

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR DAN STRATEGI PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN DI ENVY RESTAURANT
HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR

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

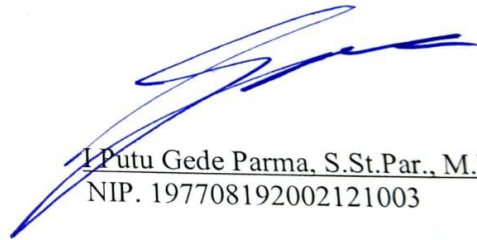
Menyetujui,

PembimbingI,



Putu Indah Rahmawati, M.Bus., Ph.D.
NIP. 198002172002122001

PembimbingII,



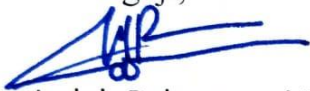


Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par.
NIP. 197708192002121003

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Tugas Akhir oleh I Komang Didik Setiawan T.E ini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Jumat, 10 Juli 2020

Dewan Penguji,  <u>Putu Indah Rahmawati, M.Bus., Ph.D.</u> NIP.198002172002122001	(Ketua)
 <u>I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par.</u> NIP.197708192002121003	(Anggota)
 <u>Dr. A. A. Ngr. Yudha M. Mahardika, M.Pd</u> NIP.198003122002121002	(Anggota)

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 10 Juli 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 197006062002122002

Mengesahkan

Dean Fakultas Ekonomi,



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI ENVY RESTAURAN HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI** adalah benar hasil buatan saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung segala resiko yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Singaraja, 1 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



I Komang Didik Setiawan T.E

NIM. 1707031003

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan di Envy Restaurant”

Pada kesempatan ini, penulis berkeinginan untuk mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta bimbingan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Adapun pihak-pihak tersebut adalah:

1. Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Trianasari, Ph.D., CHE selaku Koordinator Program Studi Perhotelan (D3)
5. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D. selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, petunjuk serta bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan saran atau masukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen pengajar di Program Studi Perhotelan (D3) Universitas Pendidikan Ganesha, selaku pengajar yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan mengenai langkah-langkah penulisan tugas akhir ini.

8. Bapak Wayan Putra Adnyana selaku Supervisor sekaligus informan yang telah membantu memberikan informasi, pengarahan dan data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Seluruh Staff Envy Restaurant yang telah membantu memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Orang tua dan keluarga tersayang yang banyak membantu dalam memberi dukungan baik dari segi dukungan moral maupun dukungan materil.
11. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Perhotelan (D3) angkatan 2017 yang memberi dukungan yang luar biasa dan kerjasamanya.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebut namanya satu persatu, yang telah terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyajian yang masih jauh dari kata sempurna ini. Penulis akan sangat menghargai apabila ada kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Singaraja, 1 Juli 2020

I Komang Didik Setiawan T.E

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR BAGAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.4.1 Maanfaat Teoritis.....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Konsep Standar Operasional Prosedur	5
2.1.1 Manfaat Penerapan Standar Operasional Prosedur	6
2.1.2 Prinsip-Prinsip Standar Operasional Prosedur	7
2.1.3 Tujuan Dan Fungsi Standar Operasional Prosedur	8
2.1.4 Tahap Penyusunan Standar Operasional Prosedur	8
2.1.5 Definisi Restoran	9
2.2 Konsep Strategi	10
2.2.1 Tipe-Tipe Strategi.....	11
2.2.2 Tingkatan Strategi.....	11

2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.3.1 Dimensi Pokok Kualitas Layanan	12
2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	13
2.3.3 Karakteristik Pelayanan	14
2.3.4 Jenis-Jenis Pelayanan	15
2.4 Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	24
3.4 Sumber Data	24
3.5 Metode Pengumpulan Data	25
3.6 Metode Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum Hotel	27
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
4.1.2 Struktur Organisasi Envy Restaurant.....	31
4.2 Hasil Penelitian	32
4.2.1 Standar Operasional Prosedur Di Envy Restaurant	32
4.2.2 Penerapan Standar Operasional Prosedur Di Envy Restaurant	36
4.2.3 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
4.3 Pembahasan	36
BAB V PENUTUP	39
5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN – LAMPIRAN	45

DAFTAR TABEL

HALAMAN

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 15



DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 3.1 Gambar Lokasi Holiday Inn Baruna Resort Bali 24

Gambar 4.1 Envy Restaurant..... 31

Gambar 4.2 Standar Grooming Untuk Pria Di Envy Restaurant..... 34

Gambar 4.3 Standar Grooming Untuk Wanita Di Envy Restaurant..... 34



DAFTAR LAMPIRAN**HALAMAN**

Lampiran 1 Foto Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	45
Lampiran 2 Foto Envy Restaurant	46
Lampiran 3 Dokumen	47

