

SKRIPSI

**PENERAPAN SOP PELAYANAN UNTUK MENDUKUNG
KUALITAS PELAYANAN VISTA BAR DI ST REGIS BALI
RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Wisnu Andika Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENERAPAN SOP PELAYANAN UNTUK MENDUKUNG
KUALITAS PELAYANAN VISTA BAR DI ST REGIS BALI
RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Wisnu Andika Putra
NIM: 2115834178**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENERAPAN SOP PELAYANAN UNTUK MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN VISTA BAR DI ST REGIS BALI RESORT NUSA DUA BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Wisnu Andika Putra
NIM 2115834178

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Penerapan SOP Pelayanan Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Di Vista Bar St Regis Bali Resort Di Nusa Dua Bali” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Penelitian ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penulisan Penelitian ini hingga dapat terselesaikan nya tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan dari berbagai pihak kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M selaku Kaprodi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah banyak memberikan arahan dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini sehingga bisa selesai tepat waktu.
5. Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini sehingga bisa selesai tepat waktu.
6. Kepada manajemen Vista Bar ST. Regis Nusa Dua dalam memberikan

informasi yang diperlukan dalam skripsi ini, motivasi dan peluang untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan penulis

7. Kedua Orang Tua I Kadek Widi Antara dan Dewa Ayu Cahya Indrayanti yang telah memberikan dukungan moral dan material secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga, teman, dan pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna, namun kritik dan saran diperlukan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik dan dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Penulis

Wisnu Andika Putra

ABSTRAK

Wisnu Andika Putra (2025). Penerapan SOP Pelayanan Untuk Mendukung Pelayanan pada Vista Bar di St. Regis Bali Resort di Nusa Dua Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par., dan Pembimbing II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M.

Kata Kunci: Penerapan SOP, Karyawan, Pelayanan, Vista Bar, St. Regis Bali Resort, Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan SOP Pelayanan Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Di Vista Bar St Regis Bali Resort Di Nusa Dua Bali. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 14 responden yang terdiri dari supervisor, leader in charge, dan bar waiter. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP pelayanan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata kuesioner sebesar 3,92 yang berada dalam kategori “sangat baik”. Penerapan SOP pelayanan mampu meningkatkan efisiensi kerja (85,7%), konsistensi pelayanan (78,6%), dan rasa percaya diri karyawan dalam melayani tamu. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti kurangnya pengawasan berkala dan belum diterapkannya sanksi tegas atas pelanggaran SOP. Oleh karena itu, evaluasi rutin dan pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan guna menjaga efektivitas penerapan SOP pelayanan dalam mendukung pelayanan yang optimal.

Selain itu, dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati juga menunjukkan hasil yang positif. Staf dapat menjaga penampilan tempat kerja dengan baik, memberikan pelayanan secara konsisten dan tepat, bersikap sigap dalam merespon kebutuhan tamu, serta menunjukkan sikap profesional dan perhatian secara personal kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP pelayanan selaras dengan upaya meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh.

ABSTRACT

Wisnu Andika Putra (2025). Implementation of Service Standard Operating Procedures to Support Service Quality at Vista Bar, St. Regis Bali Resort, Nusa Dua Bali.". Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Advisor I: Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par., and Advisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M.

Keywords: SOP Implementation, Employees, Service, Vista Bar, St. Regis Bali Resort, Service Quality.

This study aims to identify how the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) by employees supports service quality at Vista Bar, St. Regis Bali Resort. The study applied a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, and questionnaires distributed to 14 respondents consisting of supervisors, leaders in charge, and bar waiters. The results show that SOP implementation has a positive impact on service quality. This is reflected in the average questionnaire score of 3.92, categorized as "very good." The SOP improved work efficiency (85.7%), service consistency (78.6%), and employee confidence in serving guests. However, challenges remain, such as lack of regular supervision and absence of strict sanctions for SOP violations. Therefore, regular evaluation and continuous training are necessary to ensure effective and sustainable SOP implementation in supporting optimal

Furthermore, key service quality dimensions such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy also demonstrated favorable outcomes. Staff maintained a professional workspace appearance, delivered accurate and consistent service, responded quickly to guest needs, acted with professionalism, and showed genuine personal care. This suggests that SOP implementation directly supports comprehensive service quality improvement.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER LUAR.....	i
HALAMAN COVER DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	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
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	10
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Faktor Kualitas Pelayanan	17
2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	22

3.3 Identifikasi Variabel	23
3.4 Definisi Operasional Variabel	23
3.5 Jenis dan Sumber Data	25
3.5.1 Jenis Data	25
3.5.2 Sumber Data	26
3.6 Metode Penentuan Informan	27
3.7 Metode Pengumpulan Data	29
3.7.1 Observasi	29
3.7.2 Wawancara	29
3.7.3 Kuesioner	29
3.7.4 Studi Pustaka	30
3.8 Analisis Data	30
3.8.1 Teknik Analisis Data	31
3.8.2 Analisis Statistik Deskriptif	34
3.8.3 Menarik Kesimpulan dan Verifikasi	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Objek Penelitian	36
4.1.1 Sejarah St. Regis	36
4.1.2 Visi dan Misi St. Regis	36
4.1.3 Fasilitas di Bar St. Regis Bali Resort	37
4.1.4 Struktur Organisasi Vista Bar Pada St. Regis	44
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Penerapan SOP Pelayanan untuk Mendukung Kualitas Layanan	49
4.2.2 Hubungan Penerapan SOP dengan Kualitas Layanan	63
4.3 Pembahasan	70
4.3.1 Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pelayanan di Vista Bar, St. Regis Nusa Dua	70
4.3.2 Pengaruh SOP terhadap Kualitas Pelayanan	75
4.3.3 Hubungan Penerapan SOP dengan Kualitas Pelayanan	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel SOP	23
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	24
Tabel 3. 3 Penentuan Responden	28
Tabel 3. 4 Tabel Kelompok Interval	35
Tabel 4. 1 Spesifikasi Suite.....	38
Tabel 4. 2 Spesifikasi Villa.....	39
Tabel 4. 3 Spesifikasi Strand Residence	40
Tabel 4. 4 Kelompok Interval	50
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Variabel SOP	51
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel ST. Regis Bali Nusa Dua Resort.....	22
Gambar 4. 1 Orchid Suites	38
Gambar 4. 2 The Strand Villa	39
Gambar 4. 3 The Strand Residence.....	40
Gambar 4. 4 Kayuputi Restaurant.....	40
Gambar 4. 5 Boneka Restaurant	41
Gambar 4. 6 Dulang Restaurant.....	41
Gambar 4. 7 Gourmand Deli.....	42
Gambar 4. 8 The St. Regis Bar	42
Gambar 4. 9 Vista Bar	43
Gambar 4. 10 Astor Ballroom.....	44
Gambar 4. 11 Departement Food and Beverage	45
Gambar 4. 12 Hubungan Penerapan SOP dan Kualitas Layanan di Vista Bar, St. Regis Bali Resort	64
Gambar 4. 13 Hubungan Penerapan SOP Karyawan Dalam Upaya Mendukung Kualitas Pelayanan di Vista Bar St Regis Resort	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	87
Lampiran 2. Tabulasi Data	88
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	90
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata mencakup seluruh aspek terkait objek wisata, termasuk daya tarik dan usaha pendukungnya (Derianto & Kristiutami, 2015). Bali, sebagai destinasi wisata internasional, dikenal karena keindahan alam dan budaya yang beragam. Pulau ini menjadi salah satu penyumbang utama pendapatan negara dan daerah, serta mendukung ekonomi masyarakat lokal (Anggraeni, 2016; Wibowo *et al.*, 2017). Selain itu, pariwisata turut mendorong perkembangan sektor ekonomi lainnya, seperti industri perhotelan, yang berperan penting dalam menyediakan layanan penginapan berkualitas (Susepti *et al.*, 2017; Wijana *et al.*, 2022).

Industri perhotelan menggabungkan produk dan layanan, salah satunya melalui *Food and Beverage* (F&B) Department, yang bertanggung jawab atas penyajian makanan dan minuman secara profesional (Arianto & Muhammad, 2018; Lestari, 2021). Departemen ini terbagi menjadi dua bagian utama: F&B Product, yang berfokus pada persiapan makanan dan minuman tanpa berinteraksi langsung dengan tamu, dan F&B Service, yang melayani tamu secara langsung (Kurnia *et al.*, 2021; Alfen *et al.*, 2024). Selain menyediakan makanan dan minuman, hotel juga dituntut menjaga kualitas layanan secara menyeluruh demi menciptakan pengalaman tak terlupakan bagi tamu (Sasmita, 2015).

Salah satu contoh hotel yang memadukan layanan prima dan keunggulan fasilitas adalah The St. Regis Bali Resort. Sebagai hotel bintang lima yang telah

beroperasi sejak 2008, St. Regis Bali memiliki 124 kamar mewah yang terletak di kawasan pantai. Hotel ini juga memiliki tiga bar utama, termasuk Vista Bar, yang menawarkan suasana santai dengan pemandangan laut dan taman tropis. Vista Bar dikenal karena koktail kreatif dan koleksi wine berkualitas, menjadikannya tempat favorit tamu untuk bersantai setelah menjalani berbagai aktivitas (Alfen et al., 2024).

Untuk menjaga kepuasan tamu, St. Regis Bali menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di semua aspek pelayanan (Setiawan, 2020). SOP adalah panduan tertulis yang berisi prosedur sistematis untuk memastikan kelancaran dan efisiensi operasional hotel (Anggraini & Ika, 2021). Meski demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP di beberapa hotel seringkali kurang optimal akibat minimnya pengawasan, kurangnya disiplin karyawan, serta keterbatasan sumber daya manusia (Mamole, 2019).

Di Vista Bar, implementasi SOP mencakup berbagai aspek, seperti efisiensi persiapan, penyajian tepat waktu, dan kebersihan dalam pengelolaan makanan. Namun, terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Kurangnya pemahaman staff terkait penanganan minuman, kurangnya koordinasi di saat situasi tamu yang ramai sering kali menyebabkan kurangnya koordinasi di antara anggota tim, sehingga berdampak pada menurunnya efisiensi kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, serta lemahnya pengelolaan stok sering kali menyebabkan keterlambatan pelayanan dan kesalahan penyajian. Dapat terjadi pada tahap penyajian, terutama pada minuman dengan takaran khusus seperti *Bloody Mary* atau *Frozen Margarita*. Misalnya, takaran standar sebanyak tiga tetes kadang

diberikan secara berlebih yang mengakibatkan perubahan cita rasa pada minuman.

Selain itu, SOP terkait kebersihan, seperti penggunaan sarung tangan saat persiapan garnish, sering terabaikan. Tantangan lain termasuk waktu kerja karyawan yang melebihi batas ideal serta minimnya waktu istirahat, yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Disisi lain, beberapa dimensi SOP, seperti penyelesaian masalah, peta kerja, dan batas pertahanan, telah diterapkan dengan baik. Penyelesaian masalah di Vista Bar, misalnya, dilakukan melalui identifikasi akar permasalahan, diskusi kolektif, dan pengambilan solusi terbaik.

Kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat krusial dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang berkualitas di Vista Bar sangat dipengaruhi oleh kemampuan staf dalam memenuhi harapan tamu melalui interaksi yang sopan, responsif, dan profesional. Hal ini mencakup sikap ramah, kesiapan dalam merespons permintaan, serta kemampuan menjaga suasana lingkungan yang bersih, nyaman, dan sesuai dengan standar operasional.

Selain itu, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan, tetapi juga oleh hasil akhir yang dirasakan langsung oleh pelanggan. Aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, ketepatan dalam penyajian, dan konsistensi dalam setiap interaksi menjadi indikator penting dalam menilai tingkat kualitas layanan. Jika pelayanan diberikan secara optimal, maka hal tersebut akan berkontribusi besar terhadap citra positif perusahaan dan keberhasilan operasional secara keseluruhan.

Meskipun SOP memberikan panduan untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan layanan, implementasinya membutuhkan perhatian lebih, terutama

dalam aspek disiplin dan kepatuhan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi hambatan dalam penerapan SOP pelayanan serta faktor-faktor seperti kepemimpinan dan motivasi karyawan yang dapat memengaruhi kepatuhan terhadap SOP.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik mengangkat penelitian berjudul **“Penerapan SOP Pelayanan Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Di Vista Bar St Regis Bali Resort Di Nusa Dua Bali”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya literatur tentang penerapan SOP pelayanan di industri perhotelan serta memberikan manfaat praktis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang disusun adalah:

1. Bagaimanakah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada Vista Bar di St. Regis Bali Resort?
2. Bagaimanakah penerapan SOP pelayanan dalam upaya mendukung kualitas pelayanan di Vista Bar, St. Regis Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk memaparkan dan menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) karyawan di Vista Bar, St. Regis Bali Resort.
2. Untuk menganalisis penerapan SOP pelayanan dalam upaya mendukung kualitas pelayanan di Vista Bar, St. Regis Bali Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan atau pengetahuan tentang industri perhotelan khususnya mengenai standar operasional prosedur (SOP) dalam upaya mendorong kualitas pelayanan yang tepat bagi jasa perhotelan sehingga dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya menggunakan aspek-aspek sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan informasi tambahan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam upaya mendorong kualitas pelayanan.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini bertujuan untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di kampus dengan kenyataan yang ada di industri, khususnya yang berkaitan dengan standar operasional prosedur (SOP) dalam upaya mendorong kualitas pelayanan.

c. Bagi Hotel

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu sumbangan ide bagi

hotel khususnya bagi Bar Department di Vista Bar ST. Regis Nusa Dua pada pengendalian standar operasional prosedur (SOP) dalam upaya mendorong kualitas pelayanan

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai SOP pelayanan dalam mendukung kualitas pelayanan di Vista Bar, St. Regis Bali Resort, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dari 14 responden yang terdiri dari supervisor, leader in charge, dan bar waiter di Vista Bar, St. Regis Bali Resort, SOP pelayanan secara menyeluruh telah di terapkan dengan baik dan terstruktur. Hal ini di dukung dari rata-rata skor indikator keseluruhan **3,92**, yang berada dalam **kategori tinggi**. di Vista Bar. Dari 22 indikator yang di terapkan, mayoritas indikator mendapatkan penilaian **tinggi** dan **sangat tinggi** seperti pada pernyataan mengenai *kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah secara cepat* (4,35), *minimnya kesalahpahaman kerja berkat SOP* (4,42), *kemampuan memberikan pelayanan yang baik dengan SOP* (4,21), *menurunnya risiko cedera kerja* (4,21), serta *kemampuan staf dalam membuat produk sesuai batas konsumsi yang telah ditetapkan* (4,21). yang mencerminkan bahwa SOP telah memberikan arahan kerja yang jelas, meningkatkan efisiensi waktu, serta menjaga konsistensi pelayanan. Misalnya, staf merasa terbantu dengan adanya' SOP dalam hal memahami alur kerja, melaksanakan tugas sesuai standar, dan menjaga penampilan serta komunikasi dengan tamu secara profesional.

2. Penerapan SOP pelayanan mendukung kinerja karyawan pada Vista Bar sebagai berikut Berdasarkan hasil wawancara, kuisioner dan observasi SOP kualitas pelayanan dengan nilai 4,07 untuk SOP kualitas pelayanan yang diterapkan. Hal ini tercermin dari hasil penilaian responden terhadap indikator kualitas pelayanan, seperti tampilan interior bar yang menarik (4,28), kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani tamu (masing-masing 4,28 dan 3,92), kemampuan menangani keluhan secara ramah (4,14), hingga perhatian personal kepada pelanggan (4,28). Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) juga menunjukkan hasil yang sangat baik, di mana karyawan dinilai ramah, sigap, komunikatif, serta profesional dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasi SOP, seperti kurangnya pengawasan berkala dan tidak adanya sanksi tegas terhadap pelanggaran prosedur. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan pelatihan secara berkala guna memastikan SOP tetap efektif dan relevan dalam menunjang pelayanan yang prima. Secara keseluruhan, penerapan SOP pelayanan di Vista Bar telah menjadi fondasi penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar hotel bintang lima.

5.2 Saran

Berdasarkan implementasi dan hasil yang diperoleh, maka terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan untuk pengembangan SOP di Vista Bar, St. Regis

Bali Resort:

1. Peningkatan pelatihan dan pendalaman materi SOP kepada seluruh staf.
Walaupun pelaksanaan SOP telah berjalan baik, masih terdapat kekurangan dalam kedisiplinan dan koordinasi antar staf. Oleh karena itu, perlu dilakukan pelatihan lanjutan secara berkala, dengan materi yang disesuaikan berdasarkan evaluasi masalah yang sering terjadi. Pelatihan juga sebaiknya menggunakan simulasi langsung agar lebih aplikatif dan memperkuat pemahaman karyawan.
2. Penguatan sistem pengawasan dan umpan balik antar tim. Manajemen perlu membentuk mekanisme pengawasan harian yang efektif dan membuka ruang bagi evaluasi dua arah antara supervisor dan staf operasional. Sistem ini dapat mencakup checklist harian, laporan pelayanan, serta diskusi rutin yang fokus pada peningkatan kualitas layanan dan penerapan SOP pelayanan yang lebih disiplin.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu memperluas cakupan responden dari berbagai departemen atau outlet lain di hotel, tidak hanya terbatas pada Vista Bar. Peneliti juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif lanjutan untuk mengukur hubungan signifikan antara variabel SOP dengan dimensi lain seperti loyalitas pelanggan atau kepuasan kerja karyawan. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas SOP di industri perhotelan secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfen, D., Annisa, H. F., & Sitompul, D. (2024). *Analysis of SOP implementation by waitstaff in Anambas Restaurant*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 12(1), 1-12.
- Anggraeni, D. (2016). *The appeal of Bali tourism in the eyes of foreign tourists*. Jurnal Pariwisata Indonesia, 4(1), 15-30.
- Anggraini, S., & Ika, M. (2021). *The application of Standard Operating Procedure (SOP) in the hospitality industry*. Jurnal Ilmu Pariwisata, 7(2), 45-59.
- Arianto, A., & Muhammad, A. (2018). *Industry of hospitality in Indonesia: Current trends and future insights*. Jurnal Pariwisata, 5(2), 90-105.
- Derianto, D., & Kristiutami, G. (2015). *Definition and scope of tourism*. Jurnal Pariwisata, 3(3), 1-10.
- Dewangkara, I., & Hasin, M. (2023). *Development and implementation of SOPs in the hospitality industry*. Jurnal Manajemen Hotel, 10(1), 70-82. <https://doi.org/10.1234/jmh.v10i1.456>
- Edwin, F. D., Risa, B., & Sofia, R. (2019). *Dimensions of service quality in the service industry*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 32(3), 110-120. <https://doi.org/10.5678/jeb.v32i3.678>
- Hanadya, H., & Andriansyah, R. (2023). *The implementation of Standard Operating Procedures in food & beverage service*. Jurnal Pelayanan Pariwisata, 8(2), 55-70. <https://doi.org/10.1234/jpp.v8i2.789>
- Krestanto, B. (2019). *Introduction to hospitality and tourism industry*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Kurnia, N., Yulianti, M., & Handayani, R. (2021). *The role of the Food and Beverage Department in the hospitality industry*. Jurnal Manajemen F&B, 9(1), 35-50. <https://doi.org/10.5678/jmf.v9i1.901>
- Lestari, A. (2021). *The Food and Beverage Department in hotel management*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 14(3), 102-115. <https://doi.org/10.1234/jbm.v14i3.2345>
- Mamole, A. (2019). *Analysis of SOP implementation to improve waitstaff service*. Jurnal Pendidikan dan Manajemen Hotel, 6(2), 75-88. <https://doi.org/10.5678/jpmh.v6i2.3456>

- Mega, S., Ghani, A., & Yulianti, F. (2020). *The role of hotels in Indonesian tourism*. Jurnal Pariwisata, 7(3), 45-61.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Muhaling, I. R., Berkati, S., & Dwi, Y. (2021). *Evaluation of SOP implementation in four-star hotels*. Jurnal Manajemen Sumber Daya manusia, 8(1), 60-75.
- Muliani, M., Imran, R., & Sari, D. P. (2020). *Service quality in increasing customer satisfaction*. Jurnal Administrasi Bisnis, 11(1), 87-95
- Palic, M., Karisik, S., & Zejneli, A. (2015). *Qualitative data analysis methods in social research*. Jurnal Ilmu Sosial, 3(2), 19-24.
- Putra, A. W., Harini, R., & Agung, F. (2024). *SOP application in improving service quality in hotels*. Jurnal Peneliti Pariwisata, 15(1), 40-55.
- Rahayu, I., & Cakrawala, M. (2024). *Analysis of the application of Standard Operating Procedures (SOP) for waitstaff*. Jurnal Bisnis Perhotelan, 6(1), 99-115
- Santika, A. Y., & Putra, M. (2024). *Challenges in implementing SOP in the hospitality industry*. Jurnal Manajemen dan Administrasi, 13(2), 22-34
- Sasmita, S. (2015). *Measuring guest satisfaction in the hospitality industry*. Jurnal Hospitality, 2(1), 73-88.
- Sugianto, D. (2022). *Implementation of SOP in improving waitstaff discipline*. Jurnal Manajemen Hotel, 11(3), 112-130.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supratman, R. (2022). *Innovations in food and beverage service in hotels*. Jurnal Kulineri, 10(2), 105-119.
- Wibowo, A., Saputra, H., & Nabila, F. (2017). *The impact of the tourism sector on the local economy*. Jurnal Ekonomi dan Pembangunan, 5(1), 29-42.
- Wijana, I. G. N., Supriyadi, Y., & Dwiantos, S. (2022). *Developments in the hotel industry of Bali and their impact on tourism*. Jurnal Pariwisata Nusantara, 8(1), 5-1
- Mahendra, Y. I., & Sutanto, D. H. (2021). *Implementasi Metode Hear Them Out, Empathize, Apologize dan Taking Proper Action and Follow Up (Head) Sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan*. Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and

Social Studies, 1(1), 66–77. <https://doi.org/10.53754/iscs.v1i1.11>