

SKRIPSI

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DALAM MENDUKUNG KINERJA VILLABUTLER
PADA THE ST. REGIS BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Doni Pradipa Wiguna

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DALAM MENDUKUNG KINERJA VILLABUTLER
PADA THE ST. REGIS BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Doni Pradipa Wiguna
NIM 2115834005

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DALAM MENDUKUNG KINERJA VILLABUTLER
PADA THE ST. REGIS BALI RESORT**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
Politeknik Negeri Bali.**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Doni Pradipa Wiguna
NIM 2115834005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Wiguna, I Kadek Doni Pradipa. 2025. Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mendukung Kinerja Villa Butler pada The St. Regis Bali Resort. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing I : Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. dan Pembimbing II : Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M.

Kata kunci: Penerapan, SOP, Kinerja, Villa Butler, The St. Regis Bali Resort

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mendukung Kinerja Villa Butler pada The St. Regis Bali Resort. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara. Informan pada penelitian ini adalah sebanyak 4 orang informan yang dipilih melalui teknik penentuan informan yaitu *purposive sampling* dengan kriteria pernah menangani *check-in* di villa The St. Regis Bali Resort, bekerja sebagai *butler* minimal 5 tahun, mempunyai pengalaman menjadi tim pelaksana audit star rating dan hotel berbasis resiko. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan *executive butler*, *senior butler*, dan *butler*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP sudah diterapkan dengan baik namun terdapat 3 SOP yang belum terimplementasi dengan baik pada saat *high season* yaitu penjelasan *lobby*, pemberian resort secara lengkap dan membiarkan tamu mengeksplorasi kamar sebelum *butler* menjelaskan. Penerapan SOP dapat mendukung kinerja villa butler The St. Regis Bali Resort. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan SOP dapat mendukung kinerja villa butler dalam situasi *high season*. Penerapan SOP dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan dan memastikan tidak ada perbedaan pelayanan yang diberikan satu *butler* dengan *butler* lainnya. SOP *butler* yang tidak mendukung kinerja butler pada saat *high season* adalah pemberian *resort tour* secara lengkap dapat menghambat kinerja *butler* pada saat *high season* karena memakan banyak waktu dan memberikan tamu mengeksplorasi kamar akan memperpanjang durasi *rooming*. Untuk mendukung kinerja butler pada saat *high season*, disarankan memaksimalkan penggunaan *barcode* dalam memberikan informasi tentang hotel dengan cepat. Manajemen disarankan untuk mengevaluasi SOP terkait memberikan tamu untuk mengeksplorasi kamar sebelum *butler* menjelaskan sehingga mempersingkat durasi *rooming*.

ABSTRACT

Wiguna, I Kadek Doni Pradipa. 2025. Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mendukung Kinerja Villa Butler pada The St. Regis Bali Resort. *Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.*

This thesis has been checked and approved by supervisor I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. and supervisor II : Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M.

Keywords: Implementation, SOP, Performance, Villa Butler, The St. Regis Bali Resort.

This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) in supporting the performance of Villa Butlers at The St. Regis Bali Resort. The research method used is a descriptive qualitative approach with interview techniques. The informants in this study consist of four individuals selected through purposive sampling, based on the following criteria: having experience handling check-in at the villas of The St. Regis Bali Resort, having worked as a butler for a minimum of five years, and having experience as part of a star rating audit team or in risk-based hotel operations. Data were collected through interviews with the Executive Butler, Senior Butler, and Butler. The results of the study indicate that SOPs have been implemented effectively; however, three SOPs were found to be less optimally applied during high season, namely: explaining the lobby area, providing a full resort tour, and allowing guests to explore the room before the butler provides an explanation. The implementation of SOPs supports the performance of Villa Butlers at The St. Regis Bali Resort. The findings demonstrate that SOP implementation contributes to the butlers' performance even during high season by accelerating task completion and ensuring service consistency among butlers. However, certain SOPs were found to hinder performance during peak periods. Providing a complete resort tour can reduce efficiency due to the time required, and allowing guests to explore the room before explanation extends the rooming duration. To enhance butler performance during high season, it is recommended to maximize the use of barcodes to deliver hotel information quickly. Additionally, management is advised to evaluate the SOP that allows guests to explore the room before the butler's explanation, in order to shorten the rooming process..

