

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Yenitika Maulani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Komang Yenitika Maulani
NIM 2115834011**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA**

Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Yenitika Maulani
NIM 2115834011

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan rahmat dan kanuria-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan pada Front Office Department di The Westin Resort Nusa Dua” tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai kelulusan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan dalam proses pembelajaran.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu kelancaran perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
5. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi, dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
6. Putu Gita Suari Miranti, S.Si, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan motivasi, bimbingan dan petunjuk selama proses penyusunan skripsi.

7. Manajemen The Westin Resort Nusa Dua khususnya Front Office Department yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa dan dukungan, baik dukungan moral maupun material.
9. Seluruh keluarga dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.



Penulis

Komang Yenitika Maulani

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Maulani, Komang Yenitika. (2025). *Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Pada Front Office Department Di The Westin Resort Nusa Dua*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. Dan Pembimbing II: Putu Gita Suari Miranti, S.Si., M.Si.

Kata kunci: Implementasi, Standar Operasional Prosedur, Kinerja Karyawan, Front Office Department.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan Front Office Department di The Westin Resort Nusa Dua. The Westin Resort Nusa Dua menerapkan SOP sebagai pedoman atau acuan bekerja bagi karyawan. Permasalahan yang diuraikan dalam penelitian ini adalah implementasi SOP dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan Front Office Department. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan responden berjumlah 39 karyawan, menggunakan teknik penentuan sampel insidental, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok digunakan sebagai sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 27. Implementasi SOP pada Front Office Department telah dilakukan dengan sangat baik menurut persepsi karyawan, yang terlihat dari keseluruhan nilai persentase skor berkisar antara 90,77% hingga 97,44% dan termasuk dalam kategori “Sangat Tinggi” pada setiap indikator. Berdasarkan hasil observasi, SOP telah diterapkan dengan sangat baik, namun masih terdapat beberapa SOP yang belum dijalankan secara maksimal, terutama pada aspek konsistensi dan minimalisasi kesalahan. Hal ini menunjukkan perlunya pengawasan rutin serta pelatihan berkelanjutan agar SOP tidak hanya dipahami secara teoritis, tetapi juga diterapkan secara optimal dalam praktik kerja. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa penerapan SOP memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel SOP memberikan kontribusi sebesar 81,2% terhadap perubahan kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 18,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini juga didukung oleh hasil wawancara dengan manajer yang menegaskan bahwa SOP merupakan acuan penting dalam menjaga kinerja, namun pelaksanaannya masih perlu diperkuat melalui monitoring dan pelatihan secara berkala.

ABSTRACT

Maulani, Komang Yenitika. (2025). *The Influence of Implementation of Standard Operating Procedures on Employee Performance in the Front Office Department at The Westin Resort Nusa Dua*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum., and Supervisor II: Putu Gita Suari Miranti, S.Si, M.Si

Keywords: Implementation, Influence, Standard Operating Procedures, Employee Performance, Front Office Department.

This study aims to determine the effect of the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) on the performance of Front Office Department employees at The Westin Resort Nusa Dua. The Westin Resort Nusa Dua implements SOPs as guidelines or references for employees. The issues discussed in this study are the implementation of SOPs and their effect on the performance of Front Office Department. This is a quantitative study with 39 employees as respondents, using incidental sampling technique, i.e., anyone who happened to meet the researcher and was deemed suitable to be included in the sample. Data analysis in this study utilizes simple linear regression analysis with the assistance of IBM SPSS Statistics 27. The implementation of SOPs in the Front Office Department has been carried out very well according to employees' perceptions, as evidenced by the overall percentage scores ranging from 90.77% to 97.44% and falling into the "Very High" category for each indicator. Based on the observation results, SOPs have been implemented very well; however, there are still some SOPs that have not been fully implemented, particularly in terms of consistency and minimizing errors. This indicates the need for regular supervision and continuous training to ensure that SOPs are not only understood theoretically but also optimally applied in practical work. The results of the simple linear regression analysis show that the implementation of SOPs has a positive and significant impact on employee performance. The SOP variable contributes 81.2% to changes in employee performance, while the remaining 18.8% is influenced by factors outside the scope of this study. This finding is also supported by interview results with managers who confirm that SOPs are an important reference in maintaining performance, but their implementation still needs to be strengthened through regular monitoring and training.

