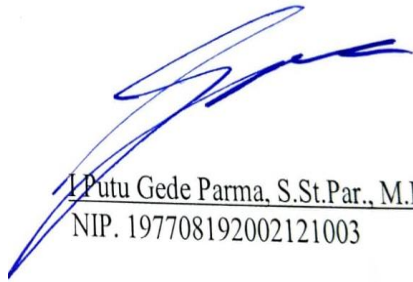
Pembimbing II,



Trianasari, Ph.D., CHE  
NIP. 197006062002122002

Tugas Akhir oleh Ida Ayu Putu Padma Sri Wahyuni ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 9 Juli 2020

Dewan Penguji,



I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par.  
NIP. 197708192002121003

(Ketua)



(Trianasari, M.M., Ph.D)  
NIP. 197006062002122002

(Anggota)



(Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.ST.Par.,M.Par)  
NIP. 198104162005012002

(Anggota)

## LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 9 Juli 2020

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

Sekretaris Ujian,



Trianasari, Ph.D., CHE  
NIP. 197006062002122002

Mengesahkan

Universitas Pendidikan Ganesha  
Fakultas Ekonomi,



Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul **“Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food and Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak merupakan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 9 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Ia Ayu Putu Padma Sri Wahyuni  
NIM. 1707031006

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, karena dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“PENERAPAN SOP BAGI MAHASISWA PKL PADA DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE TH OBEROI BEACH RESORT, BALI”**. Penulisan tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana;
2. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana;
3. Bapak I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;
4. Ibu Trianasari, M.M., Ph.D selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;

5. Dr. Ni Made Ary Widiastiti, S. ST. Par., M. Par selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis;
6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan Program Diploma III yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini;
7. Seluruh narasumber pada bagian Tata Hidang yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data untuk penyelesaian tugas akhir ini;
8. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini;
9. Seluruh teman-teman di Program Studi Perhotelan Diploma III, yang telah menemani, mendukung, dan memberikan saran kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini;
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penelitian selanjutnya serta bagi pengembangan dunia pendidikan dalam bidang industri pariwisata dan perhotelan. Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan karena masih terbatasnya pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan kerendahan hati penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna

menyempurnakan tugas akhir ini. Sekali lagi penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Singaraja,

Penulis,





## DAFTAR ISI

	hal
ABSTRAK .....	i
ABSTARCT .....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Manfaat .....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	5
2.1 Pengertian Food and Beverage Service .....	5
2.2 Fungsi dan Tujuan Food and Beverage Service .....	5
2.3 Pengertian Standard Operating Procedures (SOP) .....	6
2.4 Fungsi dan Tujuan SOP .....	7
2.5 Manfaat dan Prinsip SOP .....	7
2.6 Penelitian Terdahulu .....	9
BAB III METODE PENELITIAN .....	13
3.1 Rancangan Penelitian .....	13
3.2 Lokasi Penelitian .....	13
3.3 Jenis Sumber Data .....	14
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	15
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	15
3.6 Analisis Data .....	16
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	17
4.1 Gambaran Umum .....	17
4.1.1 Sejarah The Oberoi Beach Resosrt, Bali .....	17
4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	18
4.1.3 Struktur Organisasi .....	19

4.2 Hasil Penelitian .....	21
4.2.1 Penyampaian materi SOP (Standard Operational Procedures) bagi para mahasiswa magang .....	21
4.2.2 Penerapan SOP (Standard Operational Procedures) bagi para mahasiswa magang .....	22
4.3 Pembahasan.....	23
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	26
5.1 Simpulan .....	26
5.2 Saran .....	27
DAFTAR PUSTAKA .....	28
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	30



## DAFTAR TABEL

Table 2.1. Beberapa Penelitian Terdahulu .....	9
--	---



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	30
Lampiran 2. Hasil Wawancara .....	31