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Butler	7
2.1.3 Standar Operasional Prosedur	8
2.1.4 Kinerja Karyawan.....	15
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Identifikasi Variabel	25
3.4 Definisi Operasional Variabel	26
3.5 Jenis dan Sumber Data	26
3.6 Penentuan informan.....	28
3.7 Pengumpulan data	30
3.8 Analisis data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum The St. Regis Bali Resort	33
4.2 Penyajian Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Penerapan Standar Operasional Prosedur pada Villa Butler The St. Regis Bali Resort	43
4.2.2 Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mendukung Kinerja Villa Butler pada The St. Regis Bali Resort	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Simpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	81



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi operasional variabel.....	26
Tabel 4. 1 Tipe Kamar.....	36
Tabel 4. 2 Aktivitas Tamu	37
Tabel 4. 3 Ballroom dan Meeting Room.....	40
Tabel 4. 4 Restoran dan Bar	41
Tabel 4. 5 Deskripsi Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 6 SOP Check In Butler The St. Regis Bali Resort 2025	47
Tabel 4. 7 SOP Check In Butler The St. Regis Bali Resort 2025	49
Tabel 4. 8 SOP Check In Butler The St. Regis Bali Resort 2025	52
Tabel 4. 9 SOP Resort Tour Butler The St. Regis Bali Resort 2025	54
Tabel 4. 10 SOP Rooming Butler The St. Regis Bali Resort 2025.....	57
Tabel 4. 11 SOP Rooming Butler The St. Regis Bali Resort 2025.....	58
Tabel 4. 12 SOP Rooming Butler The St. Regis Bali Resort 2025.....	59
Tabel 4. 13 SOP Rooming Butler The St. Regis Bali Resort 2025.....	62

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Butler The St. Regis Bali Resort, 2025	42
Gambar 4. 2 Butler Allocation The St. Regis Bali Resort, 2025	45
Gambar 4. 3 WhatsApp Concierge The St. Regis Bali Resort, 2025.....	46
Gambar 4. 4 Proses Welcoming Guest The St. Regis Bali Resort	48
Gambar 4. 5 Lobby Orientation oleh Butler The St. Regis Bali Resort.....	50
Gambar 4. 6 Alur Resort Tour The St. Regis Bali Resort.....	55
Gambar 4. 7 Amenities Set up Villa The St. Regis Bali Resort.....	60
Gambar 4. 8 Anniversary Set up Villa The St. Regis Bali Resort	61
Gambar 4. 9 Diagram Hubungan antara SOP dan Kinerja Karyawan	64
Gambar 4. 10 Situasi Lobby The St. Regis Bali Resort pada High season.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	81
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	82
Lampiran 3 Hasil Wawancara	83
Lampiran 4 Data SOP	100
Lampiran 5 Resort Map The St. Regis Bali Resort.....	106
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara	107



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan aturan-aturan yang memuat tata cara melakukan pekerjaan secara efektif. Standar operasional prosedur berfungsi dalam membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan (Supriyanto & Hendriyati, 2021). Penerapan SOP yang baik akan menunjukkan kinerja yang konsisten, produk, dan proses layanan yang seluruhnya menyangkut kenyamanan, pelayanan, dan pengaturan yang seimbang (Rahareng, 2021). Hotel yang telah memahami pentingnya memiliki SOP, akan mendapatkan manfaat besar untuk pertumbuhan bisnis (Arief et al., 2022). Manfaat yang didapatkan yaitu efisiensi waktu yang dibutuhkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hotel khususnya *butler* dalam melayani tamu yang menginap harus memahami dan mengimplementasikan SOP dengan maksimal sehingga terciptanya efektivitas kerja yang baik.

Butler merupakan salah satu departemen yang sangat penting didalam hotel. Tugas dan wewenang yang banyak mengharuskan *butler* memiliki penguasaan *product knowledge* mengenai hotel maupun lingkungan sekitar hotel. *Butler* selalu diarahkan untuk memberikan pelayanan kepada tamu sebelum tamu meminta (Dinana et al., 2014). *Butler* harus dapat menyesuaikan pelayanan sesuai preferensi tamu dan tujuan tamu berkunjung ke hotel seperti *honeymoon* atau *anniversary*. *Butler* dalam menjalankan tugasnya akan berpatokan pada SOP sehingga meminimalisir kesalahan kerja yang berakibat fatal.

Butler pada The St. Regis Bali Resort bertanggung jawab langsung kepada hotel manajer untuk memastikan operasional berjalan lancar. SOP akan dibutuhkan oleh *butler* dalam melayani tamu. SOP pada *butler* The St. Regis Bali Resort memiliki beragam ketentuan yang terstruktur. Jumlah SOP *Butler* St. Regis Bali ada empat yaitu SOP *check-in*, *Rooming*, *laundry service*, *Resort tour*. Ketentuan ditetapkan agar memaksimalkan kinerja *butler* sehingga meminimalisir waktu yang terbuang.

Hasil observasi menunjukkan bahwa SOP pada *butler* The St. Regis Bali Resort telah dijalankan dengan baik namun terkadang waktu yang dimiliki *butler* terbatas. *Butler* akan merasakan peningkatan beban kerja pada saat *high season* dimana tamu *check-in* datang secara bersamaan. Waktu yang terbatas disebabkan oleh *butler* menangani banyak *suite room* dan villa pada setiap *shift*. *Butler* The St. Regis Bali yang bertugas pada setiap *shift* terdiri dari 6 orang, masing-masing 3 orang untuk 81 kamar suite dan 43 villa dengan 1 supervisor. *Butler* juga akan dihadapkan dengan pekerjaan yang datang secara bersamaan sehingga villa *butler* membutuhkan tenaga extra karena memerlukan *buggy* untuk menyelesaikan pekerjaan. *Buggy* diperlukan karena jarak antara villa dan *lobby* cukup jauh. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengambil subjek pada *butler* yang menangani villa.

Frekuensi *check-in* pada *high season* secara signifikan meningkat yang sering kali menyebabkan *butler* kewalahan. *Butler* The St. Regis Bali mengatakan bahwa situasi yang sering terjadi yaitu terdapat dua *check-in* pada saat bersamaan sehingga memaksa *butler* untuk memprioritaskan hal tersebut karena akan menentukan kesan pertama tamu. Hal tersebut berarti *butler* harus mempercepat atau meninggalkan

pekerjaan yang sedang dilakukan saat terdapat tamu *check-in*. Berdasarkan pengamatan peneliti dan validasi dari *butler*, SOP yang sering kali tidak dijalankan pada saat *high season* yaitu pemberian *Resort tour* secara lengkap. Tidak dijalankannya SOP *resort tour* sering membuat tamu tidak menemukan fasilitas yang hendak dituju sehingga menimbulkan komplain. SOP pada bagian ini akan menghabiskan banyak waktu berkisar 15 menit karena *butler* harus mengantarkan tamu mengelilingi hotel menggunakan *buggy* dan menjelaskan seluruh fasilitas yang ada. *High season* menyebabkan penurunan kinerja *butler* karena peningkatan beban kerja yang signifikan. Tamu yang datang bersamaan dan kurangnya waktu yang dimiliki *butler* menyebabkan penerapan SOP kurang maksimal. Penurunan kinerja ini akan berdampak terhadap kepuasan dan kenyamanan tamu yang menginap.

