

SKRIPSI

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENUNJANG KINERJA GUEST SERVICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE RITZ-CARLTON BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Wibhu Siva Hanggara Kepakisan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENUNJANG KINERJA GUEST SERVICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE RITZ-CARLTON BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Wibhu Siva Hanggara Kepakisan
NIM 2115834180**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENUNJANG KINERJA GUEST SERVICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE RITZ-CARLTON BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Wibhu Siva Hanggara Kepakisan
NIM 2115834180**

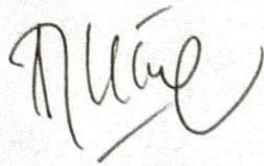
**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENUNJANG KINERJA GUEST SERVICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE RITZ-CARLTON BALI

Skripsi Ini telah Disetujui oleh Para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 13 Agustus 2025

Pembimbing I,



Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.
NIP 196412311990031025

Pembimbing II,



Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par.
NIP 196211251990032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,

Politeknik Negeri Bali



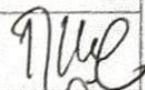
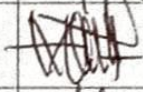
Dr. Ni Nyoman Bri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP 1984409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENUNJANG KINERJA GUEST SERVICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE RITZ-CARLTON BALI

yang disusun oleh **I Kadek Wibhu Siva Hanggara Kepakisan (NIM 2115834180)** yang dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari Rabu, 30 Juli 2025

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum NIP 196412311990031025	
Anggota	Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M. NIP 199412162023212037	
Anggota	Vitalia Hanako Murni Simanjuntak, S.S., M.Pd. NIP 198605232024212023	

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali,



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP 1984409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Wibhu Siva Hanggara Kepakisan

NIM : 2115834180

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DALAM MENUNJANG KINERJA GUEST SERVICE
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI THE RITZ-CARLTON BALI**

yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung,



I Kadek Wibhu Siva Hanggara Kepakisan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Menunjang Kinerja Guest Service pada Front Office Department di Ritz-Carlton Bali” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang lengkap untuk proses perkuliahan di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par. selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Seluruh karyawan Front Office Department di The Ritz-Carlton Bali yang telah memberikan bimbingan.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berhadap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis

I Kadek Wibhu Siva Hanggara Kepakisan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

I Kadek Wibhu Siva Hanggara Kepakisan. (2023). Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Menunjang Kinerja Guest Service pada Front Office Department di Ritz-Carlton Bali. 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.

Kata kunci: *Standar Operasional Prosedur (SOP), Kinerja, Guest Service, Front Office Department*

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menunjang kinerja Guest Service pada Front Office Department di The Ritz-Carlton Bali. Industri pariwisata, khususnya perhotelan, menuntut kualitas pelayanan yang tinggi, di mana Front Office menjadi titik kontak utama dengan tamu. SOP berperan krusial dalam memastikan konsistensi, efisiensi, dan meminimalisir kesalahan dalam pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Objek penelitian adalah implementasi SOP dalam menunjang kinerja Guest Service pada Front Office Department The Ritz-Carlton Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP di The Ritz-Carlton Bali dalam menunjang kinerja Guest Service telah berjalan "sangat maksimal" dengan rata-rata persentase keseluruhan mencapai 96,49%. Indikator seperti efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, prosedur kerja, dan peta kerja menunjukkan tingkat implementasi yang sangat tinggi, dengan beberapa mencapai 100% (efisiensi, konsistensi, dan prosedur kerja). Penelitian ini mengkaji implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menunjang kinerja Guest Service pada Front Office Department di The Ritz-Carlton Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki pengaruh positif terhadap kualitas kinerja, terutama dalam hal kuantitas dan kualitas hasil kerja. Beberapa indikator, seperti efisiensi dan konsistensi, telah menunjukkan keterkaitan yang signifikan dalam mendukung kelancaran operasional, dengan implementasi yang sangat maksimal. Meskipun demikian, masih terdapat potensi peningkatan dalam hal penyelesaian masalah dan minimisasi kesalahan yang lebih lanjut. Penerapan SOP yang lebih mendalam diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan mempercepat waktu respons terhadap keluhan tamu, serta meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan.

ABSTRACT

I Kadek Wibhu Siva Hanggara Kepakisan. (2023). Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Menunjang Kinerja Guest Service pada Front Office Department di Ritz-Carlton Bali. 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.

Keywords: *Standar Operasional Prosedur (SOP), Kinerja, Guest Service, Front Office Department*

This research aims to examine the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) in supporting Guest Service performance at the Front Office Department of The Ritz-Carlton Bali. The tourism industry, especially hotels, demands high-quality service, where the Front Office serves as the primary point of contact with guests. SOPs play a crucial role in ensuring consistency, efficiency, and minimizing errors in service delivery. This study employs a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, and documentation. The research object is the implementation of SOPs in supporting Guest Service performance at the Front Office Department of The Ritz-Carlton Bali. The findings indicate that the implementation of SOPs at The Ritz-Carlton Bali in supporting Guest Service performance has been "highly effective," with an overall average percentage of 96.49%. Indicators such as efficiency, consistency, error minimization, problem-solving, work procedures, and work maps show a very high level of implementation, with some reaching 100% (efficiency, consistency, and work procedures). This study examines the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in supporting the performance of Guest Service in the Front Office Department at The Ritz-Carlton Bali. The results show that the implementation of SOPs has a positive influence on the quality of performance, especially in terms of the quantity and quality of work results. Several indicators, such as efficiency and consistency, have shown significant linkages in supporting smooth operations, with very maximum implementation. Nonetheless, there is still potential for improvement in terms of further troubleshooting and error minimization. The implementation of more in-depth SOPs is expected to improve efficiency, reduce errors, and speed up response times to guest complaints, as well as improve overall guest satisfaction.

DAFTAR ISI

JUDUL	1
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.3 Guest Service	10
2.1.4 Standar Operasional Prosedur.....	11
2.1.5 Kinerja.....	14
2.2 Penelitian Sebelumnya	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21

3.2 Objek Penelitian.....	21
3.3 Identifikasi Variabel	21
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5 Jenis dan Sumber Data	22
3.5.1 Jenis Data.....	23
3.5.2 Sumber Data.....	23
3.6 Metode Penentuan Informan	24
3.7 Teknik Pengumpulan Data	24
3.8 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.1 Sejarah The Ritz-Carlton Bali.....	29
4.1.2 Bidang Usaha dan Fasilitas The Ritz-Carlton Bali	30
4.1.3 Struktur Organisasi.....	37
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	42
4.2.1 Implementasi Standar Operasional Prosedur pada Front Office Department di Ritz-Carlton Bali.....	42
4.2.2 Implementasi Standar Operational Prosedur (SOP) dalam Menunjang Kinerja Guest Service pada Front Office Department The Ritz-Carlton Bali	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
DAFTAR LAMPIRAN.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo The Ritz-Carlton.....	29
Gambar 4. 2 Ritz-Carlton Ocean Front Villa.....	32
Gambar 4. 3 Meeting Room	33
Gambar 4. 4 Ballroom	33
Gambar 4. 5 Ritz Kidz	34
Gambar 4. 6 Ritz-Carlton SPA	35
Gambar 4. 7 Majestic Chapel	35
Gambar 4. 8 Main Pool.....	36
Gambar 4. 9 Fitness Centre	36
Gambar 4. 10 Struktur Organisasi Front Office	37
Gambar 4. 11 Trolley the Ritz-Carlton Bali	57
Gambar 4. 12 Buggy Guest Service	57
Gambar 4. 13 Form Luggage C/I & C/O.....	60
Gambar 4. 14 Luggage Tag	60

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Keterangan Variabel.....	22
Tabel 4. 1 Keterangan Tipe Kamar	31
Tabel 4. 2 Keterangan Restoran	32
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Implementasi Standar Operasional Prosedur Guest service dalam Front Office	48



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Hasil Wawancara Supervisor Guest Service

Lampiran 3 Hasil Wawancara staf Guest Service

Lampiran 4 Hasil Dokumentasi



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini terus berkembang di Indonesia termasuk Bali sebagai salah satu pulau yang ada di Indonesia. Bali merupakan tempat wisata yang populer di dunia karena keindahan alamnya, budayanya, dan keramahtamahan penduduknya. Sebagai daerah tujuan wisata Bali didukung dengan sarana dan prasarana kepariwisataan, seperti: akomodasi, restaurant, travel, dan objek wisata. Akomodasi sebagai sarana kepariwisataan dapat berupa hotel, *villa*, dan *home stay*. Hotel adalah tempat tinggal atau bisnis yang menawarkan penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu wisatawan yang sedang melakukan perjalanan. Fasilitas biasanya termasuk kamar tidur, restoran, layanan kebersihan, hingga fasilitas rekreasi seperti kolam renang atau pusat kebugaran, tergantung pada kelas dan jenis hotel.

Salah satu hotel mewah bintang lima di Bali adalah The Ritz-Carlton Bali. Hotel ini terkenal dengan komitmennya untuk memberikan layanan berkelas dunia yang disesuaikan dengan kebutuhan setiap tamu. Standar tinggi yang diterapkan oleh jaringan hotel internasional ini menuntut setiap karyawan untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga ramah, personal, dan dapat mengantisipasi kebutuhan tamu sebelum diminta. Menurut (Lewis & McCann, 2004), Pelayanan yang luar biasa, terutama di hotel mewah, sangat bergantung pada karyawan dapat memberikan pengalaman yang berbeda kepada tamu dengan sentuhan langsung dan kepekaan terhadap detail. Menurut Prakoso (2017) hotel

adalah tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri dalam mendukung sektor pariwisata yang menyediakan fasilitas akomodasi untuk pelanggannya.

Menurut Azizah (2023) Front Office Department adalah bagian pertama yang berhubungan langsung dengan tamu dan menangani semua permintaan mereka selama menginap, seperti proses pendaftaran dan proses keluar. Karena itu, kesan pertama tamu terhadap hotel sangat penting untuk menentukan kepuasan mereka secara keseluruhan. Menjaga dan meningkatkan kualitas layanan *front office* adalah penting untuk tetap kompetitif dan relevan di pasar global di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat. Untuk dapat memberikan layanan yang optimal diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pegangan bagi karyawan (Mesak et al., 2020).

Yuliana & Mahrizal (2023) Menyatakan bahwa SOP adalah serangkaian instruksi atau pedoman tertulis yang disusun untuk memastikan bahwa suatu proses atau aktivitas dijalankan dengan cara yang konsisten, efisien, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. SOP bertujuan untuk mengurangi variasi dalam pelaksanaan tugas, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan kualitas dan kepatuhan terhadap regulasi atau standar industri.

Dengan semakin banyak persaingan di industri perhotelan, *front office* yang merupakan orang pertama yang bertemu dengan tamu, sangat penting untuk menciptakan kesan pertama yang baik. Dengan menerapkan SOP yang baik, staf dapat bekerja dengan lebih terorganisasi, memberikan layanan yang efisien, dan memastikan kebutuhan tamu terpenuhi dengan baik. Kualitas layanan tamu yang

baik berdampak pada kepuasan tamu dan kinerja operasional hotel secara keseluruhan, meningkatkan reputasi hotel, dan loyalitas tamu.

Penerapan SOP sering kali menghadapi berbagai masalah. Tidak adanya pelatihan staf baru, penerapan SOP yang tidak konsisten seperti keterlambatan dalam mengirimkan *luggage* ke kamar, dan ketidakmampuan untuk menyesuaikan SOP dengan situasi tertentu adalah beberapa masalah yang muncul di lapangan yang dapat menghambat pencapaian kinerja optimal. Misalnya, ada saat-saat ketika standar pelayanan tidak diterapkan secara konsisten oleh semua karyawan seperti SOP tidak dijalankan sehingga karyawan mengalami keterlambatan, atau ketika perubahan kebijakan terjadi secara tiba-tiba. Ketidaksesuaian dalam pelaksanaan SOP juga disebabkan oleh komunikasi yang kurang efektif antara manajemen dan staf di *front office*. Berdasarkan latar belakang itu penelitian dilakukan dengan judul “Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Menunjang Kinerja Guest Service pada Front Office Department di The Ritz-Carlton Bali”.

1.2 Rumusan masalah

Penelitian ini akan membahas beberapa masalah utama berikut:

1. Bagaimana implementasi Standar Operational Prosedur (SOP) di bagian Guest Service Front Office Department The Ritz-Carlton Bali?
2. Bagaimana implementasi Standar Operational Prosedur (SOP) dalam Menunjang Kinerja Guest Service pada Front Office Department The Ritz-Carlton Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi Standar Operational Prosedur (SOP) di bagian Guest Service Front Office Department The Ritz-Carlton Bali.
2. Menganalisis implementasi Standar Operational Prosedur (SOP) dalam menunjang kinerja Guest Service pada Front Office Department di The Ritz-Carlton Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis bagi beberapa pihak antara lain:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan: SOP meningkatkan kepuasan tamu dengan menetapkan standar pelayanan yang konsisten.
2. Efisiensi Operasional: Memberikan instruksi yang jelas, mengurangi waktu pelatihan, dan mengurangi kesalahan.
3. Pengukuran Kinerja: Memudahkan evaluasi objektif kinerja karyawan dan menemukan area perbaikan.
4. Peningkatan Komunikasi Internal: Membantu departemen bekerja sama lebih baik dalam menangani keluhan dan permintaan tamu.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat Praktis bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat bagi Mahasiswa

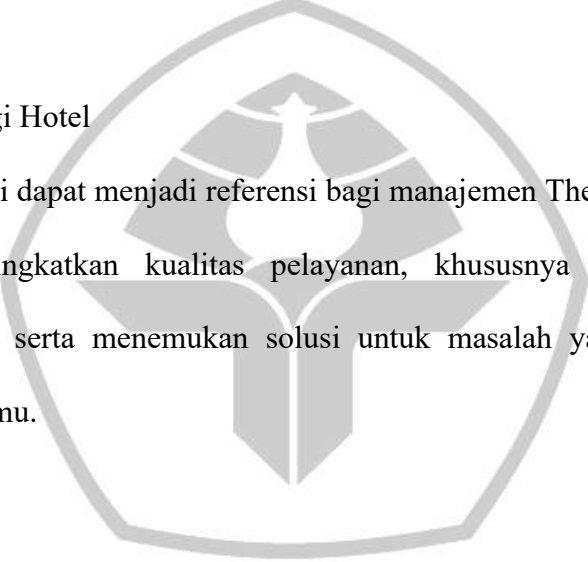
Penelitian ini dapat menambah manfaat bagi mahasiswa untuk lebih mengenal Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dasar pengelolaan operasional di industri perhotelan, dan mahasiswa akan lebih memahami peran penting SOP dalam mengatur alur kerja dan tugas di *front office*.

2. Manfaat bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat menambah literatur terkait manajemen pelayanan di industri perhotelan, khususnya dalam hal kinerja *Guest Service* di hotel mewah.

3. Manfaat bagi Hotel

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi manajemen The Ritz-Carlton Bali untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di Front Office Department, serta menemukan solusi untuk masalah yang memengaruhi kepuasan tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian Guest Service Front Office Department The Ritz-Carlton Bali telah dilaksanakan dengan sangat maksimal. Hal ini tercermin dari rata-rata persentase implementasi sebesar 96,49%, yang menunjukkan bahwa hotel telah menerapkan SOP secara efektif pada enam aspek utama, yaitu efisiensi, konsistensi, meminimalkan kesalahan, penyelesaian masalah, prosedur kerja, dan peta kerja. Setiap indikator menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi, bahkan beberapa mencapai angka 100%, seperti efisiensi, konsistensi, dan prosedur kerja. Dengan adanya SOP, staf mampu bekerja secara terstruktur, terarah, dan sesuai dengan standar layanan mewah yang menjadi ciri khas The Ritz-Carlton.

SOP juga berperan besar dalam menunjang kinerja Guest Service dari berbagai dimensi. Dari sisi kuantitas kerja, SOP mempercepat proses pelayanan seperti luggage handling, check-in/check-out, dan pemenuhan permintaan tamu. Dari sisi kualitas kerja, SOP menjaga keseragaman layanan, ketelitian, serta profesionalisme staf dalam menghadapi berbagai situasi. Dari sisi efisiensi kerja, SOP memungkinkan pemanfaatan waktu, tenaga, dan sumber daya secara optimal, tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Di samping itu, SOP juga mendukung kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat, serta

menjadi panduan dalam menghadapi keluhan tamu. Secara keseluruhan, SOP telah memberikan dampak positif dalam menciptakan pelayanan tamu yang unggul, efektif, dan berorientasi pada kepuasan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh penulis di The Ritz-Carlton Bali khususnya di departemen *Front Office* bagian *Guest Service* Berdasarkan temuan di lapangan dan analisis terhadap hasil implementasi SOP, maka saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh staf *Guest Service*, terutama bagi staf baru, agar pemahaman dan penguasaan terhadap SOP semakin merata dan mendalam. Pelatihan sebaiknya tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup penguatan nilai-nilai layanan khas The Ritz-Carlton.
2. Meningkatkan kesiapan teknologi pendukung, terutama dalam sistem pelaporan, pemantauan, dan akses dokumen SOP digital, agar pelaksanaan SOP tetap lancar tanpa hambatan teknis yang mengganggu operasional.
3. Memperkuat konsistensi individu antar staf, dengan memberikan penghargaan atau insentif bagi staf yang mampu menjaga kualitas layanan secara stabil dan berkelanjutan. Hal ini akan meningkatkan motivasi dan komitmen kerja.
4. Mengembangkan keterampilan penyelesaian masalah secara kreatif, terutama dalam menghadapi keluhan tamu yang bersifat unik atau

kompleks, agar staf tidak hanya bergantung pada SOP, tetapi juga memiliki fleksibilitas dalam memberikan solusi terbaik.

5. Menyempurnakan peta kerja dan visualisasi alur kerja, agar lebih mudah dipahami oleh seluruh staf tanpa perbedaan persepsi. Hal ini akan membantu menghindari kesalahan koordinasi dan meningkatkan efisiensi lintas tim.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, I. N. (2022). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Pada Kinerja Karyawan Pt Bank Bca Tbk Cabang Kalimantan JAKARTA TIMUR*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Andrews, R., & Van de Walle, S. (2013). New public management and citizens' perceptions of local service efficiency, responsiveness, equity and effectiveness. *Public Management Review*, 15(5), 762–783.
- Ardiyanti, S. T. (2015). Dampak perjanjian perdagangan Indonesia-Jepang (IJEPA) terhadap kinerja perdagangan bilateral. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, 9(2), 129–151.
- Ardyusmarryya, D., Nurnawati, E. K., & Sholeh, M. (2017). Pemetaan Hotel Untuk Menunjang Potensi Wisata Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berbasis Mobile. *Jurnal Jarkom*, 4(1).
- Azizah, N. (2023). Peran Department Front Office Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(24), 497–505.
- Bagyono, P. (2014). Perhotelan. *Bandung: Alfabeta*.
- Baharudinsyah, A. (2016). *Pengaruh Efektivitas Program dan Standar Operasional Prosedur Surabaya Single Window di dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Bhattacharya, J., & Phill, M. (2015). Guidance for preparing standard operating procedures (Sops). *IOSR Journal of Pharmacy*, 5(1), 29–36.
- Eti Yuliana, & Mahrizal Mahrizal. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Pegawai pada BPKD Aceh Barat. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 2(1), 01–12. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i1.273>
- Gabriele, G. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan Hrd PT Cahaya Indo Persada Artikel Ilmiah Jurnal Agora. *Agora*, 6(1).
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Hartatik, I. P. (2014). Buku praktis mengembangkan SDM. *Yogyakarta: Laksana*,

8(1).

Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).

Kurnia, N. A., & Sitorus, D. H. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 17(1), 48–57.

Lewis, B. R., & McCann, P. (2004). Service failure and recovery: evidence from the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(1), 6–17.

Mesak, S. Y., Pramesti, D. S., & Lukitasari, R. (2020). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh Manajemen Front Office Selama Pandemi Covid-19 di Amandari Hotel Resort, Ubud, Bali. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 3(2), 81–100.

Munandar, N. (2013). Status Kepemilikan Hotel Berdasarkan Kepemilikan. *Blog Pendidikan Akomodasi Perhotelan*.

Nur'aini, F. (2020). Standart Operating Procedure Cara Praktis dan Efektif Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis. *Quadrant*.

Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No PM.53/HM.001/MPEK Tahun 2013. (n.d.). <https://jdih.maritim.go.id/permenparekraf-no-pm53-tahun-2013>

Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan media video call dalam teknologi komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 202–224.

Putri, R. T. (2019). *Resort di Kawasan Pantai Watu Kodok Yogyakarta Dengan Pendekatan Arsitektur Bioklimatik*.

Rerung, R. R. (2019). Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Dan Organizational Citizenship Behavior. *Bandung: CV. Media Sains Indonesia*.

Rihendra, R., Sudibyo, D., & Mumin, A. T. (2019). Analisis Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Petugas Penerima Tamu (Guest Service Agent) Di Pangeranâ€™s Beach Hotel Padang (Studi Kasus Tamu Pria Dan Wanita). *Jurnal Public Administration, Business and Rural Develoment Planning*, 1(2), 23–36.

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*.

Deepublish.

Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel. Nas Media Pustaka.*

SASMITA, L. (2017). *Pelaksanaan SOP Daytripper Oleh Guest Service Agent Di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau.*

Silaen, S. (2018). Metodologi penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis. *Bogor: In Media, 23.*

Steiner, N. (2014). Standard Operating Procedures (SOP) in Emergency Situations Management in Health System. *Management in Health, 18*(4), 14–16.

Sugiyono, P. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung, 62, 70.*

Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta, 28*(1), 12.

Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. *ALFABETA, Cv.*

Suputra, I. D. D. (2019). Pengaruh Profitabilitas dan Leverage pada Nilai Perusahaan dengan Corporate Social Responsibility Sebagai Variabel Pemoderasi Ni Made Laksmi Dewi. *E-Jurnal Akuntansi, 28, 26–54.*

Soft Skill Dan Hard Skill Terhadap Kinerja Karyawan Di Bali Beach Glamping Resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis, 2*(3), 747–753.

<https://doi.org/10.22334/Paris.V2i3.358>

Wahyudhi, Q. I., Winarsunu, T., & Sofa Amalia. (2019). *3 I,2,3. 07*(01), 52–64.

Widyaningsih, N. K. A., Sinaga, F., & Wirawan, P. E. (2023). Pengaruh Pelatihan