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	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2.1.2 Standar Operasional Prosedur	7
2.1.3 Kinerja	8
2.1.4 Hotel	9
2.1.5 Front Office Department	13
2.2 Hasil Penelitian sebelumnya.....	14
2.3 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	21
3.2 Objek Penelitian.....	21
3.3 Identifikasi Variabel.....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel	22
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.5.1 Jenis Data.....	24
3.5.2 Sumber Data	24

3.6	Penentuan Populasi dan Sampel	25
3.7	Pengumpulan Data.....	26
3.8	Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Gambaran Umum The Westin Resort Nusa Dua	35
4.1.1	Sejarah The Westin Resort Nusa Dua	35
4.1.2	Bidang Usaha The Westin Resort Nusa Dua	38
4.1.3	Struktur Organisasi	45
4.2	Penyajian Hasil Penelitian	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Simpulan.....	73
5.2	Saran	734
DAFTAR PUSTAKA.....		75
LAMPIRAN.....		80



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)	23
Tabel 3. 2 Indikator Kinerja	23
Tabel 3. 3 Kriteria Skor Persentase	29
Tabel 4. 1 Jenis-jenis kamar yang ada di The Westin Resort Nusa Dua	39
Tabel 4. 2 BICC Room Capacity Chart 1st Floor	41
Tabel 4. 3 BICC Room Capacity Chart 2nd Floor	42
Tabel 4. 4 Kriteria Skor Persentase	50
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Penerapan SOP	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 8 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Korelasi	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4. 11 Uji Kecocokan Model (Uji F)	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji t	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo The Westin Resort Nusa Dua Bali	35
Gambar 4. 2 Kamar The Westin Resort Nusa Dua.....	40
Gambar 4. 3 Restoran di The Westin Nusa Dua.....	40
Gambar 4.4 Lobby Bar & Lounge	41
Gambar 4. 5 Convention Center & Meeting Room	42
Gambar 4. 6 Heavaenly Spa by Westin.....	42
Gambar 4. 7 Westin Kids Spa	43
Gambar 4. 8 Westin Workout	43
Gambar 4. 9 Resort Pool	44
Gambar 4. 10 Westin Family Kids Club	44
Gambar 4. 11 Struktur Organisasi Front Office Department di The Westin Resort Nusa Dua Bali	46
Gambar 4. 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4. 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4. 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	61
Gambar 4. 15 Hasil Uji Linearitas	66
Gambar 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Standar Operasional (SOP) dan Kinerja Karyawan	80
Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara	84
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden.....	86
Lampiran 4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif pada Implementasi SOP	87
Lampiran 5 Tabulasi Data Responden tentang Standar Operasional Prosedur (SOP)	88
Lampiran 6 Tabulasi Data Responden tentang Kinerja Karyawan	89
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas.....	90
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	92
Lampiran 9 Hasil Uji Korelasi	92
Lampiran 10 Hasil Uji Linearitas.....	92
Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas	93
Lampiran 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Lampiran 13 Hasil Uji Kecocokan Model (Uji F)	94
Lampiran 14 Hasil Uji t.....	94
Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	94
Lampiran 16 SOP pada Front Office Department di The Westin Resort Nusa Dua.....	95
Lampiran 17 Dokumentasi Wawancara.....	96

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali dikenal dengan tempat wisata karena keindahan alam, budaya, dan tradisinya yang unik (Mahendra, 2013). Berkembangnya industri pariwisata akan mendorong pertumbuhan industri seperti penginapan, hotel, restoran, dan lainnya (Ardika, 2018). Industri perhotelan memiliki peran yang penting dalam sektor pariwisata dan kontribusi yang diberikan signifikan terhadap perekonomian suatu negara. Namun, industri perhotelan juga menghadapi persaingan yang ketat (Maulina, 2023). Semakin ketatnya persaingan di industri perhotelan sehingga semakin dibutuhkan juga pelayanan atau kinerja karyawan yang berkualitas yang diberikan kepada tamu sebagai bentuk usaha menjaga kualitas pelayanan dari tiap hotel tersebut (Harwindito & Khairulizza, 2021).

Salah satu departemen yang ada di hotel berperan penting terhadap kesan pertama dan terakhir yang didapat oleh tamu di hotel adalah Front Office Department. Hal ini disebabkan karena melayani tamu dari proses *check-in*, (*in-house*), dan hingga proses *check-out*. Sebagai *frontliner* atau garda depan, Front Office Department memberikan gambaran secara keseluruhan kepada tamu tentang seberapa baik kualitas dari layanan yang diberikan hotel (Azizah, 2023).

Pelayanan yang diberikan karyawan terhadap tamu bergantung pada standar yang telah ditetapkan. Standar yang telah ditetapkan menentukan bagaimana karyawan memberikan pelayanan yang baik dan konsisten, peranan Standar Operasional Prosedur sangatlah penting sebagai panduan dalam menjalankan

pekerjaan yang harus dilakukan (Rahmawati & Suryana, 2024). Menurut Sailendra (2015), Standar Operasional Prosedur dapat didefinisikan sebagai garis besar prosedur yang harus ditaati oleh setiap bagian dari perusahaan atau instansi.

Badan Pusat Statistik Provinsi Bali sesuai datanya pada tahun 2023 bahwa Provinsi Bali memiliki 94 hotel bintang lima. Salah satu hotel tersebut yaitu The Westin Resort Nusa Dua yang berada di Kawasan Pariwisata Nusa Dua. Hotel ini memiliki dua belas departemen salah satunya yaitu *Front Office*. *Front Office* Department memiliki empat *section* yaitu: *Guest Service Agent*, *Westin Experience Specialist*, *Service Express Agent*, dan *Service Express Attendant*. Dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, seluruh karyawan pada setiap *section* di *Front Office* Department memiliki standar operasional prosedur yang dijadikan pedoman sehingga dapat memberikan kesan dan pelayanan yang terbaik untuk tamu di hotel.

Adanya SOP, karyawan *Front Office* Department memiliki pedoman dan acuan dalam melayani *check-in and check-out process*. Standar operasional prosedur memungkinkan karyawan mengetahui ruang lingkup pekerjaan mereka dan melakukan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Apabila standar operasional prosedur tidak dilaksanakan dengan maksimal oleh karyawan, kinerja karyawan akan terpengaruh dan akan memberikan dampak buruk bagi hotel dan akan memengaruhi citra hotel atau nama baik, serta kelangsungan hidup perusahaan/hotel (Supriyanto & Hendriyati, 2021).

Pengamatan awal menunjukkan bahwa *Front Office* Department The Westin Resort Nusa Dua sudah memiliki Standar Operasional Prosedur namun pelaksanaannya masih belum dijalankan dengan maksimal. Hal itu terlihat pada

proses *check-in*, karyawan *guest service agent* harus menanyakan *Guest's Preferences* yang ada pada *registration form* yang harus diisi sendiri oleh tamu. Akan tetapi, karyawan *guest service agent* seringkali mengisi *guest's preferences* tamu pada *registration form*. Selain *Guest's Preferences*, adapun proses pengambilan deposit yang harus dijelaskan dengan baik selama proses *check-in*, namun karyawan beberapa kali tidak memastikan lebih dalam apakah tamu sudah memahami sistem pengambilan deposit atau belum.

Selanjutnya pada saat proses *check-in*, karyawan akan menginfokan kepada tamu bahwa akan mengambil deposit berupa *card verification (cardver)* sebagai limit kartu kredit pengguna diblokir sesuai dengan estimasi tagihan dengan jumlah tertentu. Setelah itu dilakukan pengambilan deposit secara manual menggunakan nomor kartu kredit yang sudah tersimpan jika deposit yang diambil saat proses *check-in* sudah tidak bisa menutupi tagihan yang dilakukan oleh tamu selama menginap. Hal ini harus dijelaskan dengan rinci dan harus dipastikan bahwa tamu sudah mengerti dengan sistem deposit yang digunakan. Dengan tidak dilakukannya standar ini, akan memberikan dampak buruk ke depannya seperti tamu akan komplain karena mendapatkan e-mail sudah menyetujui *Guest's Preferences* dan mendapatkan e-mail promosi padahal tidak menyetujui apapun atau mendapatkan notifikasi dimana terdapat *cardver* yang tidak mereka lakukan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penelitian ini akan dilakukan dengan judul "Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan pada Front Office Department di The Westin Resort

Nusa Dua", dengan tujuan untuk mengetahui implementasi dan analisis pengaruh implementasi standar tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur pada Front Office Department di The Westin Resort Nusa Dua?
2. Bagaimana pengaruh implementasi SOP terhadap Kinerja Karyawan pada Front Office Department di The Westin Resort Nusa Dua?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur pada Front Office Department di The Westin Resort Nusa Dua;
2. Untuk menganalisis pengaruh implementasi SOP terhadap Kinerja Karyawan pada Front Office Department di The Westin Resort Nusa Dua.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan membawa manfaat baik secara teoritis dan praktis dengan uraian sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis untuk mendapatkan pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur berdampak pada kinerja karyawan pada Front Office Department di The Westin Resort Nusa Dua. Selain

itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber data untuk penelitian yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan membawa manfaat praktis berikut.

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi pemikiran atau masukan untuk perusahaan mengenai Kinerja Karyawan sehingga dapat membantu perusahaan dalam melakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur di Front Office Department.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan penelitian ini akan membantu mahasiswa Politeknik Negeri Bali melakukan penelitian lebih lanjut tentang kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan atau wawasan untuk peneliti dan berbagi informasi mengenai Kinerja Karyawan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian ini berjudul “Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan pada Front Office Department di The Westin Resort Nusa Dua”, dapat disimpulkan:

1. Implementasi SOP pada Front Office Department telah dilakukan sangat baik menurut persepsi karyawan yang terlihat dari keseluruhan nilai persentase skor berkisar antara 90,77% hingga 97,44% yang termasuk ke kategori “Sangat Tinggi” pada setiap indikator. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa SOP sudah diimplementasi dengan sangat baik, namun masih terdapat beberapa SOP yang belum diterapkan sepenuhnya dengan maksimal oleh setiap karyawan terutama pada aspek konsistensi dan minimalisasi kesalahan. Hal ini mengindikasikan perlunya pengawasan rutin dan pelatihan berkelanjutan agar SOP tidak hanya dipahami secara teoritis, tetapi benar-benar diterapkan dengan maksimal.
2. Hasil dari analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa penerapan SOP pada Front Office Department memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel SOP memberikan kontribusi sebesar 81,2% terhadap perubahan kinerja karyawan, sementara sisanya 18,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Nilai koefisien regresi untuk variabel SOP adalah 0,537, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam pelaksanaan SOP akan diikuti dengan peningkatan kinerja

karyawan sebesar 0,537. Sebaliknya, penurunan dalam implementasi SOP dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Karena koefisien regresi yang diperoleh bernilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik SOP diterapkan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Wawancara dengan manajer juga menegaskan bahwa SOP berfungsi sebagai acuan atau pedoman yang penting untuk menjaga kinerja karyawan. Namun pelaksanaannya masih perlu diperkuat dengan monitoring dan pelatihan yang dilakukan secara berkala.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, observasi, analisis regresi, dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang ditujukan untuk pihak manajerial The Westin Resort Nusa Dua khususnya pada Front Office Department terkait penerapan SOP terhadap kinerja karyawan.

1. Meskipun hasil observasi menunjukkan penerapan SOP sudah berjalan dengan sangat baik, pada aspek konsistensi dan minimalisasi kesalahan masih terdapat celah yang perlu diperbaiki. Pihak manajerial disarankan untuk melakukan pelatihan berkelanjutan yang menekankan pentingnya konsistensi dalam pelayanan.
2. Dalam melakukan *role play* saat *roll call* atau *briefing* juga disarankan untuk dilakukan dengan sesungguhnya layaknya berinteraksi dengan tamu untuk memastikan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain itu, pihak manajerial diharapkan untuk meninjau *feedback* dari karyawan dalam menjalankan SOP yang sudah diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep, dan Indikator*. Zanafa Publishing.
- Ardika, I. M. (2018). Kontribusi Industri Pariwisata (Sub Sektor Perhotelan dan Restoran) Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Kabupaten Klungkung Tahun 2011-2015. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10, 189–199.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Arsani, P. S. D., Wulan, A. A. I. R. S., & Pitanatri, M. U. (2024). The Role of Guest Experience in Providing Excellent Service to Guests at Sofitel Bali Nusa Dua. *Indonesian Journal of Interdisciplinary Research in Science and Technology*, 2(10), 1197–1210. <https://doi.org/10.55927/marcopolo.v2i10.11257>
- Azizah, N. (2023). Peran Department Front Office Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 24, 497–505. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10433987>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2023). *Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali, 2022-2023*. <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjIyIzI=/banyaknya-hotel-bintang-menurut-kelas-dan-kabupaten-kota-di-provinsi-bali.html>
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. CV Alfabeta.
- Budiwanto, S. (2017). *Metode Statistika Untuk Mengolah Data Keolahragaan*.
- Budiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian* (2nd ed., Vol. 4). UNS Press.
- Darmawan, I. M. P., & Muliadisa, I. K. (2024). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest Service dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Check In dan Check Out. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 03, 903–911. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i6.803>

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan di Front Office Departement Hotel The Gunawarman Luxury Residence. *JPP (Jurnal Pendidikan Dan Perhotelan)*.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Husnul, N. R. I., Prasetya, E. R., Sadewa, P., Ajimat, & Purnomo, L. I. (2020). *Statistik Deskriptif* (L. I. Purnomo, Ed.). Unpam Press.
- Islamy, A. Z., Supriyatin, & Sakti, I. (2021). Analisis Pengaruh Standar Operasional Prosedur, Teknologi Informasi dan Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen STEI*, 04(01).
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Khairunnisa, Latief, Y., & Riantini, L. S. (2020). Standard operational procedure (SOP) auditing process in integrated management system to improve the efficiency of organizational performance. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 426(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/426/1/012018>
- Komar, R. (2016). *Hotel Manajemen (Manajemen Perhotelan)*. PT Gramedia.
- Kumbadewi, L. S., Suwendra, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2021). Pengaruh Umur, Pengalaman Kerja, Upah, Teknologi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesiaa*, 9, 1–9.
- Kustni, H. (2017). *General Hotel Management*. Deepublish.
- Lasut, E. E., Lengkong, V. P. K., & Ogi, I. W. J. (2017). Analisis Perbedaan Kinerja Pegawai Berdasarkan Gender, Usia, dan Masa Kerja (Studi pada Dinas Pendidikan Sitaro). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 5(2), 2771–2780. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i3.17155>

- Lesmana, A. P., & Anwar, A. M. (2024). Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedures) terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Karyawan studi pada PT. Santosa Jatisari Kusumah Bandung Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 5, 493–501. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Mahendra, G. S. (2013). Pengembangan Sistem Informasi Geografis Berbasis Mobile untuk Pemetaan Daerah Tujuan Wisata di Pulau Bali. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Infomatika*, 2, 302–316.
- Majkuri, F. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan PT BPRS Amanah Ummah. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1).
- Mangkunegara, A. A. A. P. M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardikaningsih, R., Sinambela, E. A., Retnowati, E., Darmawan, D., Putra, A. R., Arifin, S., Radjawane, L. E., Issalillah, F., & Khayru, R. K. (2022). Dampak Stres, Lingkungan Kerja dan Masa Kerja terhadap Produktivitas Pekerja Konstruksi. *Jurnal Penelitian Rumpun Ilmu Teknik*, 1(4), 38–52. <https://doi.org/10.55606/juprit.v1i4.616>
- Maulina, L. (2023). Revitalisasi Industri Perhotelan Dengan Inovasi Teknologi: Meningkatkan Keunggulan Bersaing dan Pengalaman Pelanggan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 7, 504–519.
- Mustakim, Z. (2015). Kinerja Pegawai dan Faktor yang Mempengaruhinya: Studi Kasus di STAIN Pekalongan. *Jurnal Penelitian*, 11(1). <https://doi.org/10.28918/jupe.v11i1.417>
- Ng, T. W. H., & Feldman, D. C. (2008). The Relationship of Age to Ten Dimensions of Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(2), 392–423. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.2.392>

- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik* (M. A. Susanto, Ed.). CV Pradina Pustaka Group.
- Pratama, S. A., & Permatasari, R. I. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor PT. Dua Kuda Indonesi. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11.
- Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abadi*, 5.
- Rahmat, C. A., Kurniabudi, & Novianto, Y. (2023). Penerapan Metode Regresi Linier Berganda Untuk Mengestimasi Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 3(1), 359–369. <https://doi.org/10.33998/jakakom.2023.3.1.732>
- Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 1–15. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2007). *Management* (9th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Sabtohadhi, J., Askiah, Rahmasita, A. N., Rahmad, M. H., Jubaidi, Paradila, A., Rin, A. F., Nendra, A. R., Qomariyah, A., & Periadi, A. M. R. P. (2024). Optimizing Employee Performance: The Impact Of Placement And Standard Operating Procedures In Samarinda City Government Agencies. *International Journal of Economics Development Research*, 5(4), 3711–3722.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Trans Idea Publishing.

- Santika, I. D. A., & Putra, I. N. T. D. (2024). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Operasional di Cendrawasih Restoran Golden Palace Hotel Mataram. *Journal of Responsible Tourism*, 4(1), 145–150. <https://doi.org/10.47492/jrt.v4i1.3472>
- Santosa, J. D. (2014). *Lebih Memahami SOP (Standard Operating Procedure)*. Kata Pena.
- Siregar, S. (2013). *Metode Pengembangan Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Kencana.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP*. Penebar Plus+.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) terhadap Kinerja Waiter dan Waitress di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali.