# SKRIPSI

# PENERAPAN PERSONAL KNOWLEDGE, JOB PROCEDURE DAN TECHNOLOGY TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE DI THE RITZ-CARLTON BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

**Luh Kadek Ella Budi Pradnya Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA**
**POLITEKNIK NEGERI BALI**
**BADUNG**
**2025**

# SKRIPSI

# PENERAPAN PERSONAL KNOWLEDGE, JOB PROCEDURE DAN TECHNOLOGY TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE DI THE RITZ-CARLTON BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

**Luh Kadek Ella Budi Pradnya Dewi**
**NIM 2115834042**

**JURUSAN PARIWISATA**
**POLITEKNIK NEGERI BALI**
**BADUNG**
**2025**

# SKRIPSI

# PENERAPAN PERSONAL KNOWLEDGE, JOB PROCEDURE DAN TECHNOLOGY TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE DI THE RITZ-CARLTON BALI

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

POLITEKNIK NEGERI BALI

**Luh Kadek Ella Budi Pradnya Dewi**
**NIM 2115834042**

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

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul dengan judul "Penerapan *Personal Knowledge, Job Procedure* dan *Technology* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* Di The Ritz-Carlton Bali" dalam keadaan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Politeknik Negeri Bali.

Selama penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikannya, tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Luh Linna Sagitarini, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari

tahap awal sampai akhir.

6. Dr. I Nyoman Winia, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya tanpa henti untuk membantu dalam kelancaran pembuatan skripsi.
7. Seluruh *karyawan* hotel The Ritz-Carlton, Bali khususnya di departemen *front office* yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Kadek Ella Budi Pradnya Dewi

# ABSTRAK

Dewi, Luh Kadek Ella Budi Pradnya (2025). Penerapan *Personal Knowledge, Job Procedure* dan *Technology* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* di The Ritz-Carlton Bali. 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 : Dr. I Nyoman Winia, M.Si

Kata kunci: *Personal Knowledge, Job Procedure, Technology,* kinerja karyawan, *front office*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *Personal Knowledge, Job Procedure* dan *Technology* terhadap kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya pengetahuan yang berkualitas bagi sumber daya manusia dalam menunjang operasional hotel, khususnya pada bagian *front office* yang berinteraksi langsung dengan tamu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh dengan responden seluruh karyawan *front office* yang berjumlah 50 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuisioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedasititas, uji regresi linier berganda, serta uji hipotesis (uji t dan uji f) dan uji Koifisien determinasi $R^2$ dengan bantuan software IBM SPSS 29. Kesimpulan dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Personal Knowledge (X1)* sebesar 0,408, *Job Procedure* (X2) sebesar 0,437 dan *Technology (X3*) sebesar 0,325 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan secara simultan variabel *Personal Knowledge Job Procedure* dan *Technology* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan *Job Procedure* merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan yakni sebesar 0,437. Hasil penelitian ini dapat berguna untuk pengembangan penerapan *Personal Knowledge, Job Procedure dan Technology* di The Ritz-Carlton Bali.

# ABSTRACT

Dewi, Luh Kadek Ella Budi Pradnya (2025). *Application of Personal Knowledge, Job Procedures, and Technology to Front Office Employee Performance at The Ritz-Carlton Bali. Undergraduate Thesis : Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic*

*This undergraduate thesis has been supervised and approved by supervisor I:* Luh Linna Sagitarini, SE., MM *and supervisor II:* Dr. I Nyoman Winia, M.Si

*Keywords: Knowledge Management, employee performance, front office*

*The purpose of this research is to determine how much influence the application of Personal Knowledge, Job Procedure* dan *Technology has on the performance of Front Office employees at The Ritz-Carlton Bali. The background of this study departs from the importance of quality knowledge for human resources in supporting hotel operations, especially in the Front Office section that interacts directly with guests. This research uses quantitative methods, the sample in this study uses saturated sampling technique with respondents of all 50 Front Office employees. Data collection is done through observation, questionnaire distribution, and documentation. The data analysis technique uses validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasity test, multiple linear regression test, as well as hypothesis testing*
*(t test and f test) and $R^2$ determination coefficient test with the help of IBM SPSS 29 software. The conclusion of the study shows that partially the Personal Knowledge (X1) variable of 0.408, Job Procedure (X2) of 0.437 and Technology (X3) of 0.325 have a positive and significant effect on employee performance and simultaneously the Personal Knowledge Job Procedure and Technology variables together have a positive and significant effect on employee performance and Job Procedure is the variable that has the most dominant influence on employee performance, which is 0.437. The results of this study can be useful for the development of the application of Personal Knowledge Job Procedure and Technology.*

POLITEKNIK NEGERI BALI

# DAFTAR ISI

**HALAMAN SAMPUL LUAR** ..... **i**
**HALAMAN SAMPUL DALAM** ..... **ii**
**HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI** ..... **iii**
**HALAMAN PERSETUJUAN** ..... **iv**
**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI** ..... **v**
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI** ..... **vi**
**HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT** ..... **vii**
**KATA PENGANTAR** ..... **viii**
**ABSTRAK** ..... **ix**
**ABSTRACT** ..... **x**
**DAFTAR ISI** ..... **xi**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xiii**
**DAFTAR TABEL** ..... **xiv**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xv**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **xv**
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 4
1.3 Tujuan Penelitian ..... 4
1.4 Manfaat Penelitian ..... 5
1.4.1 Manfaat Teoritis ..... 5
1.4.2 Manfaat Praktis ..... 5
1.5 Batasan dan Ruang Lingkup Masalah ..... 6
**BAB II KAJIAN PUSTAKA** ..... **7**
2.1 Landasan Teori ..... 7
2.1.1 Hotel ..... 7
2.1.2 Departemen *Front Office* ..... 8
2.1.3 *Knowledge Management* ..... 9
2.1.4 Kinerja Karyawan ..... 10
2.1.5 Hubungan Knowledge Management dan Kinerja Karyawan ..... 16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya ..... 17
2.3 Hipotesis ..... 20
**BAB III METODE PENELITIAN** ..... **21**
3.1 Lokasi Penelitian ..... 21
3.2 Objek Penelitian ..... 22
3.3 Identifikasi Variabel ..... 22

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

3.4 Definisi Operasional Variabel ..... 23
3.5 Jenis dan Sumber Data ..... 24
3.5.1 Jenis Data ..... 24
3.5.2 Sumber Data ..... 25
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel ..... 25
3.7 Pengumpulan Data ..... 26
3.8 Analisis Data ..... 27
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 37**
4.1 Gambaran Umum Hotel ..... 35
4.1.1 Sejarah Hotel The Ritz-Carlton, Bali ..... 35
4.1.2 Fasilitas The Ritz-Carlton, Bali ..... 36
4.1.3 Struktur Organisasi Departemen *Front Office* ..... 41
4.2 Hasil dan Pembahasan ..... 45
4.2.1 Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* Secara Parsial di The Ritz-Carlton Bali ..... 64
4.2.2 Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* secara Simultan Di The Ritz-Carlton Bali ..... 71
4.2.3 Variabel *Knowledge Management* Yang Paling Dominan Mempengaruhi Kinerja Karyawan *Front Office* Di The Ritz-Carlton Bali ..... 72
**BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... 74**
5.1 Simpulan ..... 74
5.2 Saran ..... 75
**DAFTAR PUSTAKA ..... 77**
**LAMPIRAN ..... 79**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

# DAFTAR GAMBAR

**Gambar 3.1** Logo Hotel The Ritz-Carlton, Bali ..... 21
**Gambar 4.1** Lokasi Hotel The Ritz-Carlton Bali ..... 35
**Gambar 4.2** Struktur *Front Office* Department ..... 41
**Gambar 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Sumber..... 46
**Gambar 4.4** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 47
**Gambar 4.5** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 48
**Gambar 4.6** Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan..... 49
**Gambar 4.7** Karakteristik dari Responden Berdasarkan Lama Bekerja ..... 50
**Gambar 4.8** *Guest Report dan request chat* ..... 65
**Gambar 4.9** Pelaksanaan *daily Line-up*..... 66
**Gambar 4.10** Penerapan Training DLZ untuk karyawan..... 67
**Gambar 4.11** *Form* pengajuan *Cross training* ..... 68
**Gambar 4.12** Prosedur *Check-in* ..... 69
**Gambar 4.13** Prosedur *Check-out*..... 69
**Gambar 4.14** Penggunaan OPERA pada The Ritz-Carlon Bali..... 70

