

**ANALISI KENDALA DAN STRATEGI PENERAPAN *STANDARD  
OPERATING ROCEDURE (SOP) TERHADAP KINERJA PRAMUSAJI DI  
ENVY RESTAURANT***

**Oleh**

**Putu Asri Mona Margareta**

**Jurusam Manajemen Program Studi Perhotelan (D3)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kendala-kendala apa saja yang dialami oleh pramusaji dalam mengetahui tentang SOP di *Envy Restaurant*, (2) strategi untuk meningkatkan penerapan SOP terhadap kinerja pramusaji di *Envy Restaurant*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah Manager *Envy Restaurant* dan *Staff Restaurant Envy Restaurant di Holiday Inn Resort Baruna Bali*. Objek dalam penelitian ini adalah peran Standar Operasional Terhadap Kinerja Pramusaji di *Envy Restaurant*. Teknik analisa yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala yang menyebabkan kurangnya penerapan SOP di *Envy Restaurant* yaitu organisasi yang terlalu besar yang mana datangnya dari karakter konsumen, manajerial yaitu perbedaan pandangan dari beberapa anggota, personal datangnya dari individu organisasi, karyawan, atau user yang tidak mau mendukung adanya SOP di dalam organisasi bahkan terang-terangan menyatakan penolakan. Selanjutnya, strategi yang diberikan untuk meningkatkan penerapan SOP terhadap kinerja pramusaji di *envy restaurant* yaitu dengan, dibaca, diingat, dipahami, dipraktekkan dan dievaluasi.

Kata Kunci: Kinerja, Pramusaji, Standard Operating Procedure

**ANALISI KENDALA DAN STRATEGI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) TERHADAP KINERJA PRAMUSAJI  
DI *ENVY RESTAURANT***

**Oleh**

**Putu Asri Mona Margareta**

**Jurusam Manajemen Program Studi Perhotelan (D3)**

***ABSTRACK***

*This study aims to find out (1) what obstacles are experienced by waiters in knowing about SOPs at Envy Restaurant, (2) strategies to improve the application of SOPs to the performance of waiters at Envy Restaurant. Data collection methods used are observation, interviews, and documentation. The subjects in this study were Envy Restaurant Manager and Envy Restaurant Staff at Holiday Inn Resort Baruna Bali. The object of this research is the role of Operational Standards on the Performance of Waiters in Envy Restaurant. The analysis technique used is descriptive qualitative. The results showed that the obstacle that caused the lack of SOP implementation in Envy Restaurant was an organization that was too large which came from the character of consumers, managerial namely differences in the views of some members, personal came from individual organizations, employees, or users who did not want to support the SOP in in organizations even openly declare rejection. Furthermore, the strategies provided to improve the application of SOP to the performance of waiters in the envy restaurant are by, read, remembered, understood, practiced and evaluated.*

*Keywords: Performance, Waiter atau Waiters, Standard Operating Procedure*