

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Studi Perhotelan Diploma III  
Jurusan Manajemen**



**Oleh**

**KADEK YULIANTARI**

**NIM. 1807031012**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2021**

**TUGAS AKHIR**

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

**Menyetujui,**

Pembimbing I



Putu Indah Rahmawati, STT.Par., M.Bis., Ph.D

NIP. 198002172002122001

Pembimbing II



Nyoman Dini Andiani, S.ST. Par., M.Par

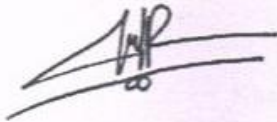
NIP. 198304052008122001

Tugas Akhir oleh Kadek Yuliantari

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

pada tanggal 15 Juli 2021

Dewan Penguji,



Putu Indah Rahmawati, M.Bis.,Ph.D

(Ketua)

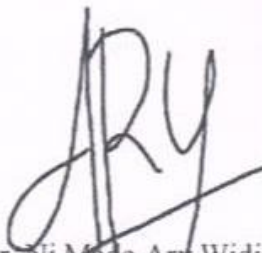
NIP.198104160205012002



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

(Anggota)

NIP.198304052008122001



Dr. Ni Made Ary Widiastini.M.Par

(Anggota)

NIP.198104162005012002

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Hari : Kamis

Tanggal : 15 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci. M.Si

NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. A. A. N. Yudha M. Mahardika, M.Pd

NIP. 198003122002121002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si

NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul “**PELAKSANAAN SOP DI BAGIAN ROOM DINING PADA MASA PANDEMI DI HOTEL COMO UMA CANGGU BALI**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 4 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Kadek Yuliantari

NIM. 1807031012

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pelaksanaan SOP di Bagian Room Dining pada Masa Pandemi di Hotel COMO Uma Cangu Bali”** dengan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pariwisata di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan juga dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yudiarta, S.E.Ak,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E,M.Si, selaku Krtua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Bapak Dr. A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika, M.Pd, selaku *coordinator* Program Studi Perhotelan Program Diploma III, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ibu Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph,D, selaku pembimbing I yang sudah memberikan dorongan, bimbingan serta dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Nyoman Dini Andiani, S.St.Par.,M.Par, selaku pembimbing II yang sudah banyak memberi saran, masukan dan kritik selama proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak Ibu dosen Program Studi Perhotelan Diploma III yang telah memberikan motivasi dan juga bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.
8. Seluruh *staff* Hotel COMO Uma Cangu yang telah membantu memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan selalu memotivasi untuk lebih baik kedepannya.

9. Orang tua dan keluarga yang sudah memberikan dukungan, dorongan serta doa sehingga penulis bias menyelesaikan tugas akhir ini.

10. Orang terkasih dan teman-teman yang telah memberikan bantuan sehingga tugas akhir ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa apa yang terdapat pada tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Penulis berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Penulis juga berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.



Singaraja, 4 Juli 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

Prakata.....	i
Abstrak .....	iii
Abstract .....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Bagan.....	vii
Daftar Gambar .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Pendahuluan.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Pengertian Food and Beverage Service .....	7
2.3 Fungsi dan Tujuan Food and Beverage Service.....	7
2.4 Pengertian SOP .....	7
2.5 Fungsi dan Tujuan SOP .....	8
2.6 Manfaat SOP.....	9
2.7 Prinsip SOP.....	10
2.8 Pengertian Room Dining .....	10
2.9 Fungsi Room Dining .....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>12</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	12
3.2 Lokasi Penelitian .....	12
3.3 Subjek & Objek Penelitian .....	13
3.4 Sumber Data .....	13
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	14
3.6 Metode Analisis Data .....	14
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>17</b>
4.1 Gambaran Umum .....	17
4.1.1 Sejarah Hotel COMO Uma Cunggu .....	17



4.1.2	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	18
4.1.3	Struktur Organisasi.....	25
4.2	Hasil Penelitian .....	26
4.2.1	Perubahan SOP yang di alami Room Dining pada Masa Pandemi .....	26
4.2.2	Kendala Yang Dialami Room Dining dalam mengimplementasikan SOP Baru .....	30
4.3	Pembahasan .....	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		35
5.1	Kesimpulan .....	35
5.2	Saran .....	36
DAFTAR PUSTAKA .....		37
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....		39



## DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Analisis Data Kualitatif .....	15
Bagan 4.2 Struktur Organisasi FB Service .....	25



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Hotel .....	13
Gambar 4.1 Cangu Rooms .....	18
Gambar 4.2 Garden Patio Rooms .....	19
Gambar 4.3 One Bedrooms Suites.....	19
Gambar 4.4 Batu Mejan Suites.....	20
Gambar 4.5 One Bedrooms Residences.....	21
Gambar 4.6 One Bedrooms Seaview Residences.....	21
Gambar 4.7 One Bedrooms Lagoon Pool Residences .....	22
Gambar 4.8 Two Bedrooms Seaview Residences.....	23
Gambar 4.9 Two Bedrooms Lagoon Pool .....	23
Gambar 4.10 Uma Pool Residences .....	24
Gambar 4.11 Como Penthouse.....	25

