

SKRIPSI

IMPLEMENTASI *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE*
PELAYANAN DALAM UPAYA MENDUKUNG
KINERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE*
DI SANCTOO SUITES & VILLAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Dimas Pery Narendra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

ABSTRAK

Narendra, Gede Dimas (2025), Implementasi *Standard Operational Procedure* pelayanan dalam upaya mendukung kinerja karyawan *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas, Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Luh Linna Sagitarini, SE., MM. dan Pembimbing II: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.

Kata Kunci: Implementasi, *Standard Operational Procedure*, Departemen *Front Office*, Kinerja Karyawan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) layanan dan perannya dalam mendukung kinerja karyawan *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif menggunakan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik sampling jenuh, yang melibatkan seluruh 12 karyawan *Front Office*. Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif untuk menilai tingkat implementasi SOP di tujuh dimensi utama: efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, pemecahan masalah, perlindungan tenaga kerja, pemetaan alur kerja, dan batas operasional. Selain itu, analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk mengevaluasi bagaimana implementasi SOP berkontribusi terhadap kinerja karyawan berdasarkan indikator seperti produktivitas, kualitas, kompetensi, dan komitmen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP di Sanctoo Suites & Villas termasuk dalam kategori "sangat tinggi" di semua dimensi yang diukur. Penerapan SOP telah meningkatkan kinerja karyawan *Front Office* secara signifikan dengan meningkatkan efisiensi kerja, memastikan konsistensi layanan, dan meminimalisir kesalahan operasional. Studi ini merekomendasikan pelatihan SOP rutin dan pengawasan manajerial yang konsisten untuk menjaga kinerja karyawan dan kepuasan tamu.

ABSTRACT

Narendra, Gede Dimas Pery (2025). *Implementation of Service Standard Operational Procedures (SOP) in Supporting the Performance of Front Office Employees at Sanctoo Suites & Villas. Thesis, Tourism Business Management Study Program, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.*

This thesis has been approved and reviewed by Advisor I: Luh Linna Sagitarini, SE., MM. and Advisor II: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.

Keywords: *Standard Operational Procedure, Front Office, Employee Performance, Sanctoo Suites & Villas, Service Efficiency.*

This study aims to analyze the implementation of service Standard Operational Procedures (SOP) and their role in supporting the performance of Front Office employees at Sanctoo Suites & Villas. The research employs both quantitative and qualitative descriptive methods using a case study approach. Data were collected through observation, interviews, questionnaires, and documentation. Informants were selected using a saturated sampling technique, involving all 12 Front Office employees. Data analysis utilized descriptive statistical techniques to assess the level of SOP implementation across seven key dimensions: efficiency, consistency, error minimization, problem-solving, labor protection, workflow mapping, and operational boundaries. Additionally, qualitative descriptive analysis was employed to evaluate how SOP implementation contributes to employee performance based on indicators such as productivity, quality, competence, and commitment. The results show that SOP implementation at Sanctoo Suites & Villas falls into the "very high" category across all measured dimensions. The application of SOPs has significantly enhanced Front Office employee performance by improving work efficiency, ensuring service consistency, and minimizing operational errors. The study recommends routine SOP training and consistent managerial supervision to maintain employee performance and guest satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN 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	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoretis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Pengertian Front Office	16
2.1.2 Peranan dan Fungsi Front Office	16
2.1.3 Pengertian Villa	19
2.1.4 Pengertian Standard Operational Procedure (SOP).....	20

2.1.5 Dimensi-dimensi Sandard Operational Procedure (SOP).....	20
2.1.6 Pengertian Kinerja Karyawan.....	22
2.1.7 Dimensi-dimensi Kinerja Karyawan	22
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	23
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	16
3.2 Objek Penelitian.....	16
3.3 Identifikasi Variabel	17
3.4 Definisi Operasional Variabel	17
3.5 Sumber Data.....	19
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	19
3.7 Penentuan Informan	19
3.8 Pengumpulan Data	20
3.9 Teknik Analisis Data	22
3.9.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif.....	22
3.9.2 Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Sanctoo Suites & Villas.....	26
4.1.1 Lokasi Penelitian	26
4.1.2 Sejarah Singkat Sanctoo Suites & Villas	26
4.1.3 Bidang Usaha.....	27
4.1.4 Fasilitas Hotel	28
4.1.5 Struktur Organisasi	30
4.2 Penyajian Hasil Penelitian	34
4.2.1 Implementasi <i>Standard Operational Procedure</i> (SOP) pelayanan staf <i>Front Office</i> di Sanctoo Suites & Villas.....	34
4.2.2 Dampak implementasi SOP pelayanan dalam upaya mendukung kinerja karyawan <i>Front Office</i> di Sanctoo Suites & Villas	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel <i>SOP</i>	17
Tabel 3. 2 Kriteria Persentase Nilai.....	23
Tabel 4. 1 Tipe kamar.....	29
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner SOP dimensi efisiensi.....	36
Tabel 4. 3 Hasil Kusioner SOP dimensi konsistensi.....	37
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Minimalisasi Kesalahan	39
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Penyelesaian Masalah.....	40
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Perlindungan Tenaga Kerja	42
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Peta Kerja	44
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Batasan Pertahanan.....	46
Tabel 4. 9 Hubungan Indikator SOP dengan Indikator Kinerja Karyawan.....	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komentor TripAdvisor	4
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Front Office Department	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuisisioner	66
Lampiran 2 Kuisisioner	66
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	71
Lampiran 4 Tabulasi Data	75
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan	76



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri pariwisata dapat ditemukan berbagai opsi akomodasi seperti hotel dan villa yang sering menjadi pilihan bagi tamu yang ingin merasakan akomodasi yang tenang dan privat. Menurut (Mayasari et al., 2024), Villa merupakan jenis akomodasi yang terdiri atas satu atau lebih unit bangunan yang berdiri sendiri, menyediakan layanan penginapan dan layanan lainnya dengan mengutamakan privasi serta dikelola secara profesional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sanctoo Suites & Villas merupakan salah satu akomodasi yang menawarkan pengalaman menginap yang unik dan eksklusif di kawasan Singapadu, Bali. Terletak di dalam area Bali Zoo dengan daya tarik utama dimana tamu yang menginap di Sanctoo Suites & Villas akan memiliki akses masuk Bali Zoo tanpa batas selama masa menginap serta potongan harga sebesar 30% pada aktivitas Bali Zoo yang dipesan melalui *Front Office* bagi tamu yang menginap di Sanctoo Suites & Villas seperti menunggangi gajah, memandikan gajah, dan sebagainya, fasilitas ini menjadikan Sancto Suites & Villas senagai tempat menginap pilihan keluarga di Indonesia dan mancanegara. Di sisi lain, hubungan kerjasama Sanctoo Suites & Villas dengan Bali Zoo memerlukan proses *check-in* yang mendetail dikarenakan ada tambahan dokumen yang harus dibaca dan ditandatangani oleh tamu Ketika *check-in* dan *check-out* terutama apabila tamu melakukan aktivitas tambahan di Bali Zoo atau aktivitas lain diluar hotel seperti *full day* dan *half day tour*

yang juga merupakan pilihan aktivitas yang ditawarkan oleh Sanctoo Suites & Villas, Oleh karena itu, penting bagi Sanctoo Suites & Villas untuk memastikan bahwa karyawan *Front Office* memiliki *Standard Operational Procedure*(SOP) yang mendetail dalam melaksanakan tugas, untuk mencegah adanya dokumen yang terlewat atau informasi yang tidak tersampaikan pada departemen lain maupun pihak Bali Zoo.

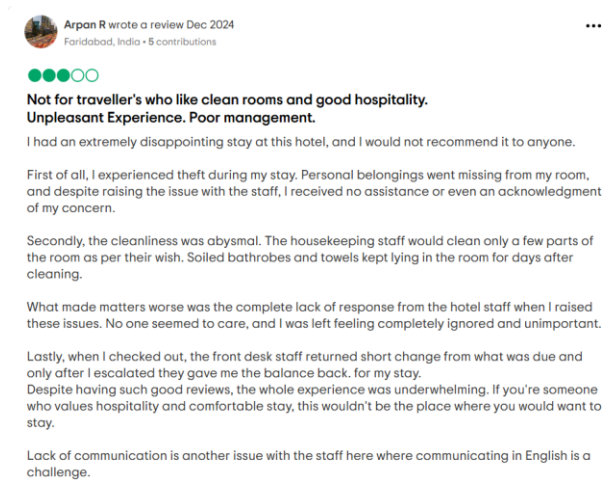
Standard Operational Procedure (SOP) adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya(Novrianti & Jumaren, 2019). SOP memiliki beberapa dimensi yang menunjukkan apakah SOP disusun dan dilaksanakan dengan baik, dimensi-dimensi tersebut adalah efisiensi, konsistensi, meminimalisir kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan kerja, peta kerja dan batasan pertahanan, dimensi-dimensi tersebut merupakan prioritas utama dalam penyusunan dan pelaksanaan SOP, dengan tuntunan dari SOP yang baik, kinerja karyawan akan semakin efisien, efektif dan minim kesalahan dengan tujuan utama untuk menjaga reputasi perusahaan(Mangkunegara, 2015).

Standard Operational Procedure (SOP) memiliki ikatan yang kuat dengan kualitas kinerja karyawan, kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya(Mangkunegara, 2015). Cara melaksanakan tugas dan tanggung jawab itulah yang harus tertera pada SOP, oleh karena itu, SOP yang disusun dan di implementasikan dengan mampu mendukung kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2015), kinerja karyawan dapat diukur berdasarkan dari beberapa indikator yaitu produktivitas, kualitas, kecakapan dan komitmen. Hasil yang baik dalam seluruh indikator dapat digunakan sebagai tolak ukur karyawan yang ideal.

Sehubungan dengan tujuan penyusunan dan penerapan SOP yaitu menjaga reputasi perusahaan, salah satu departemen di hotel dan villa pada umumnya juga sering dianggap sebagai wajah dari hotel, yaitu departemen *Front Office*. Menurut (Wachidyah, 2017), Departemen Front Office adalah bagian dari hotel yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (receptionist), kedatangan (*check-in*), hingga keberangkatan (*check-out*). Departemen ini tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan dan registrasi tamu, tetapi juga dalam semua kegiatan yang menyangkut kepentingan tamu selama menginap di hotel. Di departemen *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas sendiri terdapat beberapa SOP yang menuntun staf *Front Office* dalam melaksanakan tugasnya, seperti menyambut tamu, melakukan proses *check-In*, merespon permintaan dan telepon tamu serta tugas-tugas lain nya. Menurut observasi peneliti , mayoritas SOP sudah diterapkan dengan baik oleh staf *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas, akan tetapi, peneliti menemukan terdapat SOP yang sering tidak di laksanakan yaitu berupa pemberian handuk wajah (*Oshibori*) ketika tamu baru sampai ke *Lobby* sebelum tamu melakukan proses *check-in* , selain itu, dilansir dari website ulasan hotel dan objek wisata TripAdvisor, peneliti menemukan keluhan oleh tamu yang menginap pada Desember 2024 mengenai kurangnya perhatian dan respon terhadap isu kehilangan

barang tamu, di ulasan yang sama, tamu juga memberikan keluhan bahwa kurangnya ketelitian staf *Front Office* dalam memberikan uang kembalian yang seharusnya diterima tamu setelah pembayaran.



Gambar 1. 1 Komentor TripAdvisor
Sumber : Sanctoo Suites & Villas

Oleh karena itu, Peneliti tertarik untuk meneliti implementasi *Standard Operational Procedure* (SOP) pelayanan dalam upaya mendukung kinerja karyawan *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi rekomendasi sekaligus memberi wawasan pada pihak manajemen Sanctoo Suites & Villas untuk meningkatkan efektivitas SOP, sekaligus memberi kontribusi positif terhadap pengalaman tamu dan kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi SOP pelayanan staf *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas?
2. Bagaimana dampak implementasi SOP pelayanan dalam upaya mendukung kinerja staf *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis implementasi SOP pelayanan staf *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas.
2. Menganalisis dampak implementasi SOP pelayanan dalam upaya mendukung kinerja pada staf *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini akan memberi manfaat baik secara teoretis dan praktis

1.4.1 Manfaat Teoretis

1. Penelitian ini berpotensi mengidentifikasi hubungan antara implementasi *Standard Operational Procedure* (SOP) terhadap kinerja karyawan *Front Office*
2. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi adaptasi dan penerapan teori yang sudah ada ke dalam konteks lokal dalam hal ini pariwisata di pulau Bali,
3. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan untuk menginspirasi dan sebagai landasan penelitian yang lebih mendalam di masa depan

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pengelola, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai rekomendasi dan informasi yang mendasari perubahan pada SOP kedepannya dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan sekaligus menciptakan kepuasan dan loyalitas pada tamu, sekaligus meningkatkan reputasi Sancto Suites & Villas.
2. Bagi peneliti, penelitian digunakan sebagai bentuk implementasi dari pembelajaran yang dilakukan selama perkuliahan
3. Bagi pelaku industri perhotelan dan pariwisata penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan guna meningkatkan standar layanan di sektor akomodasi lainnya.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini pada besarnya implementasi *Standard Operational Procedure* Pelayanan yang diterapkan oleh karyawan pada *front office department* serta bagaimana *Standard Operational Procedure* Pelayanan berdampak terhadap kinerja karyawan pada *front office department*.

Batasan penelitian ini adalah pada lokasi penelitian pada Sanctoo Suites & Villas, khususnya di Departemen *Front Office* dan informan pada penelitian yang mencakup karyawan departemen *Front Office* dan *Human Resources* yang bekerja lebih dari 3 bulan

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner yang telah dilakukan oleh penulis, serta beberapa uraian telah dilakukan terkait dengan implementasi *Standard Operational Procedure* pelayanan dalam upaya mendukung kinerja karyawan *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas, didapatkan kesimpulan bahwa dari 7 dimensi penting dalam Implementasi *Standard Operational Procedure*. dimensi efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, perlindungan tenaga kerja, penyelesaian masalah, peta kerja, batasan pertahanan diimplementasikan dalam *standard operational procedure* di departemen *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas dengan kategori sangat tinggi. Akan tetapi, adanya ulasan negatif dari tamu seperti kurangnya perhatian dan respon terhadap isu kehilangan barang tamu dan keluhan bahwa kurangnya ketelitian staf *Front Office* dalam memberikan uang kembalian yang seharusnya diterima tamu setelah pembayaran. Selain itu, kurangnya pelaksanaan berupa pemberian handuk wajah (*Oshibori*) yang merupakan inkonsistensi dari penerapan SOP Pelayanan.

Penerapan SOP pelayanan di departemen *Front Office* memiliki dampak yang signifikan, dengan adanya SOP sebagai alur kerja yang terstruktur dan sistematis, pekerjaan staf *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas menjadi lebih efisien, karyawan merasa lebih mudah untuk meminimalisasi kesalahan dalam pelaksanaan tugas, serta meningkatkan konsistensi dan kualitas pelayanan kepada tamu. Hal ini

berdampak langsung pada produktivitas kerja karyawan, peningkatan tanggung jawab individu, serta kemampuan dalam menyelesaikan tugas secara mandiri sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, adanya SOP juga memberikan rasa aman bagi karyawan karena mereka bekerja berdasarkan panduan resmi yang jelas dan sistematis, sehingga tekanan kerja dapat dikurangi dan loyalitas terhadap perusahaan meningkat. Secara keseluruhan, implementasi SOP yang optimal berkontribusi positif terhadap pencapaian kinerja yang lebih profesional, disiplin, dan berorientasi pada kepuasan tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi, kuesioner dan wawancara pada departemen *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas peneliti menyarankan:

1. Kepada pihak Politeknik Negeri Bali untuk terus meningkatkan referensi bahan ajar serta menggalakan penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan operasional hotel, kualitas pelayanan dan penerapan prosedur, peneliti juga menyarankan agar Politeknik Negeri Bali terus bekerja sama dan berkolaborasi dengan penyedia jasa akomodasi, terutama hotel dan villa di bali maupun diluar bali untuk membuka lebih banyak kesempatan *On-job Training* yang berpeluang untuk memperluas pemahaman mahasiswa mengenai implementasi SOP di berbagai lokasi di industri pariwisata.
2. Kepada pihak manajemen Sanctoo Suites & Villas untuk terus menjaga serta meningkatkan konsistensi penerapan SOP dalam seluruh proses operasional, terdapat beberapa responden kuesioner yang merasa kurang setuju atau tidak setuju mengenai beberapa pernyataan yang berhubungan dengan implementasi SOP di

departemen *Front Office*, oleh karena itu disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut secara berkala mengenai isi dan efektivitas SOP yang berlaku, pelatihan karyawan mengenai SOP secara berkala juga sangat disarankan, terutama SOP yang berkaitan dengan keselamatan karyawan seperti SOP evakuasi bencana alam ataupun kebakaran selain untuk mengajari karyawan baru mengenai SOP keselamatan, latihan rutin juga bertujuan untuk memastikan alat pendukung keadaan darurat bekerja dengan baik demi keamanan dan keselamatan karyawan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, S. P., MS, N. H. A., GC, B.,
Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., & Utami, E. F. (2020).
Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif. In *Yogyakarta: CV. Pustaka
Ilmu*. CV. Pustaka.
- Alhaqqoh Darwis, A., Saputra, A., Robiyanto, N., Setiawan, M., Gede
Mulawarman, W., Studi Pasca Sarjana Manajemen Pendidikan, P.,
Mulawarman, U., & Timur, K. (2024). Analisis Deskriptif Terhadap
Pelaksanaan Proyek Penelitian Dalam Mata Kuliah Best Practice
Kepemimpinan Sekolah Di Universitas Ahmad Dahlan. *Nusantara Journal of
Multidisciplinary Science*, 2(1), 2024–2025.
<https://jurnal.intekom.id/index.php/njms>
- Amanda Yasmine D. Matondang. (2020). The Designing of Villa in Tourist Area
Sipiso-Piso. *International Journal of Architecture and Urbanism*, 4(2), 156–
164. <https://doi.org/10.32734/ijau.v4i2.4516>
- Atmoko, T. (2012). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas
Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Bagyono, S. (2012). Teori dan Praktek Hotel Front Office. In *Bandung: Alfabeta*.
Alfabeta.
- Bungalangan, Y. T., Isu, R. J., Hadi, M. P., Astuti, N. N. T., Dibia, I. K., Riastini, P.
N., Addailani, S. H., Santoso, A. B., Sulastri, I., & Firmansyah, A. (2015).
Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Jurnal Pendidikan
Ekonomi*, 2(1), 240.

- Chattamvelli, R., & Shanmugam, R. (2023). *Descriptive Statistics For Scientists And Engineers*. Springer.
- Dewi, I. S., Arun, A. A. A., & Arianty, S. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Kinerja Pramusaji Implementation of Standard Operating Procedures to Improve Waiter Performance. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(1), 165–184. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1>
- Diah Kesumadewi, P., Manik Pratiwi, A. A., Id, D. A., & Id, A. (2022). *Jurnal Destinasi Pariwisata Pengelolaan Pelayanan Akomodasi Villa Di Desa Adat Seminyak Pada Era New Normal*.
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). *JPP (Jurnal Pendidikan dan Perhotelan) Pengaruh Standard Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Departemen Hotel The Gunawarman Luxury Residence*.
- Mangkunegara, A. P. (2015). Sumber daya manusia perusahaan. *Cetakan Kedua Belas. Remaja Rosdakarya: Bandung*, 80.
- Mayasari, Ab., A., & Renold, R. (2024). Pelayanan Akomodasi Vila di Pantai Tanjung Bayang Makassar. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 3(2), 151–161. <https://doi.org/10.52352/jham.v3i2.1500>

- Miles, M., & Huberman, M. (1994). *Qualitative Data Analysis : An Expanded Source Book*.
- Novrianti, D. P., & Jumaren, J. (2019). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 14. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v14i1.13877>
- Sandry, O. N., Mustafa, I., & Retu, M. K. (2024). Penerapan Standard Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Front Office Di Hotel Capa Resort Maumere. 4(4). <https://jurnalp4i.com/index.php/cendekia>
- Sholikah, A. (2016). *Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif*.
- Siti Lathifah. (2023). An Analysis of Jargons Used By Receptionists In Front Office Hotels At Lombok. *International Journal of Social Science*, 3(4), 529–538. <https://doi.org/10.53625/ijss.v3i4.7166>
- Subandi, O., & Rahmawati, E. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan. *JMA*, 2(6), 3031–5220. <https://doi.org/10.62281>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2017a). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D* (Vol. 225, Issue 87). Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017b). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*, 225(87), 48–61.

- Sutjiadi, M. A., Program,), Perhotelan, S., Pariwisata, M., Logistik, D., Mondial, L., Utara, P., & Gambir, K. (2022). *Implementasi Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Pelayanan di Sana Sini Restoran Hotel Pullman Jakarta Indonesia Thamrin (Studi Kasus Sesuai Hasil LQA Assessment Periode 2022)*.
- Wachidyah, W. (2017). *Front Office Department Dan Perananannya Dalam Layanan Tamu Hotel*.
- Wulandari, A. (2024). *Evaluasi Standar Operasional Procedure Guest Service Center Pada Padma Resort Legian Bali*.
- Wulandari, N. L. A. A., Sumadi, N. K., & Swara, N. N. A. A. V. (2020). *Pengaruh Self Esteem, Empowerment, dan Team Work Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. BPR TISH di Gianyar*. 2(1), 89–99.
<https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v2i1>
- Noviastuti, N., Agustina Cahyadi, D., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (2020). PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 3(1), 2597–5323.
<https://jurnal.akparda.ac.id/3>