

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

**Oleh**

**I Komang Didik Setiawan T.E, NIM. 1707031003**

**Jurusan Manajemen Program Studi Diploma III Perhotelan**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur yang ada di Envy Restaurant, penerapannya di Envy Restaurant, dan strategi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Envy Restaurant. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pencarian data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah supervisor dan staff yang ada di Envy Restaurant. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Envy restaurant memang sudah memiliki standar operasional prosedur dan sudah di awasi dalam setiap pelaksanaannya oleh manajer maupun supervisor namun dalam hal penerapannya masih ditemukan ketidak sesuaian dengan standar yang dimiliki (2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Envy Restaurant perlu juga dievaluasi, dengan cara brifieng, mencari *feedback*, melakukan *role play* training. Penting untuk melakukan pendekatan secara persuasif kepada staff agar selalu mengerjakan tugas sesuai standar prosedur .

Kata kunci : Standar operasional prosedur, Kualitas Layanan, Strategi

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

**Oleh**

**I Komang Didik Setiawan T.E, NIM. 1707031003**

**Jurusan Manajemen Program Studi Diploma III Perhotelan**

**ABSTRAK**

*This study aimed to determine the standard operating procedures at Envy Restaurant, the implementation at Envy Restaurant, and strategies to improve service quality at Envy Restaurant. The research used a qualitative descriptive method. Data were collected observation, interviews and documentation. The subjects in this study were supervisors and staff in Envy Restaurant. The results of this study indicates that : (1) Envy restaurant does already have standard operating procedures and has been monitored in every implementation by managers or supervisors, but in the case of its application, it is still found to be incompatible with the standards owned; (2) To improve the quality of service in Envy Restaurant, it is also necessary to evaluate, give morning briefing, provide feedback, conduct role play training. It is important that superiors taking a persuasive approach to the staffs to do the job based on the standard procedure.*

*Keywords: Standard operating procedures, Service Quality, Strategy*