Standar pelayanan tinggi menyebabkan SOP semakin banyak dan kompleks. Hal tersebut secara langsung mempengaruhi kinerja *butler* khususnya pada situasi tertentu. SOP yang sering tidak dijalankan secara maksimal pada saat *high season* oleh *butler* adalah SOP *Resort tour* dimana hal tersebut dikarenakan waktu yang diperlukan *butler* untuk menyelesaikan SOP ini berkisar 15 menit. Pada kondisi *high season*, *butler* diharuskan bekerja dengan cepat agar semua pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh sebab itu, diperlukan pengukuran terhadap penerapan SOP pada *butler* The St. Regis Bali Resort.

Beberapa penelitian hanya membahas SOP pada departemen *guest service* dan *waiter & waitress* (Darmawan & Muliadiasa, 2024; Setiawan & Rahmawati, 2020; Supriyanto & Hendriyati, 2021). Sedangkan penelitian lainnya hanya

membahas tentang kinerja karyawan (Daulay & Respati, 2023; Puspita et al., 2023; Zahratulfarhah et al., 2022). Belum banyak penelitian yang dilakukan pada departemen *Butler* yang membahas tentang penerapan SOP pada kinerja karyawan.

Berdasarkan paparan sebelumnya, penting untuk dilakukan penelitian untuk mengevaluasi apakah SOP tersebut dapat Mendukung kinerja *butler*. Hasil tersebut dapat dimanfaatkan untuk melakukan penyesuaian terhadap SOP sehingga dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah penerapan Standar Operasional Prosedur pada Villa *Butler* The St. Regis Bali Resort?
2. Bagaimanakah penerapan Standar Operasional Prosedur dalam mendukung kinerja villa *butler* pada The St. Regis Bali Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur pada villa *Butler* The St. Regis Bali Resort.
2. Untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur dalam mendukung kinerja villa *butler* pada The St. Regis Bali Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi baik pengetahuan akademis maupun praktik di lapangan bagi berbagai pihak, terutama pada bidang industri perhotelan. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mendukung kinerja villa *butler* di hotel The St. Regis Bali Resort. Manfaat penelitian dibagi menjadi dua bagian yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literatur sebagai tinjauan pustaka, khususnya yang berkaitan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Kinerja Karyawan, serta *Butler*. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber atau referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman mengenai SOP dalam mendukung kinerja karyawan serta pengetahuan tentang *butler*. Penerapan SOP dapat menjadi kunci dalam mendukung kinerja karyawan.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Manfaat bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi bagi kepastakaan sebagai sumber referensi akademis pada bidang pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Kontribusi kepastakaan yang dihasilkan dapat menjadi tinjauan literatur bagi peneliti selanjutnya khususnya di bidang SOP, kinerja karyawan serta *Butler*.

b. Manfaat bagi The St. Regis Bali Resort

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan yang dapat digunakan bagi pihak hotel dalam memahami penerapan SOP dalam mendukung kinerja karyawan *butler*. Manajemen hotel dapat mengambil informasi pada penelitian untuk menyusun strategi terkait peningkatan, perubahan, serta evolusi yang lebih baik mengenai SOP dalam mendukung kinerja karyawan dan berdampak pada kepuasan tamu.

c. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini memberikan ruang bagi penulis untuk mengimplementasikan ilmu dan teori yang didapatkan selama masa perkuliahan. Penelitian ini dapat memberikan kesempatan bagi penulis untuk melatih kemampuan analisis serta kemampuan berpikir kritis yang lebih baik.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini pada penerapan Standar Operasional prosedur pada The St. Regis Bali Resort serta bagaimana SOP tersebut dapat mempengaruhi kinerja villa *butler* The St. Regis Bali Resort. Ruang lingkup penelitian ini adalah penerapan standar operasional prosedur pada villa *butler* yang meliputi check-in, *Resort tour*, *Rooming*.

Batasan pada penelitian ini adalah SOP pada check-in, *Resort tour*, dan *Rooming* pada *butler* yang bertugas di villa. Penelitian ini mengasumsikan bahwa jika penerapan SOP kurang maksimal maka akan berpengaruh terhadap kinerja villa *butler* terhadap kepuasan tamu. SOP yang akan diteliti adalah SOP *check in*, *resort tour*, *rooming*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, Penerapan Standar Operasional Prosedur pada Villa *Butler* The St. Regis Bali Resort sudah diterapkan dengan baik. Penerapan SOP ini meliputi pemberian sambutan yang hangat pada tamu dengan menggunakan verbiage versi *butler* sendiri. Penjelasan lengkap *lobby* dengan menjelaskan tentang ciri khas hotel dan fasilitas tersembunyi dan mungkin tidak diketahui tamu. Menanyakan kesiapan tamu untuk *resort tour*. Menjelaskan kamar sesuai dengan teknik *clockwise*. Menjelaskan *amenities* dan memastikan tamu tidak memiliki alergi terhadap *amenities*. Menawarkan bantuan sebelum meninggalkan kamar dengan meninggalkan *business card*. Namun pada *high season*, SOP *rooming* pada bagian membiarkan tamu untuk mengeksplorasi kamar sebelum *butler* menjelaskan sering tidak dijalankan dengan baik oleh *butler* karena akan memperpanjang durasi *rooming*. SOP *resort tour* mengenai pemberian *resort tour* sering kali tidak dijelaskan dengan lengkap karena pekerjaan yang menumpuk.

Penerapan Standar Operasional Prosedur yang mendukung kinerja villa *butler* pada The St. Regis Bali Resort adalah memberikan sambutan yang hangat dapat mendukung *butler* dalam memberikan kesan pertama yang baik. Menjelaskan fasilitas *lobby* dapat mendukung kinerja *butler* namun dapat dipersingkat pada *high season* untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Selalu menanyakan kesiapan tamu untuk *resort tour* dapat mendukung kinerja *butler* dalam meringankan beban

kerja dan mengalokasikan waktu untuk pekerjaan lain. SOP *rooming* mengenai penjelasan kamar sesuai SOP dapat mendukung kinerja *butler* dalam memaksimalkan penjelasan dan mengurangi kemungkinan tamu untuk bertanya terkait fasilitas kamar. Menginformasikan tamu tentang *amenities* dapat mendukung *butler* dalam mengantisipasi terkait alergi dan preferensi yang dimiliki tamu. Menawarkan bantuan terakhir sebelum meninggalkan kamar tamu dapat mendukung *butler* dalam efisiensi waktu. Namun, pada saat *high season* pemberian *resort tour* dengan lengkap kurang mendukung kinerja karena akan menghabiskan banyak waktu. Memberikan waktu tamu untuk mengeksplorasi kamar pada saat *high season* juga kurang mendukung kinerja *butler* karena akan menambah waktu dalam proses *rooming*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, SOP *Resort tour* tidak mendukung kinerja villa *butler* karena akan memakan banyak waktu dengan mengelilingi hotel. disarankan agar manajemen hotel untuk mengoptimalkan penggunaan barcode dalam memberikan informasi terkait seluruh fasilitas hotel. Manajemen hotel dapat mencetak barcode dan menempatkannya di area sehingga memudahkan mengakses informasi terkait resort. SOP terkait membiarkan tamu untuk mengeksplorasi kamar sebelum *butler* menjelaskan tidak mendukung kinerja villa *butler* karena justru akan memperpanjang durasi *rooming*. SOP ini dapat dievaluasi sehingga dapat mempersingkat durasi *rooming process* pada saat *high season*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. A. K. K. (2022). Penerapan Sop (Standart Operating Procedure) Butler Di Villa Massilia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(1).
- Al-Hyari, H. S., Al-Smadi, H. M., & Weshah, S. R. (2023). The Impact of Artificial Intelligence (Ai) On Guest Satisfaction In Hotel Management: An Empirical Study Of Luxury Hotels. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 48(2 supplement), 810–819. <https://doi.org/10.30892/gtg.482spl15-1081>
- Alysia, S., & Nawawi, M. T. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Dan Penerapan SOP Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Victoria Care Indonesia Tbk. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 05(01), 212–219.
- Apriliani, E., & Rachman, A. A. (2022). Pengaruh Struktur Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen. *Jurnal Bisnis, Ekonomi, Dan Sains*, 1(2), 132–146. <https://doi.org/10.33197/bes.vol1.iss2.2021.830>
- Arief, S., Sahid, A., & Rahman, A. A. (2022). Implementation Of Standard Operating Procedure (Sop) In Improving Employee Performance In PT Hadji Kalla Daya Branch Makassar. *Proceeding of The International Conference on Economics and Business*, 1(1), 20–31. <https://doi.org/10.55606/iceb.v1i1.132>
- Artini, N. M. W. D., Suarja, I. K., Sadguna, I. G. A. J., & Sudarmini, N. M. (2021). Implementing SOP to Improve Butler Performance. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(1), 44–50. <https://doi.org/10.58982/injogt.v1i1.16>
- Atmoko, T. (2001). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan* (Vol. 2). Jurnal Hukum Prioris.
- Aziz, N., & Dewanto, I. J. (2022). Model Penilaian Kinerja Karyawan dengan Personal Balanced Scorecard. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(2), 168–177. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i2.218>
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Brewer, P., & Sebby, A. G. (2021). The effect of online restaurant menus on consumers' purchase intentions during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102777. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102777>
- Budiharjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batam. <http://katalogarpuskabtegal.perpusnas.go.id/detail-opac?id=21378>

- Buulolo, F., Dakhi, P., & Zalogo, E. F. (2021). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan* (Vol. 4, Issue 2).
- Carsrud, A., Brännback, M., Elfving, J., & Brandt, K. (2017). *Motivations: The Entrepreneurial Mind and Behavior* (pp. 185–209). https://doi.org/10.1007/978-3-319-45544-0_13
- Chen, T., Hao, S., Ding, K., Feng, X., Li, G., & Liang, X. (2020). The impact of organizational support on employee performance. *Employee Relations: The International Journal*, 42(1), 166–179. <https://doi.org/10.1108/ER-01-2019-0079>
- Chien, G. C. L., Mao, I., Nergui, E., & Chang, W. (2020). The effect of work motivation on employee performance: Empirical evidence from 4-star hotels in Mongolia. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 19(4), 473–495. <https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1763766>
- Darmawan, I. M. P., & Muliadiasa, I. K. (2024). Implementasi Standar Operational Procedure (SOP) Guest Service dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Check In dan Check Out. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(6), 903–911. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i6.803>
- Daulay, G. S. M., & Respati, A. D. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 18, 49–56.
- Dinana, R. T., Sobaih, A. E. E., & Mahmoud, M. N. (2014). The Impact of Butler Department on Guest Satisfaction in Hotels. *Scientific Journal of Faculty of Tourism and Hotel*.
- Febrina, I., & Rahmat, H. K. (2024). Motivasi Kerja Sumber Daya Manusia dalam Organisasi: Sebuah Tinjauan Pustaka. *Journal of Current Research in Humanities, Social Sciences, and Business*, 1(1), 29–34. <https://doi.org/10.71383/wbq52h63>
- Heryana, A. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. <https://www.researchgate.net/publication/329351816>
- Hubner, S., & Baum, M. (2018). Effectuation, entrepreneurs' leadership behaviour, and employee outcomes: a conceptual model. *International Journal of Entrepreneurial Venturing*, 10(4), 383. <https://doi.org/10.1504/IJEV.2018.093917>
- Imron, H. A. (2017). Peran Sampling Dan Distribusi Data Dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(1), 111. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210109>

- Indriyani, S., & Hasanah, E. (2021). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Upaya Mengembangkan Profesionalisme Guru. *Jurnal Kepemimpinan Dan Pengurusan Sekolah*, 6(1), 20–28. <https://doi.org/10.34125/kp.v6i1.571>
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- Islamy, Ahmad. Zia. Ul., Supriyatin, S., & Indrasakti, I. (2021). *Analisis Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Teknologi Informasi Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Agung Raya)*.
- Kairupan, D. J. (2021). *Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori Dan Praktis)* (E. Jaelani, Ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.631>
- Kelly, F. E., Frerk, C., Bailey, C. R., Cook, T. M., Ferguson, K., Flin, R., Fong, K., Groom, P., John, C., Lang, A. R., Meek, T., Miller, K. L., Richmond, L., Sevdalis, N., & Stacey, M. R. (2023). Implementing human factors in anaesthesia: guidance for clinicians, departments and hospitals. *Anaesthesia*, 78(4), 458–478. <https://doi.org/10.1111/anae.15941>
- Lenaini, I. (2021). *Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling*. 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075>
- Lusiana, H. (2018). Analisis Kinerja Karyawan Terhadap Produktifitas Kerja. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1). <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1192>
- Maharani, A. (2023). Mengukur Kinerja dan Produktivitas Karyawan melalui Metrik Manajemen SDM. *Business and Investment Review*, 1(3), 69–79. <https://doi.org/10.61292/birev.v1i3.17>
- Moron, L. M., Herdi, H., & Rangga, Y. D. P. (2023). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikamala. *Jurnal Kompetitif*, 12(1), 1–14. <https://doi.org/10.52333/kompetitif.v12i1.56>
- Nugraha, R. N., Ananda, A., & Djandri, M. Z. (2022). Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 283. <https://doi.org/10.37484/jmph.060128>

- Onyango, J. W., & Wanyoike, D. M. (2014). Effects Of Training On Employee Performance: A Survey Of Health Workers In Siaya County, Kenya. *European Journal of Material Sciences*, 1, 11–15.
- Puspita, N. K. D., Nadra, N. M., Suparta, I. K., & Anggraheni, R. R. R. (2023). *Analysis of Work Skills and Work Discipline in Improving Hotel Employee Performance*. <https://doi.org/10.58982/injogt>
- Rahareng, S. (2021). The Impact of Implementing Standard Operating Procedures and Supervision on Employee Performance. *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)*, 4(1), 26–33. <https://doi.org/10.37888/bjrm.v4i1.252>
- Rifka, R. N. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP* (arvin Mahardika, N. F. Tsalaisye, & Hardiyanto, Eds.). Penerbit Nauli Media.
- Robbins, S. P., Coulter, M., & Maulana, A. (2016). *Manajemen Jilid 1* (S. Fitriani, Ed.; 13th ed.). Erlangga.
- Setiawan, I. K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali . *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*.
- Solichin, S., Faridah, F., & Azuwandri, A. (2024). Analisis Rancangan Struktur Organisasi Pada Peran Divisi Human Capital Dalam Meningkatkan Produktifitas Perusahaan PT.Metropolitan Multi Sarana TBK, Prioritas Bengkulu. *Jurnal STIA Bengkulu : Committe to Administration for Education Quality*, 10(1), 75–84. <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i1.156>
- Steven, F. (2004). *Hotel Butlers, the Great Service Differentiators*. BookSurge Publishing.
- Sugiarto, E. (2002). *Operasional Hotel* (Vol. 119). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd Edition). Alfabeta.
- Suli, A. R. (2024). *Internalisasi nilai-nilai pendidikan Agama Islam melalui ekstrakurikuler Rohis untuk menumbuhkan karakter islami siswa SMAN 3 Padangsidempuan*.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaarta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfmje97>

Waskito, M., & Sumarni, S. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. MNC Sekuritas. *Kinerja*, 6(01), 94–107. <https://doi.org/10.34005/kinerja.v6i01.2726>

Zahratulfarhah, Z., Anggun Rika Mandasari, Dhea Septia Rani, Maysaroh Maysaroh, Muhammad Asyharul, & Zaqiyah Nur Afifah. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja (Literature Review Metedologi Riset Bisnis). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(2), 118–130. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i2.1198>

Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.890400>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI