

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN MANGKOKKU DI MASA PANDEMI COVID19**

(Studi pada Mangkokku Summarecon Mall Serpong)

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Amanda Pitaloka

NIM : 33118010026

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN MANGKOKKU DI MASA PANDEMI COVID19

(Studi pada Mangkokku Summarecon Mall Serpong)

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Amanda Pitaloka
NIM : 33118010026

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN MANGKOKKU DI MASA PANDEMI COVID19

(Studi pada Mangkokku Summarecon Mall Serpong)

Oleh :

Amanda Pitaloka

NIM : 33118010026

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

pada Tanggal :

20 Agustus 2021

Vidya Ayu Diporini, SE, MM.

Pembimbing (.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



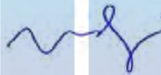
Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.MT.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Amanda Pitaloka
NIM : 33118010026
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN MANGKOKKU DI MASA PANDEMI COVID19
(Studi pada Mangkokku Summarecon Mall Serpong)
Tanggal Sidang : 8 September 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Vidya Ayu Diporini, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.


Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

LPTA 09210500



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amanda Pitaloka

Nim : 33118010026

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Agustus 2021



Amanda Pitaloka

NIM 33118010026

RINGKASAN

Adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan pemerintah dimasa Pandemi Covid-19 mengakibatkan perubahan prosedur pelayanan dalam industri *food & beverages* sehingga perusahaan perlu menerapkan SOP dengan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Penerapan SOP dilakukan oleh perusahaan Mangkokku pada setiap outlet Penerapan pelaksanaan SOP ini dilakukan agar berjalan secara efektif dan meminimalisasikan kesalahan dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, adanya pandemi ini menyebabkan perubahan pada SOP Mangkokku dalam pelayanan dengan menambahkan protokol kesehatan sesuai dengan prosedur yang diberikan oleh pemerintah. Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk dapat mengetahui implementasi SOP pelayanan Mangkokku di masa pandemi. Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Implementasi Standar Operasional Prosedur Mangkokku sudah berjalan secara efektif. Hanya saja dalam pelaksanaan SOP beberapa para staf terkadang lupa untuk menggunakan *faceshield* dan adanya perubahan dalam penggunaan *handglove* pada *section server*. Untuk perihal protokol kesehatan tentang penggunaan *handglove* dengan memaksimalkan mencuci tangan sebelum melakukan aktifitas dan sesudah melakukan aktifitas. Dan untuk staf yang tidak menggunakan *faceshield* akan diberikan teguran kepada staf tersebut.

Kata Kunci : Pandemi, Implementasi, SOP.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Mangkokku Di Masa Pandemi Covid19 (Studi Pada Mangkokku Summarecon Mall Serpong)”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.MT selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Vidya Ayu Diporini, SE, MM. selaku dosen pembimbing laporan tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya laporan tugas akhir ini.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta Ayahanda Tomi Fahmi dan Ibunda Royani Indriana serta adik yang telah memberikan semangat, doa dan

dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

8. Teruntuk teman-teman penulis Tasya, Dita, Rona, Asti, Olif, Pute, yang selalu ada saat suka dan duka selama kuliah dan tidak lupa teman-teman Manajemen D3 FEB UMB angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
9. Leader, Staf dan Leader Area Mangkokku, yang telah menerima penulis bekerja disana dan memberikan izin untuk melakukan observasi secara langsung.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Agustus 2021

Amanda Pitaloka

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir	4
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir	4
E. Metode Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Landasan Teori	7
1. Manajemen	7
2. Pengendalian (<i>controlling</i>)	11
3. Standar Operasioal Prosedur (SOP)	13
4. Pelayanan	17
5. Restoran	19
6. Pandemi	22
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Berpikir Penelitian	27
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	28
1. Profil Mangkokku	28
2. Nilai Mangkokku	30
3. Struktur Organisasi Mangkokku	30
B. Pembahasan	33
1. Pelaksanaan Penelitian Lapangan	33
2. Standard Operasional Prosedur (SOP)	34
3. Pelaksanaan SOP	40
4. Kendala yang dihadapi	48
5. Solusi	48

BAB IV	PENUTUP	50
	A. Simpulan	50
	B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		55



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Logo Mangkokku	28
3.2	<i>Journey</i> Mangkokku	29
3.3	<i>Grooming Server</i>	35
3.4	<i>Flowchart Section Server</i>	36
3.5	<i>Grooming Kitchen</i>	37
3.6	Pelaksanaan <i>Grooming Section Server</i>	41
3.7	<i>Briefing</i> Mangkokku	42
3.8	<i>Barcode</i> Disetiap Meja	43
3.9	Pelaksanaan <i>Grooming Section Kitchen</i>	43
3.10	Penyajian Makanan	44
3.11	Pengemasan Makanan	45
3.12	Sendok Terbungkus Rapih	45
3.13	Saat Pengemasan Makanan	46
3.14	Menyediakan <i>Handsanitizer</i> di <i>Checker</i> dan <i>Usher</i>	46
3.15	<i>Sign Social Distancing</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Foto Saat Wawancara dengan Leader Area Mangkokku Tangerang	55
2	Foto SOP <i>Server, Kitchen</i> , dan Outlet	56
3	Hasil Wawancara dengan Leader Area Mangkokku Tangerang	60