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

# DAFTAR TABEL

**Tabel 3.1** Definisi Operasional Variabel ..... 23
**Tabel 3.2** Skor dan Keterangan skala Likert kuisioner..... 27
**Tabel 4.1** Jenis kamar The Ritz-Carlton Bali..... 37
**Tabel 4. 2** Restoran pada The Ritz-Carlton bali ..... 38
**Tabel 4.3** Tabulasi Jawaban Responden Mengenai *Personal Knowledge* ($X_1$) ..... 51
**Tabel 4.4** Tabulasi Jawaban Responden Mengenai *Job Procedure* ($X_2$)..... 52
**Tabel 4.5** Tabulasi Jawaban Responden Mengenai *Technology* ($X_3$) ..... 53
**Tabel 4.6** Tabulasi Jawaban Responden Mengenai Kinerja Karyawan (Y)..... 54
**Tabel 4.7** Hasil Uji Validitas..... 55
**Tabel 4.8** Uji Reabilitas..... 56
**Tabel 4.9** Hasil Uji Normalitas..... 57
**Tabel 4.10** Hasil Uji Linearitas..... 58
**Tabel 4.11** Hasil Uji Multikoliniearitas..... 59
**Tabel 4.12** Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 60
**Tabel 4.13** Uji Analisis Regresi Linier Berganda ..... 61
**Tabel 4.14** Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)..... 62
**Tabel 4.15** Uji Regresi Secara Simultan (Uji F) ..... 63
**Tabel 4.16** Hasil Uji Koefisien Determinasi ($R^2$)..... 64

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

# DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1** Surat Izin Penelitian ..... 79
**Lampiran 2** Pertanyaan Kuisioner Penelitian..... 80
**Lampiran 3** Hasil Tabulasi data..... 83
**Lampiran 4** Hasil Uji Validitas X1 ..... 89
**Lampiran 5** Hasil Uji Validitas X2 ..... 89
**Lampiran 6** Hasil Uji Validitas X3 ..... 90
**Lampiran 7** Hasil Uji Validitas Y ..... 91
**Lampiran 8** Hasil Uji Reabilitas X1..... 92
**Lampiran 9** Hasil Uji Reabilitas X2..... 92
**Lampiran 10** Hasil Uji Reabilitas X3..... 92
**Lampiran 11** Hasil Uji Reabilitas Y..... 92
**Lampiran 12** Hasil Uji Regresi Linier berganda..... 93
**Lampiran 13** Hasil Uji T..... 93
**Lampiran 14** Hasil Uji F..... 93
**Lampiran 15** Dokumentasi Penelitian ..... 94

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Penerapan *Personal Knowledge, Job Procedur*e, dan *Technology* merupakan tiga hal penting yang saling melengkapi untuk meningkatkan kinerja. *Personal Knowledge* membantu karyawan memahami kebutuhan tamu secara personal, *Job Procedure* memberikan panduan standar kerja yang jelas, sedangkan *Technology* mempermudah proses pelayanan agar lebih cepat dan akurat (Iskandar 2018). Menurut (Kushariyadi 2025) Kombinasi ketiga faktor ini mampu menciptakan layanan yang konsisten, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk meneliti sejauh mana pengaruh penerapan ketiganya terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengamatan selama penelitian di The Ritz-Carlton Bali, ditemukan bahwa penerapan *Personal Knowledge*, *Job Procedure* dan *Technology* belum berjalan secara optimal. Beberapa karyawan masih mengandalkan cara kerja sendiri dalam melayani tamu, yang berisiko menimbulkan tidak konsistenan layanan. Prosedur kerja yang sudah ditetapkan terkadang tidak diikuti secara penuh, terutama saat beban kerja sedang tinggi. Pemanfaatan teknologi seperti OPERA dan aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) juga belum maksimal, Kondisi ini menunjukkan masih kurang karyawan dalam mengetahui informasi-informasi tentang hotel sehingga di antara karyawan *front office* seringnya terjadi kesalahan saat memberi informasi tentang hotel kepada tamu atau sesama rekan kerja.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Diterapkannya *Personal Knowledge, Job Procedure* dan *Technology* membantu mengelola, menyimpan, juga menyebarkan pengetahuan secara sistematis, pengetahuan dan pengalaman karyawan dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh anggota tim, baik karyawan senior maupun junior. Penerapan *knowledge management* yang baik diharapkan bisa menjadikan kinerja operasional meningkat, Pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Serta akan berdampak positif pada kepuasan tamu dan keberhasilan hotel. Jika pelayanan *front office* sangat baik tamu akan memandang baik pula keseluruhan pelayanan hotel (Lubis 2024).

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat mengukur seberapa besar pengaruh penerapan *personal knowledge, job procedure,* dan *technology* mempengaruhi kinerja karyawan *front office* secara parsial dan simultan juga untuk mengetahui variabel mana yang paling mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen hotel dalam membagikan pengetahuan melalui pelatihan, mentoring, dan sistem informasi yang baik, dimana karyawan tidak hanya meningkatkan keterampilan mereka tetapi dapat berkontribusi lebih terhadap kinerja keseluruhan karyawan yang lebih efektif.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasar latar belakang permasalahan, peneliti tertarik dalam melaksanakan penelitian skripsi berjudul "Penerapan *Personal Knowledge, Job Procedure,* dan *Technology* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* di The Ritz-Carlton Bali" dari penelitian ini bisa memberi informasi yang berguna untuk industri perhotelan dalam meningkatkan penerapan *Personal Knowledge, Job Procedure,* dan *Technology.*

## 1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang yang sudah peneliti sebelumnya paparkan, bisa dirumuskan masalah penelitian yakni :

1. Bagaimanakah pengaruh *Personal Knowledge, Job Procedure* dan *Technology* terhadap kinerja karyawan *front office* secara parsial di The Ritz-Carlton Bali ?
2. Bagaimanakah pengaruh *Personal Knowledge, Job Procedure* dan *Technology* terhadap kinerja karyawan *front office* secara simultan di The Ritz-Carlton Bali ?
3. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali ?

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang di lakukan peneliti memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Personal Knowledge, Job Procedure* dan *Technology* terhadap kinerja karyawan *front office* secara simultan di The Ritz-Carlton Bali

2. Untuk menganalisis pengaruh *Personal Knowledge, Job Procedure* dan *Technology* terhadap kinerja karyawan *front office* secara parsial di The Ritz-Carlton Bali
3. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan *front office* di hotel The Ritz-Carlton Bali.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Harapannya penelitian akan berguna untuk pihak yang terlibat. Berikut adalah beberapa manfaat teoretis dan praktis dari penelitian skripsi :

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kemajuan penelitian, khususnya di bidang pariwisata, dengan memberikan pengetahuan dan arahan mengenai Penerapan *Personal Knowledge, Job Procedure* dan *Technology*.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Studi ini harapannya bisa memberi manfaat kepada sejumlah pihak terkait dan harapannya bisa mendapat manfaat atas studi ini:

1. Manfaat bagi Peneliti:

Penelitian ini bisa membantu peneliti guna menyelesaikan penelitian tugas akhir (skripsi) yang merupakan persyaratan kelulusan dengan gelar Sarjana Terapan Pariwisata. Selain itu juga dapat membantu penulis untuk menambah pengalaman, pengetahuan, dan wawasan. Penelitian ini harapannya bisa selaku acuan untuk sejumlah penelitian berikutnya yang berhubungan akan Penerapan *Personal*

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

*Knowledge, Job Procedure* dan *Technology* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* di The Ritz-Carlton Bali.

2. Manfaat bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali:

Penelitian bisa selaku sumber pengetahuan untuk adik-adik mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk kegiatan penelitian selanjutnya. di samping itu penelitian ini bisa pula di gunakan sebagai pengembangan ilmu dalam pembelajaran di *front office* pembelajaran di *front office* sehingga ide dan temuan penelitian ini dapat dipraktikkan.

3. Manfaat Bagi Hotel The Ritz-Carlton, Bali

Penelitian ini ke depannya menjadi bahan informasi tambahan untuk hotel sebagai perbaikan terkait dengan penerapan *knowledge management* yang seharusnya di terapkan oleh seluruh karyawan khususnya di *front office.*

## 1.5 Batasan dan Ruang Lingkup Masalah

Pada penelitian ini penulis memilih objek penelitian The Ritz-Carlton, Bali pada *Front Office* departemen. Hanya faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan *Personal Knowledge, Job Procedure* dan *Technology* di The Ritz-Carlton Bali yang menjadi fokus. Penelitian ini mempergunakan metode analisis statistik kuantitatif di mana data akan diperoleh dari karyawan *front office* The Ritz-Carlton Bali selama 1 tahun terakhir ( Juli 2024 – Juli 2025 ). *Knowledge Management* sebagai objek dalam meningkatkan kinerja karyawan di The Ritz-Carlton, Bali. Adapun variabel dari penelitian ini kinerja karyawan adalah variabel dependen, sedangkan *Personal knowledge, job procedure, dan technology* adalah variabel independen.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB V

# SIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Simpulan

Berdasar hasil analisis dan pembahasan yang sudah diuraikan di bab sebelumnya, sehingga bisa dibuat kesimpulan dari penelitian yang berjudul Penerapan *Personal Knowledge, Job Procedure dan Technology* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* di The Ritz-Carlton Bali sebagai berikut.

