

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI IMPLEMENTASI STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN FRONT OFFICE
STAFF TERHADAP KINERJA
DI SIX SENSES ULUWATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Arya Juniarta

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI IMPLEMENTASI STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN FRONT OFFICE
STAFF TERHADAP KINERJA
DI SIX SENSES ULUWATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Nyoman Arya Juniarta
NIM 2115834136**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

ANALISIS KONTRIBUSI IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN FRONT OFFICE STAFF TERHADAP KINERJA DI SIX SENSES ULUWATU

**Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyusun Skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Arya Juniarta

NIM 2115834136

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kontribusi Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Front Office Staff Di Six Senses Uluwatu” tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Skripsi ini Lapangan ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H.,SE.,M.M, selaku Kaprodi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D_IV Manajemen Bisnis

Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Putu Gita Suari Miranti, S.Si, M.Si, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Skripsi ini.
7. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Skripsi ini.
8. Wildan Jodistian Ambari, selaku Learning & Development Manager di Six Senses Uluwatu yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
9. Seluruh Staff Front Office Departement di Six Senses Uluwatu yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Penulis

I Nyoman Arya Juniarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan terhadap kinerja *Front Office staff* di Six Senses Uluwatu Bali. Fokus kajian meliputi sejauh mana SOP diterapkan dan dampaknya terhadap performa karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Lokasi penelitian adalah Six Senses Uluwatu, dengan sampel berjumlah 41 orang yang merupakan seluruh karyawan Front Office, diambil menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, uji regresi linier sederhana, serta uji t dan koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata implementasi SOP sebesar 4,43 dan rata-rata kinerja karyawan sebesar 4,44 dari skala maksimal 5. Uji regresi linier menghasilkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,689, yang berarti 68,9% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh implementasi SOP, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang mengindikasikan bahwa implementasi SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan SOP yang konsisten dan efisien berkontribusi nyata dalam meningkatkan kinerja *Front Office staff* serta mutu pelayanan kepada tamu, dan penting sebagai strategi peningkatan daya saing hotel berbintang lima di Bali.

Kata Kunci: standar operasional prosedur, front office, kinerja karyawan, industri perhotelan

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study aims to analyze the contribution of the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for service to the performance of Front Office staff at Six Senses Uluwatu Bali. The focus of the study includes the extent to which SOPs are implemented and their impact on employee performance in providing services to guests. This study uses a quantitative approach with descriptive. The location of the study was Six Senses Uluwatu, with a sample of 41 people who were all Front Office employees, taken using a saturated sampling technique. Data collection was carried out through interviews, observations, documentation, and distributing questionnaires using a Likert scale. Data analysis was carried out using descriptive statistics, validity tests, reliability tests, correlation tests, simple linear regression tests, and t-tests and coefficients of determination with the help of SPSS software. The results showed that the average value of SOP implementation was 4.43 and the average employee performance was 4.44 from a maximum scale of 5. The linear regression test produced a coefficient of determination (R^2) value of 0.689, which means that 68.9% of the variation in employee performance can be explained by SOP implementation, while the rest is influenced by other factors. The t-test shows a significance value of 0.000 (<0.05), which indicates that SOP implementation has a positive and significant effect on employee performance. This finding confirms that consistent and efficient SOP implementation contributes significantly to improving Front Office staff performance and guest service quality, and is important as a strategy to increase the competitiveness of five-star hotels in Bali.

Keywords: *standard operating procedures, front office, employee performance, hospitality industry*

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	ii
SAMPUL DALAM	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.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	8
2.1.2 Standar Operasional Prosedur.....	9
2.1.3 Pelayanan.....	10
2.1.4 Kinerja	11
2.1.5 Front Office	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	14
2.3 Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	19
3.2 Objek Penelitian	19
3.3 Identifikasi Variabel.....	19
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	20
3.5 Jenis dan Sumber data	22

3.5.1 Jenis Data.....	23
3.5.2 Sumber Data	23
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	24
3.7 Pengumpulan Data	25
3.8 Analisis Data	27
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	27
3.8.2 Uji Validitas	28
3.8.3 Uji Reliabilitas	29
3.8.4 Uji Korelasi.....	29
3.8.5 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.8.6 Uji Parsial (T-test)	31
3.8.7 Analisis Regresi Sederhana.....	31
3.8.8 Koefisien Determinasi	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Six Senses Uluwatu	34
4.1.1 Sejarah Six Senses Uluwatu.....	34
4.1.2 Bidang Usaha Six Senses Uluwatu	37
4.1.3 Struktur Organisasi Six Senses Uluwatu Bali	44
4.2 Penyajian Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Karakteristik Responden.....	50
4.2.2 Statistik Deskriptif.....	57
4.2.3 Uji Validitas	59
4.2.4 Reliabilitas	63
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.2.6 Uji Koefisien Korelasi Sederhana	71
4.2.7 Uji T.....	73
4.2.8 Uji Regresi Linear.....	74
4.2.9 Uji Koefisien Determinasi	76
4.3 Pembahasan	77
4.3.1 Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh <i>Front Office Staff</i>	77

4.3.2 Kontribusi dari Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan <i>Front Office Staff</i> terhadap kinerja di Six Senses Uluwatu.....	81
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Indikator SOP	20
Tabel 3.2 Tabel Indikator Kinerja	22
Tabel 4.1 Kategori Kamar Pada Six Senses Uluwatu	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	51
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif	58
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Implementasi SOP Pelayanan (X)	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (Y).....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Standar Operasional Prosedur (X).....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (Y).....	64



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Six Senses Uluwatu Bali.....	34
Gambar 4.2 One Bedroom Villa.....	39
Gambar 4.3 Cliff Bar.....	39
Gambar 4.4 Aarunya Boardroom, Ballroom, dan Lawn	40
Gambar 4.5 Gym or Fitness Centre	40
Gambar 4.6 Six Senses Spa.....	41
Gambar 4.7 Infinity Pool.....	41
Gambar 4.8 Kids Den.....	42
Gambar 4.9 Cinema Paradiso.....	42
Gambar 4.10 Boutique	43
Gambar 4.11 Organic Garden	43
Gambar 4.12 Complimentary Ice Cream	44
Gambar 4.13 Struktur Organisasi Six Senses Uluwatu Bali	45
Gambar 4.14 Struktur Organisasi Front Office Departement	45
Gambar 4.15 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Gambar 4.16 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Jabatan	54
Gambar 4.17 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.18 Hasil P-Plot Uji Normalitas	67
Gambar 4.19 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	68
Gambar 4.20 Hasil Uji Linearitas	69
Gambar 4.21 Grafik Scatterplot	71
Gambar 4.22 Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana.....	72
Gambar 4.23 Hasil Uji T	74
Gambar 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	93
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian dan Pedoman Wawancara.....	94
Lampiran 3. Hasil Wawancara	100
Lampiran 4. Tabulasi Hasil Kuesioner	103
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	112



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan memiliki salah satu peran penting dalam perekonomian industri pariwisata di Bali. Sektor perhotelan, yang meliputi hotel, resort, villa, dan berbagai bentuk akomodasi lainnya, merupakan komponen kunci dalam mendukung perkembangan industri pariwisata. Industri perhotelan terus menjadi sektor strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Data dari Badan Pusat Statistik, (2025), menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada November 2024 mencapai 1,09 juta orang, meningkat 17,27% dibandingkan November 2023.

Seiring dengan meningkatnya arus kedatangan wisatawan, terutama di destinasi utama seperti Bali, ekspektasi terhadap kualitas pelayanan di hotel berbintang semakin menjadi sorotan utama dalam persaingan industri perhotelan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, 2023, Bali saat ini memiliki 94 hotel berbintang 5 yang beroperasi, mencerminkan tingginya persaingan di sektor ini. Dalam upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, setiap hotel, khususnya yang berstatus bintang 5, membutuhkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif dan konsisten. SOP yang dirancang dengan baik menjadi instrumen yang krusial untuk memastikan bahwa seluruh aspek operasional, mulai dari pelayanan tamu hingga manajemen sumber daya manusia, berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga mampu memenuhi harapan pelanggan yang terus berkembang. Menurut Nur'aini (2019),

Prosedur Operasional Standar merupakan pedoman utama yang menjelaskan tahapan atau langkah-langkah dalam pelaksanaan kegiatan kerja yang bersifat aplikatif di dalam suatu perusahaan.

Front Office merupakan salah satu bagian dalam struktur organisasi hotel yang berada di jajaran paling depan yang menjadi *first impression* dari tamu. Wisatawan menilai pengalaman pertama mereka di *Front Office* sebagai penentu dalam membangun loyalitas terhadap hotel. Hal ini menekankan pentingnya kinerja *Front Office staff* sebagai garda terdepan dalam menciptakan kesan pertama yang positif bagi tamu. Meskipun banyak hotel berbintang lima yang berusaha untuk menjaga standar pelayanan mereka, kenyataannya kualitas pelayanan front office di beberapa hotel masih belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan ulasan tamu di platform seperti TripAdvisor, terdapat sejumlah keluhan yang tercatat, terutama terkait dengan pelayanan yang lambat, ketidaksesuaian informasi yang diberikan, serta kurangnya keahlian komunikasi dari *Front Office staff*. Keluhan-keluhan ini seringkali mencerminkan ketidakkonsistenan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Penelitian yang dipublikasikan dalam *Jurnal Bisnis Hospitaliti* oleh Pratiwi et al. (2021), mengidentifikasi dua kategori utama keluhan tamu mengenai layanan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali: keluhan terkait layanan (*service-related complaints*) dan keluhan terkait sikap (*attitudinal complaints*). Keluhan-keluhan ini sering kali disebabkan oleh ketidaksesuaian dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang berdampak negatif pada kualitas

pelayanan. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap implementasi SOP untuk meningkatkan kinerja *front office* dan memenuhi ekspektasi tamu dengan menerapkan standar *Leading Quality Assurance* (LQA).

Leading Quality Assurance (LQA) adalah sebuah sistem evaluasi yang dikembangkan oleh perusahaan jasa internasional, yang fokus pada audit layanan hotel, pelatihan, serta penyediaan data pembandingan (benchmarking) untuk hotel dan sektor pariwisata lainnya di industri perhotelan. LQA memberikan layanan berupa komunikasi, audit, analisis, hingga penyusunan laporan terkait mutu pelayanan hotel. Di Six Senses Uluwatu, penerapan LQA mencakup seluruh departemen, di mana setiap proses pelayanan dinilai oleh tim LQA melalui metode *mystery guest*, yakni penilai yang berpura-pura menjadi tamu untuk menguji standar layanan di tiap departemen. Setiap departemen bertanggung jawab memastikan layanan yang diberikan telah sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Salah satu departemen yang berperan penting dalam pelayanan di Six Senses Uluwatu adalah Front Office atau kantor depan.

Six Senses Uluwatu, sebagai salah satu hotel mewah berbintang lima yang dikenal dengan komitmennya dalam memberikan pengalaman layanan berkualitas tinggi bagi para tamunya. Six Senses Uluwatu Berlokasi di kawasan Pecatu, Bali, hotel ini menempati lahan seluas 6 hektare di ujung selatan Semenanjung Bukit. Bangunan hotel berdiri di atas tebing gamping setinggi 74 meter, yang memberikan panorama langsung ke arah Samudera Hindia dari ketinggian.

Front Office Department di Six Senses Uluwatu Bali memiliki beberapa bagian yaitu *Guest Service Agent*, *Guest Experience Maker*, *Concierge*, *Bellman*,

dan *Telephone Operator*. Di Six Senses Uluwatu Bali, masing-masing bagian tersebut telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan dalam kegiatan operasional harian. Namun, untuk menghadapi tingkat persaingan yang semakin menguat di industri perhotelan, evaluasi terhadap sejauh mana implementasi SOP berdampak langsung pada kinerja staf Front Office menjadi sangat penting.

Data dari *Leading Quality Assurance (LQA)* Hotel Assessment Six Senses Uluwatu menunjukkan bahwa pada bulan Agustus 2024, nilai tingkat penerapan SOP dari *Front Office Department* mencapai 71,9%, yang menunjukkan penurunan dibandingkan penilaian pada bulan Januari 2024, yaitu sebesar 76,5%. Penurunan ini menandakan adanya penurunan konsistensi dalam penerapan standar pelayanan, terutama jika dibandingkan dengan rata-rata skor departemen lainnya di lingkungan Six Senses Uluwatu. Secara emosional, skor kepuasan tamu terhadap layanan Front Office juga menurun dari 3,17 pada Januari menjadi 2,83 pada Agustus 2024. Hal ini menunjukkan bahwa tamu merasa kurang puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan selama periode tersebut. Dalam upaya meningkatkan kontribusi implementasi SOP pelayanan serta memperbaiki persepsi tamu terhadap kualitas layanan Front Office, perlu dilakukan evaluasi mendalam, pelatihan berkelanjutan, dan pengawasan yang lebih ketat terhadap penerapan standar operasional. Penilaian LQA tahun 2024 ditampilkan secara lengkap pada Lampiran 5 sebagai bahan analisis dan evaluasi kinerja lebih lanjut.

Leading Quality Assurance (LQA) menjadi peran penting dalam menjaga kinerja *Front Office* staff agar sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan,

sehingga perlunya menerapkan SOP secara merata tanpa terkecuali dalam upaya meningkatkan kinerja *Front Office staff* di Six Senses Uluwatu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kontribusi Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan *Front Office staff* Terhadap Kinerja di Six Senses Uluwatu”. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kontribusi implementasi SOP mempengaruhi kinerja *Front Office staff* dalam memberikan pelayanan yang memenuhi standar tinggi industri perhotelan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memperlihatkan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya persaingan hotel, baik di tingkat lokal maupun internasional.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh *Front Office Staff*?
2. Bagaimana kontribusi dari implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan *Front Office Staff* terhadap kinerja di Six Senses Uluwatu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kontribusi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan oleh *Front*

Office terhadap Kinerja Karyawan di Six Senses Uluwatu.

2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis implementasi Standar operasional prosedur pelayanan oleh *Front Office* staff.
2. Mengidentifikasi kontribusi dari implementasi SOP pelayanan oleh *Front Office* staff.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Harapan dari penelitian ini ialah mampu menambah nilai dalam pengembangan pengetahuan di bidang manajemen serta pelayanan, khususnya dalam konteks industri perhotelan. Temuan penelitian dapat menambah wawasan tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis:

Bagi manajemen hotel, hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan dalam merumuskan dan memperbaiki SOP yang diterapkan oleh *Front Office* staff di Six Senses Uluwatu Bali.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup analisis kontribusi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang dilakukan oleh *Front Office* pada Six Senses Uluwatu Bali.

Fokus penelitian adalah pada prosedur dan proses pelayanan yang dilaksanakan oleh *Front Office* berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Subjek penelitian adalah *Front Office staff*. Variabel penelitian yang dikaji meliputi implementasi standar operasional prosedur sebagai variabel independen (X), serta Kinerja sebagai variabel dependen(Y). Batasan penelitian ini mencakup lokasi yang hanya terbatas pada Six Senses Uluwatu, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi ke hotel lain. Subjek penelitian dibatasi pada *Front Office staff* di Six Senses Uluwatu Bali. Penelitian ini hanya mengkaji implementasi standar operasional prosedur, tanpa menyentuh aspek lain seperti manajemen internal atau pelatihan karyawan. Dalam kajian ini diterapkan metode kuantitatif dengan orientasi deskriptif serta korelasional untuk mengukur dan menganalisis kontribusi implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan *Front Office Staff* Terhadap Kinerja di Six Senses Uluwatu. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dalam proses pelayanan serta hubungan antara variabel yang diteliti.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan oleh Front Office Staff di Six Senses Uluwatu telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan pedoman operasional yang ditetapkan manajemen hotel. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji validitas bahwa seluruh indikator pada variabel implementasi SOP (X1.1 hingga X1.7) memiliki nilai r -hitung di atas r -tabel (0,3081), dengan indikator tertinggi pada X1.3 sebesar 0,579. Selain itu, nilai reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha sebesar 0,614 menunjukkan bahwa instrumen pengukuran memiliki konsistensi internal yang cukup baik. SOP telah diterapkan secara konsisten dalam aktivitas pelayanan seperti penyambutan tamu, proses *check-in*, dan penanganan keluhan tamu. Dukungan terhadap implementasi SOP juga diperoleh melalui pelatihan berkala, supervisi aktif dari manajer, serta ketersediaan panduan prosedur kerja. Meski demikian, hambatan tetap ditemukan, terutama pada saat *high season* yang menyebabkan peningkatan beban kerja, serta kurangnya pelatihan lanjutan dan perubahan kebijakan mendadak dari manajemen pusat yang belum disertai sosialisasi memadai.

2. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan oleh Front Office Staff memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja di Six Senses Uluwatu, meskipun bukan satu-satunya faktor yang memengaruhinya. Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan positif antara implementasi SOP dan kinerja staf, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,544 yang tergolong sedang. Selain itu, hasil uji regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam implementasi SOP berbanding lurus dengan peningkatan performa staf, sebagaimana tercermin dalam koefisien regresi sebesar 0,371. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,278 mengindikasikan bahwa sebesar 27,8% variasi dalam kinerja dapat dijelaskan oleh implementasi SOP, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi individu, kondisi lingkungan kerja, pemanfaatan teknologi, serta tingkat kepuasan tamu. Sehingga, penguatan implementasi SOP perlu disertai dengan strategi manajerial yang komprehensif, termasuk pelatihan berkelanjutan dan evaluasi berkala untuk meningkatkan efektivitas kinerja front office secara menyeluruh.

5.2 Saran

Adapun saran peneliti pada penelitian ini yaitu:

1. Manajemen Six Senses Uluwatu disarankan untuk memperkuat implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui pelatihan berkala dan evaluasi sistematis. Pelatihan yang rutin dan berbasis kebutuhan lapangan akan meningkatkan pemahaman dan konsistensi staf dalam

menjalankan prosedur pelayanan. Evaluasi SOP juga perlu dilakukan secara berkala agar prosedur yang diterapkan tetap relevan dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan tamu serta perkembangan teknologi di industri perhotelan.

2. Manajemen juga diharapkan mengatasi hambatan pelaksanaan SOP yang diidentifikasi dalam penelitian ini, seperti beban kerja yang tinggi dan kurangnya pelatihan lanjutan. Penambahan jumlah staf saat high season, penyusunan jadwal kerja yang proporsional, serta penyelenggaraan refreshment training untuk karyawan lama dapat menjadi solusi yang tepat guna menjaga kualitas pelayanan tetap optimal.
3. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar mengkaji kontribusi variabel lain di luar SOP yang turut memengaruhi kinerja front office staff, seperti kepemimpinan manajerial, kepuasan kerja, atau penerapan teknologi digital dalam pelayanan. Pendekatan ini penting agar dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan di industri perhotelan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Alysia, S., & Nawawi, M. T. (2023). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Dan Penerapan Sop Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Victoria Care Indonesia Tbk. 05(01)*, 212–219.
- Atmoko, I. G. A., & Widyaningsih, A. (2024). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Front Office dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Capa Resort Maumere. Jurnal Cendekia*, 9(1), 88–97.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali, 2022-2023*.
<https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjIyIzI=/jumlah-hotel-bintang.html>
- Badan Pusat Statistik. (2025). *data statistik sektor pariwisata 2024*. <https://web->
- Budiatmo, A., Ratmi, & Jumpakita Pinem, R. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pt Pilar Utama Transindo Semarang. In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 11, Issue 2).
<https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jiab>
- Budiwanto. (2017). *METODE STATISTIKA UNTUK MENGOLAH DATA KEOLAHRAGAAN Disusun oleh*.
- Ekhsan, M., Badrianto, Y., Fahlevi, M., & Rabiah, A. S. (2020). *Analysis of the Effect of Learning Orientation, Role of Leaders and Competence to Employee Performance Front Office the Sultan Hotel Jakarta*.
- Ghozali, I. (2016a). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2016b). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016c). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goa, L. (2018). *Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan*. 3. <https://E-Journal.Stp-ipi.ac.id/index.php/sapa/article/view/50>
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Departement Hotel The Gunawarman Luxury Residence*.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Rajawali Pers.
- Leading Quality Assurance. (n.d.). *Leading Quality Assurance* . Retrieved January 23, 2025, from <https://lqagroup.com/>
- Mangkunegara, DR. A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (S. Sandiasih, Ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Novrianti, D. P., & Jumaren, D. (2019). *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta*. 14(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37301/jmubh.v14i1.13877>
- Nur'aini, F. (2019). *Panduan Lengkap Menyusun SOP & KPI*. Anak Hebat Indonesia.
- https://www.google.co.id/books/edition/Panduan_Lengkap_Menyusun_SO_P_KPI/94P1DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1

- Nyoman, I., Citha Putra, B., Hanna, I., Sihombing, H., Gede, P., & Darmaputra, E. (2020). *The Effect of Work Stress on Front Office Employees Performance: A Case Study at Inaya Putri Bali Hotel*.
- Pratiwi, P., Indrayani, I., & Adnyana I. (2021). *Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali Berdasarkan Ulasan pada Tripadvisor*.
- Purba, E., Damanik, D., & Damanik, P. (2023). Pengaruh Dana Bagi Hasil Dan Dana Alokasi Umum Terhadap Belanja Daerah Kota Pematang Siantar. In *Jurnal Kafebis-Jurnal Kajian Fenomena Ekonomi & Bisnis* (Vol. 01, Issue 01).
- Robbins, S. P. (2018). *Organizational Behavior* (18th Edition).
- Seto, A., Febrian, W., Donal, M., Kusumawardhani, N., Rusman, I., Simarmata, N., Sari, Y., Novita, D., Hasanah, H., Kristanti, D., Sukaesih, I., Jaya, H., Nuraeni, & Arifin. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (R. Ristiyana, Ed.). Pt Global Eksekutif Teknologi.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun Sop* (Ardiansyah, Ed.). Penebar Swadaya Grup.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2018). *Sop Dan Kpi Untuk Umkm & Startup*. Raih Asa Sukses.
- Soenarno, Adi. (2019). *Front Office Management*. C.V Andi Offset.
- Sugiyono. (2016a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2016b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, CV.

Sujatno, B. (2016). *Front Office Operations Secreet Skills for 5 Stars Hotels* (S. Suyantoro, Ed.).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI