

**MANAJEMEN PENERAPAN SOP DI DEPARTEMEN FOOD AND  
BEVERAGE SERVICE SAAT PANDEMI COVID-19 DI SHANTI  
NATURAL PANORAMA VIEW HOTEL, BAR & RESTAURANT**

**TUGAS AKHIR**



**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

Pembimbing II,




Dr. A. A. Nurrah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd  
NIP. 197003122002121002



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

Tugas Akhir oleh Putu Ary Pradinata ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 01 Juli 2021

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Trianasari, M.M., Ph.D  
NIP. 19700606200212200

(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 : 01 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Gea Sukirmittha, S.E., Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul **“MANAJEMEN PENERAPAN SOP DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE SAAT PANDEMI COVID-19 DI SILANTI NATURAL PANORAMA VIEW HOTEL, BAR & RESTAURANT”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri 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, 18 Desember 2020



membuat pernyataan

Putu Ary Pradinata

NIM. 1807031031

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat RahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“MANAJEMEN PENERAPAN SOP DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE SAAT PANDEMI COVID-19 DI SHANTI NATURAL PANORAMA VIEW HOTEL, BAR & RESTAURANT**

”.

Proposal ini dibuat sebagai persyaratan pembuatan Tugas Akhir guna memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui manajemen penerapan SOP di departmen food and beverage service pada era new normal di Villa Santi Natural Panorama View Hotel, Bar & Restaurant yang berlokasi di Jl. Raya Desa Sambangan, Sambangan, Kec. Sukasada, Kabupaten Buleleng, Bali. Oleh karena itu sangat perlu adanya penerapan protokol kesehatan pada SOP di department food and beverage service pada era new normal di Villa Shanti Natural Panorama View Hotel, Bar & Restaurant ini untuk memenuhi standar kesehatan pada area kerja.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana;

1. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana;
2. Bapak Dr. A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;

3. Bapak I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;
4. Dr. Ni Made Ary Widiastiti, S. ST. Par., M. Par selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis;
5. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan Program Diploma III yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini;
6. Seluruh narasumber pada bagian Food and Beverage Service yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data untuk penyelesaian tugas akhir ini;
7. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini;
8. Seluruh teman-teman di Program Studi Perhotelan Diploma III, yang telah menemani, mendukung, dan memberikan saran kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini;
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Demikian kritik dan saran selalu saya harapkan demi kesempurnaan proposal ini dan yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak terkait utamanya Villa Shanti Natural Panorama View Hotel, Bar & Restaurant.

Singaraja, 18 Desember 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
PRAKATA .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	1
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Manfaat.....	2
KAJIAN PUSTAKA	3
2.1 Telaah Hasil Penelitian Sebelumnya	3
2.2 Deskripsi Konsep .....	4
2.2.1 Pengertian Food and Beverage Service .....	4
2.2.2 Tujuan, tugas dan fungsi Food and Beverage Service .....	5
2.2.3 Pengertian Standard Operating Procedures (SOP) .....	6
2.2.4 Tujuan dan Fungsi SOP .....	6
2.2.5 Manfaat dan Prinsip SOP .....	7
2.2.6 Pengertian Pandemi .....	7
METODE PENELITIAN.....	8
3.1 Lokasi penelitian .....	8
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	8
3.3 Metode Pengumpulan Data	8
3.4 Teknik Analisis Data .....	9
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	10
4.1 Hasil Penelitian.....	10
4.2 Pembahasan .....	11
SIMPULAN DAN SARAN .....	15
5.1 Simpulan.....	15
5.2 Saran .....	15
DAFTAR PUSTAKA .....	17
Lampiran .....	20



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	3
--------------------------------------	---



## DAFTAR GAMBAR

3.1 Lokasi Villa Shanti Natural Panorama, Pada Peta Pulau Bali .....	8
--	---



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar pertanyaan wawancara .....	17
Lampiran 2 Gambar dokumentasi .....	18