Pengaruh *Personal Knowledge, Job Procedure dan Technology* terhadap kinerja karyawan *front office* secara parsial, berdasar hasil uji t menyatakan bahwasanya *Personal Knowledge, Job Procedure dan Technology* berpengaruh positif pada kinerja karyawan *front office di The Ritz-Carlton Bali.* Yang dimana *Personal knowledge* membantu karyawan memahami kebutuhan tamu dan memberikan pelayanan yang lebih personal, *Job Procedure* memastikan pekerjaan dilakukan sesuai standar Operasional yang berlaku sehingga pelayanan lebih konsisten dan mengurangi kesalahan, dan *Technology* memudahkan karyawan dalam bekerja agar lebih cepat dan tepat dan lebih efisien. Meskipun pengaruhnya berbeda-beda, ketiganya tetap memberikan kontribusi yang positif tehadap kinerja karyawan.

Pengaruh *Personal Knowledge, Technology*, dan *Job Procedure secara simultan* yang dapat dilihat berdasar perolehan uji f dimana secara simultan bisa memberi efek positif pada kinerja karyawan *front office.* Diterapkannya *Personal Knowledge, Technology,* dan *Job Procedure* secara bersamaan dan seimbang mampu meningkatkan kinerja karyawan *front office* secara optimal dan efisien. Hal

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ini menunjukkan bahwasa peningkatan kinerja tidak cukup hanya mengandalkan satu faktor saja, melainkan membutuhkan dukungan dari pengetahuan personal seorang karyawan, prosedur kerja yang jelas, dan penerapan teknologi yang tepat.

Variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali berdasarkan hasil uji t dari ketiga variabel menyatakan bahwa *Job Procedure* ialah variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Hal tersebut membuktikan bahwa prosedur kerja yang jelas dan terstruktur yang sudah di terapkan karyawan *front office* mampu meningkatkan kinerja karyawan secara efektif. Prosedur kerja yang jelas membantu mengurangi kesalahan dan menjaga konsistensi layanan. Sementara itu, *personal knowledge* dan *technology* memiliki pengaruh yang lebih rendah karena perannya cenderung sebagai pendukung pengetahuan karyawan sangat bergantung pada pengalaman dan kemampuan pribadi seorang karyawan, sedangkan teknologi baru akan optimal jika digunakan sesuai prosedur yang ada.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak hotel agar terus dapat mempertahankan dan meningkatkan penerapan *Personal Knowledge, Job Procedure dan Technology* melalui pelaksanaan pelatihan secara rutin, mengevaluasi secara rutin terhadap SOP yang berlaku, serta menerapkan prosedur kerja sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang untuk mewujudkan kinerja dan pelayanan yang profesional.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Bagi Politeknik Negeri Bali agar dapat menambah referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian baik waktu ataupun departemen yang berbeda dan sebagai bahan pembelajaran terutama dalam teknik penulisan dan pembelajaran mengenai departemen *front office*.

3. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat meneliti pada departemen lain di hotel dan juga menambah variabel penelitian seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, atau budaya organisasi, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan *mixed methods* dengan menggabungkan hasil olah data dan wawancara sehingga hasil yang diperoleh tidak hanya bersifat angka tetapi juga dapat menjabarkan informasi yang lebih detail mengenai penerapan *personal knowledge, job procedure, dan technology* terhadap kinerja karyawan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

# DAFTAR PUSTAKA


Anindhita Ayu, Nur Fadjrih Nur Asyik. (2018). "Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Kinerja Pegawai." *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 7(08):1–17

AKBAR, I. (2020). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kantor Pt. Surya Agrolika Reksa Sai Basau Kuantan Singingi* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Carrillo, F. J. (2015). Knowledge-based development as a new economic culture. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *1*(2), 1-17.

Chandra, Adhitya. (2022). "Pengaruh Personal Knowledge Terhadap Knowledge Management PT X. 1–10.

Fathoni, M. Yazid. (2022). "Perbuatan Melanggar Hukum Dalam Perjanjian Kerjasama Pengelolaan Hotel ( Studi Putusan Illegal Actions In Hotel Management Cooperative." *Law Fakultas Hukum Universitas Mataram* 2(1).

