

**ANALISIS KENDALA DAN STRATEGI PENERAPAN
STANDARD OPERATIONAL PROSEDURE (SOP)
TERHADAP KINERJA PRAMUSAJI DI ENVY
RESTAURANT**

TUGAS AKHIR



Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan
Jurusan Manajemen
Oleh
Putu Asri Mona Margareta
NIM. 1707031021

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,



Nyoman Dini Andiani, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198304052008122001

Pembimbing II,



Trianasari, Ph.D., CHE.
NIP. 19700606200212002

Tugas Akhir Oleh Putu Asri Mona Margareta

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 10 Juli 2020

Dewan Penguji,



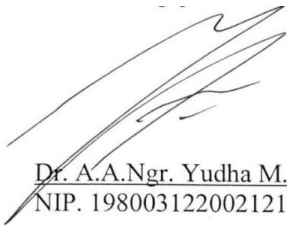
Nyoman Dini Andiani, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198304052008122001

(Ketua)



Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 19700606200212002

(Anggota)



Dr. A.A.Ngr. Yudha M. Mahardika, M.Pd
NIP. 198003122002121002

(Anggota)

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya

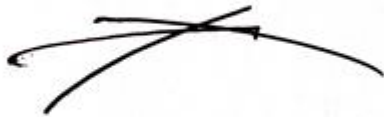
Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Juli 2020

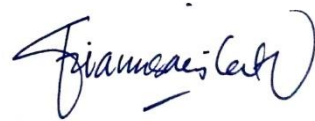
Menyetujui,

Ketua Ujian,



Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

Sekretaris Ujian,



Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 19700606200212002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kendala dan Strategi Penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) Terhadap Kinerja Pramusaji di *Envy Restaurant*”. Laporan tugas akhir ini disusun untuk mengetahui salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III (A.Md) pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penulisan laporan ini tentu banyak pihak yang mendukung dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku ketua Rektorat Universitas Pendidikan Ganesha;
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi;
3. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen;
4. Ibu Trianasari, Ph.D., CHE, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan sekaligus Dosen Pembimbing II Laporan Tugas Akhir;
5. Ibu Nyoman Dini Andiani, S.St.,M.Par. selaku Dosen Pembimbing I Laporan Tugas Akhir;

6. Seluruh Dosen pengajar Program Studi Diploma III Perhotelan Undiksha atas pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan;
7. Seluruh staf serta teman-teman training di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, Kuta yang telah bersedia memberi kesempatan, ilmu pengetahuan, pengalaman dan bimbingan ketika penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL);
8. Kedua orang tua dan teman-teman penulis yang selalu memberi semangat untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini meskipun penulis telah menyusun semaksimal mungkin berdasarkan wawasan dan pengetahuan yang penulis miliki baik dari masa perkuliahan maupun Praktek Kerja Lapangan, namun penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik atau saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan laporan ini. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan, terimakasih.

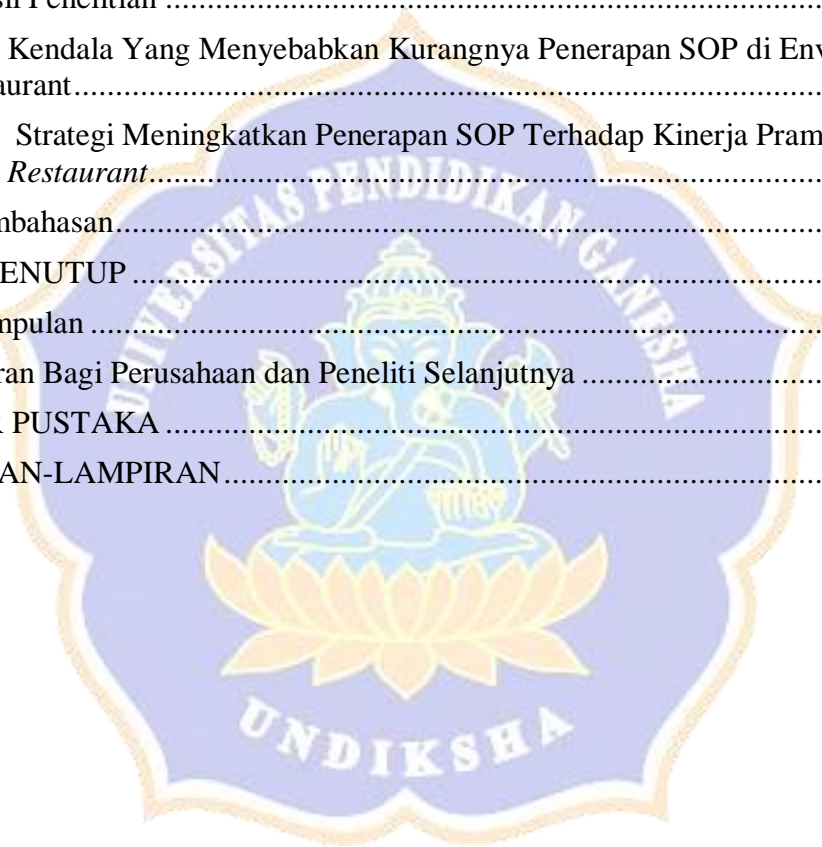
Singaraja,

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Peneliti	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Standard Operational Prosedure.....	7
2.1.1 Definisi Standard Operational Prosedure.....	7
2.1.2 Fungsi SOP.....	8
2.1.3 Tujuan Standar Operasioanal Prosedure.....	9
2.1.4 Manfaat Standar Operasional Prosedure Manfaat SOP	10
2.1.5 Prinsip – Prinsip Standar Operasional Prosedure	11
2.1.6 Indikator SOP	12
2.2 Konsep Kinerja.....	13
2.2.1 Definisi Kinerja.....	13
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	15
2.2.3 Konsep Strategi Meningkatkan Kinerja	17
2.3 Konsep Pramusaji.....	20
2.3.1 Definisi Pramusaji.....	20
2.3.2 Kriteria Pramusaji yang baik	21
2.3.3 Fungsi dan Tanggung Jawab Pramusaji	22
2.4 Penelitian Terdahulu Tentang Peran Standar Operational Prosedure (SOP) Terhadap Kinerja Pramusaji	25
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Penelitian	31

3.3 Sumber Data.....	32
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	33
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6 Metode Analisa Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum	38
4.1.1 Sejarah Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	38
4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.3 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Kendala Yang Menyebabkan Kurangnya Penerapan SOP di Envy Restaurant.....	44
4.2.2 Strategi Meningkatkan Penerapan SOP Terhadap Kinerja Pramusaji Di <i>Envy Restaurant</i>	46
4.3 Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP	50
5.1. Simpulan	50
5.2. Saran Bagi Perusahaan dan Peneliti Selanjutnya	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Denah Lokasi Holiday Inn Baruna Resort, Bali.....	32
Gambar 4. 1 Envy Restaruant.....	42



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peran Standar Operasional Prosedure (SOP) Terhadap Kinerja Pramusaji.....	25
---	----



DAFTAR BAGAN

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi <i>Envy Restaurant</i>	43
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	56
Lampiran 2 Pelaksanaan Kegiatan.....	57
Lampiran 3 Foto Kegiatan Training Gathering	57
Lampiran 4 Foto-Foto Hotel.....	58



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “ANALISIS KENDALA DAN STRATEGI PENERAPAN *Standard Operational Procedure* (SOP) Terhadap Kinerja Pramusaji di *Envy Restaurant*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Singaraja, 10 Juli 2020

at pernyataan,

Putu Asri Mona Margareta

NIM. 1707031021