Gst, Ni, Nym Suci, Made Ruki, Ida Ayu, dan Kade Werdika. (2024). "Environmental-Based Tourism Village Management : Case." 2(6):18–26.

Iskandar, A., & Subekan, A. (2018). Pengaruh Personal Knowledge, Job Procedure Dan Technology Terhadap Kinerja Pegawai Organisasi Publik (The Effect of Personal Knowledge, Job Procedure and Technology on Employee's Performance in Public Organization). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, *9*(2).

Indarti, N., & Dyahjatmayanti, D. (2014). Manajemen pengetahuan: Teori dan praktik. *Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, H*, *14*, 24.

Kartikasari, I. K. E. Rizky. (2022). "Strategi Pengembangan Siklus Menu Dan Pelayanan Coffee Break Di Novotel Bogor Golf Resort And Convention Center."

Kushariyadi, K., Judijanto, L., Tadius, T., Willdahlia, A. G., Susanti, R. K., Juliartini, K., ... & Sari, R. E. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Komprehensif dalam MSDM*. PT. Green Pustaka Indonesia.

Kosasih, N., & Budiani, S. (2007). Pengaruh knowledge management terhadap kinerja karyawan: Studi kasus departemen front office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal manajemen perhotelan*, *3*(2), 80-88.

Lubis, A. L., Dhabitah, G. D., & Wibowo, A. E. (2024). "Peran Front Office Dalam Mengelola Keluhan Dan Masukan Tamu Di Montigo Resorts Batam." *Journal of Tourism and Interdiciplinary Studies* 94-112.

Mandalia, S., & Hidayat, T. (2022). "Tourism Development Policy Strategy during the COVID-19 Pandemic in Tanah Datar Regency. 261.

Nugraha, B. (2015). Pengaruh teknologi informasi administrasi terhadap efektivitas kerja pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Primawanti, Eka Putri, and Hapzi Ali. (2022). "Pengaruh Teknologi Informasi , Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap

Kinerja Karyawan ( Literature Review Executive Support Sistem ( Ess ) For Business ).” 3(3):267–85.

Praditya, I. P. G. J., Suarja, I. K., & Murni, N. G. N. S. (2020). Implementation of Knowledge Management on Hotel and Spa GSA Employee Performance. *International Journal of Glocal Tourism*, *1*(2), 79-87.

Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). “Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta.” *Manajemen Resort Dan Leisure, 13(1)* 5:1–20.

Rustiawan, Indra, Sri Purwati, Kraugusteeliana, Asri Ady Bakri. (2023). “Teknik Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Behaviour Anchor Rating Scale Dalam Pemeringkatan Karyawan Terbaik.” 2:403–11.

Sailendra, A. (2015). Langkah-langkah praktis membuat *SOP* (Edisi 1, Cetakan 1). Yogyakarta: Trans Idea Publishing. ISBN 978-602-8650-97-0.

Sedarmayanti, S., & Kuswanto, L. (2015). Pengaruh Servant Leadership, Komitmen Organisasional, dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Rumah Sakit Immanuel Bandung). Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 12(3), 513-528.

Suwatno, H., Ariawaty, R. R. N., SE, M., Asril, A. S., & Aan Anisah, S. E. (2025). *Knowledge Management: Konsep Dasar dan Perkembangannya di Era Digital*. Bumi Aksara.

Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). “Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, Dan Cara Mudah Menulis Artikel Pada Jurnal Internasional).”

Sinambela, E. A., & Lestari, U. P. (2022). Pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, *10*(1), 178-190.

Soewarno, Edy, Anisa Hudiyani, Firra Fitriana Sugiarti,(2021) Prodi Manajemen, and Fakultas Ekonomi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun.” *Magenta* 9(2):93–100.

Sopandi, Omar Dani, and Udin S. Saud. (2016). “Implementasi Knowledge Management Pada Perguruan Tinggi Sumber : Dunamis Organization Services.” (2).

Superwiratni, S., Wahyono, S., & Prowo, W. (2023). “Jurnal Pariwisata Vokasi, Kualitas Pelayanan Receptionis Di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar.” *Kualitas Pelayanan Receptionis Di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar* 4(2):68–84.

Thoyyibah, Mukhtar. (2024). *Knowledge Management System Dan Aplikasinya*.

Wachidyah. (2017). “Front Office Department Dan Peranannya.” 4.

Wachyu, Wahid, And Adi Winarto. (2020). “Pengaruh Knowledge Management Terhadap Peningkatan Kinerja Umkm Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Moderasi.” 3(2):141–57.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI