

m , 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**

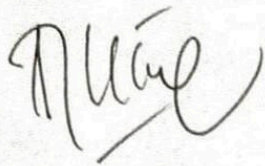
**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

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

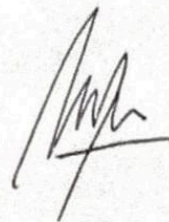
Skripsi Ini telah Disetujui oleh Para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 13 Agustus 2025

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



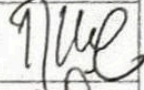
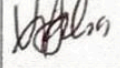
Dr. Ni Nyoman Bristuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP 1984409082008122004

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

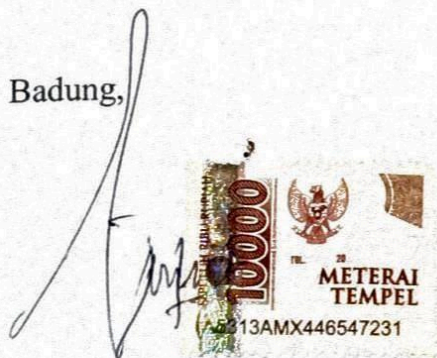
Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**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

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. **Skripsi** ini berjudul “Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP)/ **Prosedur Operasi Standar** dalam Menunjang Kinerja **Guest Service** pada **Front Office Department/ Departemen FO** di The Ritz-Carlton Bali”. **Tugas Akhir** ini disusun sebagai salah satu syarat **untuk** menyelesaikan **Program Studi** Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

EYD yang tidak tepat?

Struktur kalimat tidak benar?

saya (jangan ada kata ganti), diksi

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 berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis

I Kadek Wibhu Siva Hanggara Kepakisan

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 Ia, 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. **Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP telah berjalan secara 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).** 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.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menunjang kinerja Guest Service pada Front Office Department di The Ritz-Carlton Bali. Penelitian menunjukkan implementasi SOP telah berjalan secara maksimal dengan rata - rata persentase mencapai 96,49%. Indikator seperti efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, serta prosedur kerja dan peta kerja menunjukkan tingkat implementasi yang sangat tinggi dengan beberapa mencapai 100%. Dalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penerapan SOP memberikan pengaruh positif terhadap kualitas kinerja, terutama dalam hal kuantitas dan kualitas hasil kerja.

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.im

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.

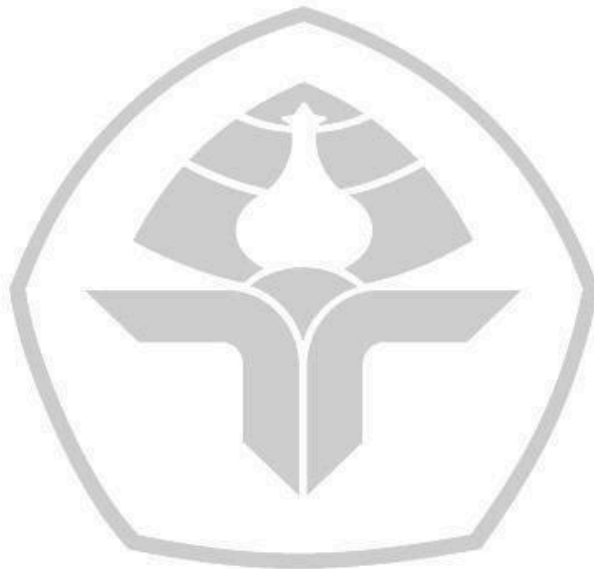
DAFTAR ISI

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 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 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

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

BAB I

1

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 memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak sebagai berikut.

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 II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Dalam Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No PM.53/HM.001/MPEK Tahun 2013, n.d.) pada Bab I Pasal 1, standar usaha hotel dijelaskan bahwa usaha hotel adalah usaha yang menyediakan akomodasi berupa kamar tidur di dalam bangunan yang dilengkapi dengan makanan, minuman, hiburan, dan fasilitas lainnya setiap hari dengan tujuan menghasilkan keuntungan.

Dalam pengertian umum, hotel adalah sebuah badan usaha yang bergerak di bidang akomodasi. Hotel menyediakan beragam layanan untuk masyarakat, meliputi penginapan, penyediaan makanan dan minuman, layanan kamar, dan jasa pencucian pakaian. Fasilitas-fasilitas ini tersedia baik bagi tamu yang menginap maupun bagi mereka yang hanya memanfaatkan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel. (Ardyusmarryya et al., 2017)

Hotel merupakan tempat yang menyediakan fasilitas penginapan serta makan dan minum bagi pengunjung yang mampu membayar sesuai dengan harga yang telah ditentukan. Hotel adalah tempat para pelancong berkelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa, dan penyewa keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa itu (Sambodo, 2020).

Berikut adalah uraian tentang beberapa bagian utama dalam sebuah hotel:

1. Front Office Department (Departemen Kantor Depan)

Bagian ini bertanggung jawab atas penerimaan tamu, *check-in*, *check-out*, dan berbagai layanan lainnya yang berkaitan dengan administrasi tamu. Bagian ini juga sering kali menyediakan informasi tentang fasilitas hotel dan area sekitarnya.

2. Housekeeping Department (Departemen Tata Graha)

Tanggung jawab utama bagian ini adalah menjaga kebersihan dan pemeliharaan kamar tamu serta area umum hotel. Mereka memastikan kamar tamu dalam kondisi bersih dan siap sebelum kedatangan tamu, sekaligus menjaga kebersihan dan kerapian area umum.

3. Food and Beverage Department (Departemen Makanan dan Minuman)

Bagian ini mengelola seluruh layanan makanan dan minuman di hotel, mencakup restoran, bar, dan layanan kamar. Mereka bertugas memastikan kualitas makanan dan minuman serta layanan yang memuaskan bagi para tamu..

4. Sales and Marketing Department (Departemen Pemasaran)

Bagian ini fokus pada menarik tamu baru dan meningkatkan tingkat hunian hotel melalui promosi, pemasaran, dan penjualan kamar.

5. Human Resources Department (Departemen Sumber Daya Manusia)

Bagian ini bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh tenaga kerja di hotel, termasuk perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan.

Hotel dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis berdasarkan berbagai kriteria, seperti kelas, tata letak, ukuran, lokasi, luas, tujuan kunjungan tamu, lama menginap, jenis bangunan, dan penampilan fisik. Menurut Munandar (2013), klasifikasi hotel berdasarkan tujuan tamu selama menginap meliputi:

- a. Hotel bisnis: Hotel yang mayoritas tamunya adalah pelancong bisnis, biasanya dilengkapi dengan ruang pertemuan dan konvensi.
- b. Hotel resor/pariwisata: Hotel yang mayoritas tamunya adalah wisatawan domestik dan internasional.
- c. Hotel kasino: Hotel yang sebagian areanya didedikasikan untuk perjudian.
- d. Hotel haji: Hotel yang menyediakan fasilitas untuk beribadah, seperti hotel di Arab selama musim haji dan di Lourdes, Prancis.
- e. Hotel pengobatan: Hotel yang melayani tamu yang sedang menjalani perawatan atau pemulihan dari sakit.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah jenis layanan akomodasi yang menawarkan layanan penginapan beserta berbagai fasilitas pendukung, seperti makanan dan minuman, untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap. Hotel ini dikelola secara komersial dengan tujuan menghasilkan keuntungan. Berdasarkan klasifikasi ini, hotel The Ritz-Carlton Bali termasuk dalam kategori Hotel Resor/Pariwisata..

2.1.2 Front Office Department

1. Definisi Front Office

Dalam dunia perhotelan, bagian front office adalah pencipta kesan pertama hotel. Bagi sebuah hotel, bagian front office bisa disebut sebagai bagian yang memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu, karena bagian ini yang pertama kali dilihat dan terakhir ditinggalkan oleh tamu. Front office adalah bagian yang terletak di depan hotel, dekat dengan lobi. Lokasinya yang berada di bagian depan membuatnya menjadi area yang paling mudah ditemukan dan dilihat oleh tamu

(Bagyono, 2014). Menurut pendapat lain, Front Office Department adalah departemen yang terletak di bagian depan hotel dan bertanggung jawab untuk mengelola proses penjualan kamar. Tugasnya mencakup mulai dari pemesanan kamar, penyambutan tamu, registrasi, hingga proses pembayaran (Suputra, 2019)

Staf Front Office perlu memiliki pengetahuan yang baik tentang fasilitas dan layanan hotel, serta informasi tentang area sekitar, seperti objek wisata, tempat penukaran mata uang, dan tempat hiburan. Selain melayani tamu, Front Office juga berfungsi sebagai sumber informasi bagi departemen lain di dalam hotel. Oleh karena itu, Front Office dapat dianggap sebagai pusat komunikasi. (Hadi, 2014). Peran utama meja resepsionis adalah menjual atau menyewakan kamar kepada tamu. Mengingat fungsinya, meja resepsionis harus mudah diakses dan terlihat oleh tamu. (Rihendra et al., 2019).

2. Bagian-bagian Front Office

Pada umumnya, Front Office Department terdiri dari beberapa bagian/*section* yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Berikut ini adalah bagian-bagian Front Office Department.

1. Reservasi. Reservasi bertanggung jawab untuk membuat pemesanan kamar dari tamu, baik dari tamu secara langsung atau dari agen perjalanan.
2. Operator telepon *up call* dari tamu di hotel.
3. Operator telepon bertanggung jawab dalam menghubungkan telepon internal atau eksternal, panggilan kota, panggilan jarak jauh atau panggilan luar negeri.

4. *Bellboy*. *Bellboy* bertanggung jawab untuk mengurus bagasi check-in atau check-out tamu dan mengantar tamu ke kamar.
5. *Resepsionis*. Bagian ini bertanggung jawab dalam layanan *check-in*, memberikan informasi, menangani pengaduan, hingga tamu *check-out* dari hotel. *Resepsionis* juga menangani *walk in guest*. Beberapa hotel tidak memakai istilah *reepsionis* dan menyebutkan dengan istilah berbeda seperti *Front Desk Agent/Guest Service Agent*. Tugas dan tanggung jawabnya pun lebih kompleks. Misalnya, menangani *guest request*, mencari kamar yang tersedia, menangani *billing* dan membantu menangani reservasi kamar. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa Front Office Department merupakan departemen yang berperan sangat penting dalam menciptakan citra baik dan buruknya suatu hotel, karena pada bagian inilah yang memberikan pelayanan pertama dan terakhir kepada tamu, mulai dari kedatangan, selama tinggal di hotel sampai hendak meninggalkan hotel.

2.1.3 Guest Service

Guest service adalah layanan tamu yang merupakan titik tempat pertama tamu untuk berinteraksi dengan hotel. Salah satu tanggung jawab *Guest Service* adalah menyambut tamu, memberikan informasi tentang layanan, penawaran, dan fasilitas, menyelesaikan masalah, keluhan, dan pertanyaan tamu.

Guest Service atau *Guest Service Agent* merupakan bagian dari Front Office Department. Ada beberapa nama untuknya, seperti: *receptionist*, *front desk agent*, *front desk clerk*, dan *receptionist agent*, tetapi semua nama ini memiliki arti yang sama (Sasmita, 2017). Menurut Putri (2019), seorang *receptionist* bertanggung

jawab untuk melayani tamu yang melakukan *check-in* dan memprosesnya sehingga mereka mendapatkan kamar yang mereka inginkan dengan cara yang menyenangkan, serta melakukan tugas lainnya.

Menurut Andrews & Van de Walle (2013), *Guest Service Agent (GSA)* adalah bagian dari resepsi yang bertanggung jawab untuk membuat reservasi, meregistrasi, dan mengalokasikan kamar untuk tamu serta menyediakan informasi tentang tamu selama menginap. Simpulannya, GSA membantu tamu melakukan *check-in* atau registrasi, memproses kamar sesuai dengan keinginan tamu, dan menyediakan informasi tentang apa yang mereka butuhkan.

Dari berbagai pendapat yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa Guest Service atau Guest Service Agent (GSA) merupakan bagian penting dari Front Office Department yang bertanggung jawab sebagai titik awal interaksi antara tamu dan hotel.

2.1.4 Standar Operasional Prosedur

Menurut Nur'aini (2020) Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman utama yang berisi tahapan pelaksanaan aktivitas kerja, baik yang bersifat rutin maupun nonrutin dalam suatu perusahaan. SOP juga berperan penting dalam memastikan kepatuhan terhadap aturan serta ketentuan hukum yang memengaruhi jalannya organisasi maupun perusahaan (Steiner, 2014) Selain itu, agar tujuan perusahaan dapat tercapai, disusunlah SOP sebagai acuan bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya, sehingga diharapkan mampu mengurangi potensi kesalahan kerja (Gabriele, 2018)

Menurut Bhattacharya & Phill (2015) tujuan SOP adalah sebagai berikut.

1. Membantu memastikan kualitas dan konsistensi layanan.
2. Membantu memastikan bahwa praktik yang baik dicapai setiap saat.
3. Memberikan kesempatan bagi anggota tim untuk memaksimalkan keahliannya.
4. Membantu menghindari kebingungan tentang peran karyawan dalam melakukan pekerjaan (klarifikasi peran).
5. Memberikan saran dan bimbingan kepada karyawan tetap maupun paruh waktu.
6. Menjadi alat untuk melatih anggota karyawan baru.
7. Memberikan kontribusi untuk proses audit.

Menurut Setiawati dalam (Baharudinsyah, 2016) membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang runtut, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan adalah fungsi SOP. Selain itu, SOP memberikan gambaran tentang bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang telah disetujui oleh perusahaan. Sementara itu, Hartatik (2014) menyatakan bahwa fungsi penerapan SOP adalah sebagai berikut.

1. Memperlancar tugas karyawan dalam suatu divisi atau unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas kendala dalam pelaksanaan pekerjaan dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan karyawan untuk bersikap disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Adapun indikator standard operating procedure (SOP) sebagai berikut
(Nur'aini, 2019):

1. Efisien

Efisiensi dipandang sebagai elemen ketepatan dan mencakup sejumlah faktor yang saling berhubungan yang bekerja sama untuk menciptakan program yang mencapai tujuan dan sasaran yang diperlukan.

2. Konsisten

Nilai berulang yang dapat dihitung dengan tepat dapat dianggap sebagai tolak ukur atau konsistensi.

3. Meminimalisasi kesalahan

Kesalahan di area yang berkaitan dengan pekerjaan dapat dicegah dengan meminimalkannya.

4. Penyelesaian masalah

Menginformasikan tentang masalah apa pun yang mungkin muncul saat melakukan tugas.

5. Prosedur kerja

Masing-masing mewakili strategi yang berbeda untuk melindungi setiap aset dari potensi kewajiban dan risiko lainnya.

6. Peta kerja atau rangkaian kegiatan operasional

Rencana kerja atau urutan tindakan operasional dibuat dengan prinsip masing-masing pihak agar lebih jelas dan bisa bergerak cepat saat situasi berubah. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan panduan penting yang mengatur langkah-langkah dalam

melakukan pekerjaan, baik yang dilakukan secara rutin maupun tidak rutin, agar operasi perusahaan berjalan terus menerus sesuai dengan kebijakan dan aturan yang berlaku. SOP juga bertugas untuk menjamin kualitas, konsistensi dalam pelayanan, efisiensi dalam kerja, serta kepatuhan terhadap hukum.

Fungsi utama SOP adalah memberikan panduan kerja yang terstruktur dan sistematis, meminimalisasi kesalahan, memastikan disiplin, mendukung audit, serta memberikan kejelasan peran dan tanggung jawab karyawan. Selain itu, SOP berfungsi sebagai alat pelatihan untuk karyawan baru dan panduan dalam menghadapi kendala atau penyimpangan.

Indikator keberhasilan penerapan SOP meliputi kemudahan, efisiensi, keselarasan, keterukuran, orientasi pada pengguna, serta kepatuhan dan kepastian hukum. Dengan demikian, penerapan SOP yang baik dapat meningkatkan efektivitas kerja, menciptakan alur kerja yang jelas, dan memastikan tujuan organisasi tercapai dengan optimal.

2.1.5 Kinerja

Menurut Ardiyanti (2015) kemampuan seorang karyawan untuk memenuhi persyaratan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi dikenal sebagai kinerja karyawan. Menurut penelitian, disiplin kerja, motivasi, budaya perusahaan, dan beban kerja dapat memengaruhi kinerja ini. Kinerja karyawan adalah perilaku yang dihasilkan pada tugas yang dapat diamati dan dievaluasi, di mana kinerja karyawan adalah kontribusi yang dibuat oleh seorang individu dalam pencapaian tujuan organisasi (Rerung, 2019). Pendapat lain menyatakan kinerja pegawai adalah kemampuan seseorang secara keseluruhan

untuk mencapai tujuan kerja dan berbagai tujuan dengan pengorbanan yang lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai (Kurnia & Sitorus, 2022).

Faktor-Faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) (Aini, 2022).

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Dari perspektif psikologis, kemampuan terdiri dari dua komponen: kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan aktual (yang mencakup pengetahuan dan keterampilan). Artinya, para pemimpin dan karyawan dengan IQ di atas rata-rata (sekitar 110-120), terutama mereka yang memiliki IQ sangat tinggi, berbakat, atau jenius, jika dilatih secara menyeluruh untuk posisi mereka dan memenuhi syarat untuk menjalankan tugas sehari-hari, akan lebih mudah mencapai kinerja optimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Sikap pemimpin dan karyawan terhadap kondisi kerja di tempat mereka bekerja disebut sebagai motivasi. Pemimpin yang memiliki sikap positif terhadap kondisi kerja biasanya memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi, sedangkan pemimpin yang bersikap negatif cenderung memiliki motivasi kerja yang lebih rendah. Beberapa hal yang memengaruhi kondisi kerja tersebut meliputi hubungan antara rekan kerja, fasilitas yang tersedia, suasana kerja, kebijakan yang diterapkan oleh pemimpin, gaya kepemimpinan, serta kondisi kerja secara umum.

Menurut Robbins dalam Rima Puspita (2023), untuk mengukur kinerja karyawan secara individu dapat dilakukan dengan lima indikator, yaitu:

a. Kualitas

Menggunakan indikator ini artinya kualitas kerja dapat diukur berdasarkan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang telah dilakukan dan

kesempurnaan tugas yang dilakukan, juga keterampilan dan kemampuan yang dimiliki. Jika kualitas kerja yang ditampilkan baik, artinya kinerja karyawan sudah dikatakan mumpuni.

b. Kuantitas

Indikator ini dapat dinyatakan dengan jumlah, seperti sudah berapa jumlah aktivitas yang telah dilaksanakan dan diselesaikan oleh seseorang. Semakin banyak jumlah aktivitas yang telah diselesaikan oleh seorang karyawan, ini artinya karyawan tersebut dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik

c. Ketepatan Waktu

Merupakan aktivitas yang telah dilaksanakan dengan waktu yang diberikan, dari waktu yang diberikan apakah mampu menyelesaikan tugas secara maksimal dan mampu memberikan hasil yang baik. Sebagai seorang karyawan, memiliki kemampuan memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya merupakan salah satu hal yang positif, itu artinya karyawan tersebut mampu menunjukkan kinerja yang baik dan tidak membuang waktu dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya.

d. Efektivitas

Yaitu maksimal hasil yang dilakukan oleh setiap unit setelah menyediakan penggunaan sumber daya seperti uang, tenaga, bahan baku, serta teknologi.

Efektivitas yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam memanfaatkan sumber daya aktivitas, kinerja karyawan dikatakan baik apabila hasil yang diberikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

e. Kemandirian

Merupakan sebuah komitmen yang dapat diberikan oleh karyawan, apakah karyawan tersebut mampu untuk menjalankan fungsi serta tanggung jawabnya dengan baik, serta bagaimana komitmen kerja yang dilakukan dengan instansi atau kantor. Komitmen dari karyawan kepada suatu organisasi juga harus jelas, dan berusaha untuk memberikan hasil yang terbaik yang sesuai dengan tujuan utama dari organisasi tersebut.

Berdasarkan berbagai perspektif yang dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah kemampuan individu untuk memenuhi tuntutan pekerjaan secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Sebelum masuk ke penelitian ini, penting untuk membahas penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan. Hal ini akan membantu memahami dasar-dasar yang sudah ada dan memberikan arah bagi penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian pertama dilakukan oleh Yuliana & Mahrizal (2023) yang menganalisis tentang *Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Pegawai pada BPKD Aceh Barat*. Tujuan dari penelitian ini adalah Meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam organisasi karena SOP membantu mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas, Meningkatkan akurasi dan kualitas pekerjaan karena SOP memastikan bahwa setiap tugas

dilakukan dengan benar dan terdokumentasi dengan baik, dan Meningkatkan konsistensi dalam pelaksanaan tugas dan prosedur yang sama di berbagai bagian atau divisi organisasi. Metode penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi yang diteliti adalah seluruh 85 pegawai yang bekerja di Badan Pengelola Keuangan Daerah Aceh Barat. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling untuk menentukan sampel, dengan mempertimbangkan nilai e sebesar 10%. Tujuannya adalah untuk mendapatkan sampel yang representatif dan menghasilkan data yang akurat. Persamaan antara kedua penelitian ini terletak pada fokusnya pada Prosedur Operasi Standar (SOP), sementara perbedaannya terletak pada metode yang digunakan, lokasi penelitian, dan waktu penelitian.

Penelitian kedua penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati, Fadila Nazhifah Suryana, Naura Gegerkalong Hilir (2024) dengan judul *Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur D4 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung*. Tujuan dari penelitian ini adalah memastikan bahwa setiap kegiatan organisasi berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip serta ketentuan yang berlaku. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memastikan keandalan dalam proses pengolahan dan penyusunan laporan yang dibutuhkan oleh organisasi. Tujuan lainnya adalah memastikan terdapat pengendalian yang cukup untuk mencegah terjadinya kecurangan atau penggelapan yang dilakukan oleh anggota organisasi maupun pihak lain. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi literatur. Sumber data yang digunakan

berasal dari berbagai referensi yang terpercaya seperti jurnal akademis, buku teks, laporan penelitian, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan manajemen operasional dan pengembangan SOP. Penelitian ini juga membahas tentang penerapan Standar Operasional Prosedur dan kinerja kerja. Yang membedakan penelitian ini adalah lokasi dan waktu pelaksanaannya. Penelitian ketiga penelitian yang dilakukan oleh Fransiska Fila Hidayana (2024) yang berjudul *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh Guest Service Agent Pada Front Office Department di the Alea Hotel Seminyak*. Teknik dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yang bertujuan menganalisis, mendeskripsikan, dan meringkas berbagai kondisi dan situasi berdasarkan data yang terkumpul, seperti hasil wawancara atau observasi terkait permasalahan yang diteliti di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kesamaan antara kedua penelitian ini terletak pada fokus yang sama pada Prosedur Operasi Standar dan Front Office serta dampaknya terhadap kinerja karyawan.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Pradeyobi, I Kadek Surya (2024) dengan judul *Penerapan SOP dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Tiba di Hotel the RC Bali* penelitian Tujuan dari Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan penanganan barang bawaan tamu tiba di Hotel The Ritz-Carlton Bali. Metode penelitian yang dipakai penulis adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu dimana teknik analisis data ini menyusun data yang di dapat melalui wawancara. Hasil penelitian tersebut Hasil penelitian yang dilakukan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menangani barang

bawaan tamu yang tiba di Hotel The Ritz-Carlton Bali menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pekerja Bellman terhadap SOP mencapai 80%. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar prosedur diikuti dengan baik, terutama dalam langkah-langkah penting seperti konfirmasi barang bawaan saat check-in, penataan barang bawaan, Namun, beberapa hal yang perlu diperbaiki termasuk pengiriman barang ke kamar, yang masing-masing hanya mencapai 55,6%, dan penyesuaian barang bawaan di Bellman Buggy dan trolley. Hal ini menunjukkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan SOP yang dapat memengaruhi pengalaman tamu. Persamaan penelitian ini sama-sama berlokasi di RC Bali, menggunakan metode Kualitatif dan meneliti tentang mengimplementasikan SOP di bagian Front Office.

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Bouniol, AEscobar, A Adinsi (2018) dengan judul penelitian *Standard Operating Procedure (SOP) to establish a diagnosis of a process with processors*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kemampuan untuk mengolah genotipe baru, mengidentifikasi langkah-langkah penting dalam membangun kualitas produk agar dapat diterima konsumen, meningkatkan dan merekayasa ulang langkah-langkah kunci dalam proses transformasi untuk meningkatkan efisiensi energi (dan lain-lain), memiliki kesamaan bahwa semuanya harus dimulai dengan diagnosis teknis yang disesuaikan sebagai dasar untuk semua tindakan selanjutnya. Metode yang dipakai penulis adalah Desain Studi dan diuraikan lagi yang berisi Definisi tujuan spesifik, Pengertian area studi, dan Sesuai dengan tujuan spesifik. Persamaan penelitian ini sama-sama menerapkan dari Standar Operasional Prosedur, dan yang membedakan penelitian ini adalah lokasi dan waktu penelitian.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Front Office Department di The Ritz-Carlton Bali merupakan hotel bintang 5 yang terletak di Jl. Raya Nusa Dua Selatan Jl. Nusa Dua, Lot III, Sawangan, Kec. Kuta Sel., Bali, 80361 Telepon: (0361) 8498988. Pemilihan The Ritz-Carlton Bali sebagai lokasi penelitian, dilakukan berdasarkan permasalahan yang ada, pertimbangan ketersediaan data, dan kesediaan manajemen hotel untuk diteliti kajian kinerja karyawan bagian Guest Service pada Front Office Department di The Ritz-Carlton Bali. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Januari – Juli 2025

3.2 Objek Penelitian

Objektif penelitian adalah fitur, sifat, atau nilai individu, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulan (Sugiyono, 2015). Objek penelitian ini adalah implimentasi Standar Operasional Prosedur dalam menunjang kinerja Guest Service pada bagian Front Office Department di Ritz-Carlton Bali.

3.3 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah ide yang memiliki nilai yang berbeda atau bervariasi, seperti sifat, karakteristik, atau fenomena yang dapat menunjukkan sesuatu untuk diamati atau diukur (Silaen, 2018). Dalam konteks penelitian ini,

terdapat dua variabel yang akan digunakan yaitu : Standar Operasional Prosedur dan Kinerja Guest Service.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel operasional berdasarkan atribut yang diamati memungkinkan peneliti melakukan observasi atau pengukuran yang cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Sugiyono, 2011). Jika definisi operasional variabel dibuat dalam bentuk tabel, maka akan terlihat seperti berikut :

Tabel 3. 1 Definisi Keterangan Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Standar Operasional Prosedur.	Standar Operasi Standar (SOP) adalah standar kerja yang baik, standar, dan dapat membantu dan mengawasi kegiatan operasional perusahaan.	1. Efisien 2. Konsisten 3. Meminimalisasi kesalahan 4. Penyelesaian Masalah 5. Prosedur Kerja 6. Peta Kerja
Kinerja	Kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan di suatu organisasi yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi.	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian

3.5 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu berdasarkan jenis data dan berdasarkan sumber data penelitian didapatkan. Data yang dikelompokkan berdasarkan jenis adalah data kualitatif dan kuantitatif, sedangkan data yang dikelompokkan berdasarkan sumber data adalah data primer dan sekunder.

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan Kuantitatif..

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data seperti wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang dimasukkan ke dalam catatan lapangan (Krestanto, 2019). Dalam penelitian ini bentuk data utama adalah data kualitatif yang merupakan data hasil wawancara. Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang dapat dilihat dari sejarah The Ritz- Carlton Bali, produk dan fasilitas hotel, struktur organisasi, dan hasil wawancara hotel ini.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data dalam bentuk angka. Data kuantitatif dalam penelitian ini dapat dilihat dari jumlah staf di The Ritz-Carlton Bali dan hasil kuesioner.

3.5.2 Sumber Data

Data yang dikumpulkan adalah data yang dihimpun dan menjadi landasan untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah penelitian. Adapun data penelitian tersebut antara lain :

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui beberapa cara seperti observasi, wawancara, kuesioner atau metode

lainnya. Informasi primer diperlukan pengolahan lebih lanjut agar informasi tersebut memperoleh suatu hasil (Riyanto & Hatmawan, 2020). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari subjek berupa observasi serta wawancara langsung dengan Supervisor dan staff Guest Service.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah Data yang diperoleh dari pihak lain yang sudah menyimpan atau mengumpulkan data tersebut. Data ini sudah bisa digunakan langsung, jadi peneliti tidak perlu mengolah lagi agar bisa memahami maknanya. (Riyanto & Hatmawan, 2020) Dalam penelitian ini, data sekunder yang diperoleh berupa SOP yang ada di front office di bagian Guest Service.

3.6 Metode Penentuan Informan

Penentuan informan sebagai sumber data dalam penelitian dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu. Penentuan informan dilakukan dengan mempertimbangkan posisi, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam aktivitas di Guest Service di The Ritz-Carlton Bali. Adapun rincian kriteria dan jumlah informan yang digunakan adalah *Staff, supervisor Guest Service, dan Front Office Manager* yang memiliki pengalaman di bidangnya yang memiliki wawasan mengenai Standar Operasional Prosedur, dan kinerja karyawan.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode atau cara untuk mengumpulkan data secara praktis dalam penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk memperoleh data atau informasi dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan. Sugiyono (2015) menyatakan bahwa teknik observasi adalah metode pengumpulan data yang unik. Observasi tidak terbatas pada manusia dan objek alam lainnya. Observasi digunakan untuk memperoleh pemahaman langsung tentang interaksi antara staf, penerapan Standar Operasional Prosedur dan kinerja karyawan. Peneliti akan mengamati kegiatan sehari-hari tentang kinerja Guest Service dan penerapan Standar Operasional Prosedur.

2. Wawancara

Dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut dan memastikan kevalidan data, wawancara mendalam dilakukan dengan informan yang telah ditetapkan secara langsung. Menurut (P. Sugiyono, 2011) wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara mendalam dilakukan dengan Supervisor, Staf Guest Service untuk menggali informasi terkait Standar Operasional Prosedur dan Kinerja karyawan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yang memungkinkan adanya fleksibilitas dalam menggali topik-topik yang muncul selama percakapan.

3. Dokumentasi

Proses pengumpulan data yang dikenal sebagai dokumentasi menghasilkan catatan penting tentang masalah yang diteliti. Ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar, lengkap, dan tidak berdasarkan perkiraan (Pratiwi, 2017).

Data

sekunder, termasuk laporan kinerja staf, survei kepuasan tamu, dan prosedur operasional, dikumpulkan melalui dokumentasi. Data ini memberikan informasi tambahan yang memperkuat temuan dari wawancara dan observasi.

3.8 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Untuk menjelaskan analisisnya, pendekatan deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi dan situasi. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif kualitatif ini digunakan untuk menguraikan informasi yang diperoleh melalui wawancara kepada responden. Wawancara yang diperoleh berupa informasi terkait implimentasi Standar Operasional Prosedur dan Kinerja karyawan. Penelitian kualitatif ini memulai pengumpulan data dengan melakukan wawancara. Selama wawancara, penulis menganalisis jawaban responden untuk memastikan apakah jawaban mereka tidak memuaskan. Miles dan Huberman dalam (P. D. Sugiyono, 2019) berpendapat bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu :

1. Data Collection (Pengumpulan Data) Tujuan utama dalam setiap penelitian yaitu kegiatan mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif sendiri pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara secara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi).
2. Data Reduction merupakan tahap dalam analisis data yang bertujuan untuk menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengeliminasi data yang tidak relevan. Langkah ini dilakukan agar data yang diperoleh menjadi lebih mudah

dipahami serta memiliki makna informasi yang lebih jelas. Oleh karena itu, pencatatan yang cermat dan rinci sangat diperlukan dalam proses ini.

3. Data Display adalah Cara menyajikan data agar lebih mudah dipahami dan terkait dengan hal-hal lain dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti tabel, ringkasan, grafik, hubungan antar kategori, bagan, dan lain sebagainya. Meski demikian, dalam penelitian kualitatif, bentuk penyajian yang paling sering digunakan adalah bentuk teks naratif. Peneliti harus menyajikan data dalam bentuk teks agar informasi dari hasil penelitian terlihat jelas, dan bisa ditambahkan tabel atau gambar untuk memperkuat penjelasan.
4. Penarikan atau verifikasi kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hasil temuan baru yang sebelumnya belum diketahui. Temuan ini bisa berupa deskripsi atau ilustrasi suatu objek yang sebelumnya belum tergambarkan secara jelas, namun melalui proses penelitian menjadi lebih terang dan dipahami, serta dapat pula mencerminkan hubungan sebab-akibat atau interaksi tertentu. Dalam pendekatan kualitatif, kesimpulan tidak selalu harus menjawab rumusan masalah yang ditetapkan di awal, karena perumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang seiring dengan dinamika yang terjadi di lapangan.

Adapun penilaian data setiap variable dari Standar Operasional Prosedur dan Kinerja menggunakan kriteria yang dihitung dengan persamaan seperti berikut :

$$Skor\ total = \frac{\text{jumlah pernyataan positif yang direspons}}{\text{total jumlah karyawan}} \times 100$$

Tabel 3.2 Kategori Persentase Skor

Rentang Persentase (%)	Kategori
0-20	Sangat kurang maksimal
21-40	Kurang maksimal
41-60	Cukup maksimal
61-80	Maksimal
81-100	Sangat maksimal

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah The Ritz-Carlton Bali



Gambar 4. 1 Logo The Ritz-Carlton

Sumber : The Ritz-Carlton 2025

Berawal dari hotel pertama The Ritz-Carlton di Boston, yang dibuka pada tahun 1927 dan menjadi standar layanan mewah di seluruh dunia, The Ritz-Carlton adalah jaringan hotel dan resor mewah yang tersebar di seluruh dunia. Filosofi pelayanan Ritz-Carlton berasal dari César Ritz, hotelier terkenal asal Swiss yang terkenal dengan inovasi dalam industri perhotelan, termasuk kenyamanan kamar, pelayanan pribadi, dan pengalaman bersantap yang elegan. Meskipun banyak hotel Ritz-Carlton didirikan setelah kematian César Ritz, The Ritz-Carlton Boston masih beroperasi dan tetap menjadi ikon. Pada tahun 1983, William B. Johnson dan Horst H. Schulze membeli hotel dan hak atas nama Ritz-Carlton di Amerika Serikat.

Mengambil alih The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C. Dengan mottonya "We are Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen", yang mencerminkan filosofi perusahaan tentang layanan antisipatif dan personal, Schulze memainkan peran penting dalam memperluas jaringan hotel ini dan dua kali mendapatkan Penghargaan Kualitas Nasional Malcolm Baldrige. Berkembang pesat, hotel ini sekarang memiliki lebih dari 85 properti di lebih dari 23 negara, dan juga memiliki Pusat Pelatihan dan Kepemimpinan Ritz-Carlton, yang melatih ribuan karyawan. Marriott International pertama kali memiliki saham dalam Ritz-Carlton pada tahun 1995, dan pada tahun 1998, mereka mengakuisisi penuh Ritz-Carlton, menjadikannya anak perusahaan sepenuhnya milik Marriott. Perusahaan saat ini memiliki lebih dari 38.000 pekerja dan berkantor pusat di Chevy Chase, Washington, DC. Logo Ritz-Carlton yang ikonik merupakan gabungan antara British Royal Seal (mahkota) dan lambang dari pendukung keuangan awalnya (singa), melambangkan kemewahan dan kekuatan.

4.1.2 Bidang Usaha dan Fasilitas The Ritz-Carlton Bali

The Ritz – Carlton, Bali sebagai hotel yang dapat diklasifikasikan sebagai hotel bintang lima tentu memiliki berbagai macam fasilitas - fasilitas lengkap yang mampu menunjang kenyamanan para tamu yang menginap. Dengan luas 12.7 hektar baik dari segi akomodasi, restoran maupun fasilitas penunjang lainnya, The Ritz – Carlton, Bali mampu menyediakan berbagai fasilitas yang memuaskan bagi para tamu dan tentu dengan dukungan pelayanan yang baik dari para karyawan.

Berikut penulis jelaskan lebih rinci mengenai fasilitas-fasilitas yang terdapat di The Ritz – Carlton, Bali memiliki jumlah kamar 313 kamar yang terdiri dari *suites* dan *villas*. Berikut rincian tipe-tipe kamar tersebut.

Tabel 4. 1 Keterangan Tipe Kamar

No	Tipe Kamar	Ukuran	Total	Deskripsi
1	The Sawangan Junior Suite	100m2	184	Dengan pemandangan Tropical Resort
2	The Sawangan Junior Suite with Lagoon Access	100m2	46	kamar ini memiliki balkoni yang dilengkapi dengan <i>daybed</i> ini memiliki akses kolam renang pribadi
3	The Ritz-Carlton Suite	145m2	49	“tropical resort” (garden view dan partial ocean)
4	The Ritz–Carlton Suite with Lagoon Access	145m2	28	kamar ini memiliki balkoni yang dilengkapi dengan <i>daybed</i> ini memiliki akses kolam renang pribadi
5	The Signature Pavilion Suite	120m2	18	kamar dengan private pool dengan kedalaman 1,2m dan private cabana
6	The Sky Villa	159m2	6	kamar yang memiliki infinity private pool dengan kedalaman 1,2m, bale, teras dengan taman mini dan kursi untuk berjemur.

7	The Cliff Villa	282m2	4	kamar yang memiliki private pool dengan kedalaman 1,2m, private gazebo, kursi untuk berjemur, dan terdapat lawn untuk mengadakan 28 pesta pernikahan villa eksklusif atau untuk sekedar barbeque party.
8	The Garden Villa	359 m2	4	kamar yang memiliki private pool dengan kedalaman 1,2m yang dikelilingi dengan dek yang luas, halaman kecil, outdoor shower, dan private tradisional gazebo.
9	The Ritz-Carlton Cliff Villa three bed rooms	630m2	1	berlantai dua dimana lantai 2 tersebut digunakan sebagai dining room indoor maupun

				outdoor dan living room yang luas. Memiliki 3 kamar, dimana 2 kamar menggunakan tipe king size bed
10	The Ritz-Carlton Ocean Front Villa	677 m2	1	memiliki akses langsung ke pantai pasir putih. Pemandangan laut yang indah dan lokasi kamar yang terjaga privasi dan keamanannya. Memiliki 3 kamar.

Sumber: The Ritz-Carlton 2025



Gambar 4. 2 Ritz-Carlton Oecean Front Villa
Sumber: The Ritz-Carlton 2025

The Ritz-Carlton Bali juga memiliki Resotaran, Berikut penulis jelaskan lebih rinci mengenai fasilitas-fasilitas yang terdapat di The Ritz – Carlton, Bali :

Tabel 4. 2 Keterangan Restoran

No	Nama Restoran	Kapasitas
1	Bejana	84 pax
2	The Beach Grill	80 pax.
3	Breezes Tapas Lounge	64 pax
4	Ritz-carlton Longe and Bar	50 pax
5	Senses	270 pax

Sumber: The Ritz-Carlton 2025

The Ritz-Carlton Bali juga memiliki akomodasi fasilitas, Berikut penulis jelaskan lebih rinci mengenai fasilitas-fasilitas yang terdapat di The Ritz – Carlton, Bali :

1. *Meeting Room*

The Ritz-Carlton, Bali menawarkan fasilitas bagi pelanggan yang ingin mengadakan acara seperti rapat, seminar, atau lokakarya, dengan setiap ruangan dapat menampung hingga 50 orang. Selain meja dan kursi, tempat ini juga menyediakan sistem suara, OPH & layar, 35 proyektor slide, laser pointer, dan peralatan multimedia yang dapat disesuaikan dengan preferensi pelanggan. Total terdapat empat ruang pertemuan yang tersedia untuk dipesan.



2. *Ballroom*

JURUSAN PARIVISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

G
a
m
b
a
r
4
.
3
M
e
e
t
i
n
g
R
o
o
m
S
u
m
b
e
r
:
T
h
e
R
i
t
z
-

C	n
a	2
r	0
l	2
t	5
o	

Fasilitas di The Ritz-Carlton, Bali yang tersedia bagi para tamu yang ingin mengadakan sebuah acara dengan jumlah undangan yang cukup besar, seperti ulang tahun atau pernikahan. Kapasitas pengguna ballroom dapat mencapai 500 pax. Ballroom tersebut dapat dibagi menjadi 2 ruangan, dimana masing-masing ruangan dapat diisi dengan kapasitas sekitar 210 pax.

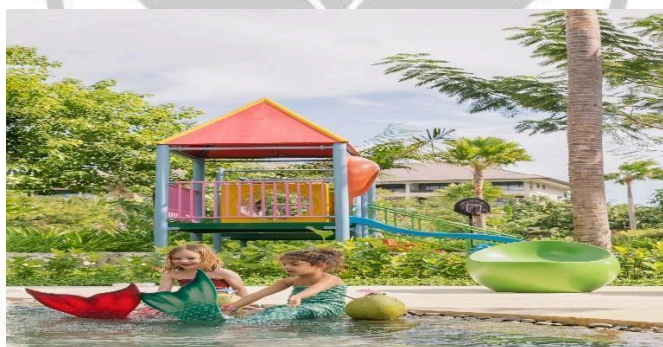


Gambar 4. 4 Ballroom

Sumber: The Ritz-Carlton 2025

3. *Ritz Kids*

The Ritz-Carlton, Bali menyediakan sebuah fasilitas khusus yang ditujukan untuk mendukung kegiatan anak-anak dan keluarga. Fasilitas ini mencakup area untuk belajar dan berkreasi menggunakan alat tulis, taman bermain anak, kolam renang khusus anak, serta berbagai aktivitas luar ruangan. Layanan ini tersedia setiap hari mulai pukul 10.00 hingga 18.00 WITA. Program ini dirancang untuk anak-anak berusia 4 hingga 12 tahun, sementara anak-anak di bawah usia 4 tahun wajib didampingi oleh orang tua atau pengasuh. Fasilitas ini eksklusif untuk tamu yang menginap di hotel (in-house guest).



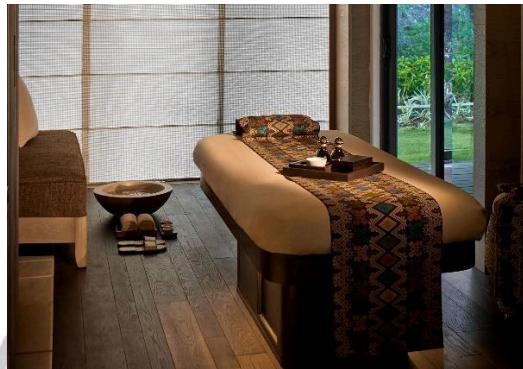
4. *Ritz-Carlton Spa*

Gambar 4.5 Ritz Kidz
Sumber: The Ritz-Carlton 2025

Sebuah fasilitas di The Ritz-Carlton, Bali yang disediakan untuk para pelanggan yang ingin menikmati kekayaan dan budaya Bali, lewat perawatan spa yang menggunakan bahan-bahan alami dengan praktik pijat tradisional maupun modern. Ritz-Carlton Spa menyediakan pelayanan pijat, water ritual, facial, dan body scrub yang dilakukan oleh therapist professional. Buka pada pukul 10:00

a.m sampai 19:00 p.m dan last order terdapat pada pukul 18:30 p.m. Terdapat

fasilitas berupa Hydro Vital Pool yaitu kolam yang dilengkapi dengan berbagai fitur air yang dapat memijat seluruh bagian tubuh. Manfaat yang didapatkan yaitu dapat memperbaiki sirkulasi darah, menstimulasi system limfatik, dan membuang racun. Hydro Vital Pool 38 memiliki 5 zona berbeda, yang masing-masing menargetkan area tubuh yang berbeda pula.



Gambar 4. 6 Ritz-Carlton SPA
Sumber: The Ritz-Carlton 2025

5. *Majestic Wedding Chapel*

Sebuah fasilitas di The Ritz-Carlton, Bali yang disediakan untuk acara pemberkatan suatu pernikahan yaitu chapel yang eksotis dan modern dibangun dekat pantai yang berkapasitas maksimal 100 pax. Lokasinya 39 berdekatan dengan ruang rias pengantin atau kita sebut sebagai Preparation Room.



Gambar 4. 7 Majestic Chapel
Sumber: The Ritz-Carlton 2025

6. *Main Pool*

Sebuah fasilitas di The Ritz-Carlton, Bali yang letaknya sangat strategis yaitu ditepi pantai dan juga dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Selain itu, kolam renang ini terletak dekat dengan Breezes Tapas Lounge dan Beach Grill. Kolam renang ini dibuka 24 jam, akan tetapi pool attendant akan standby dari pukul 07:00 a.m sampai 19:00 p.m saja.



Gambar 4. 8 Main Pool
Sumber: The Ritz-Carlton 2025

7. *Fitness Centre*

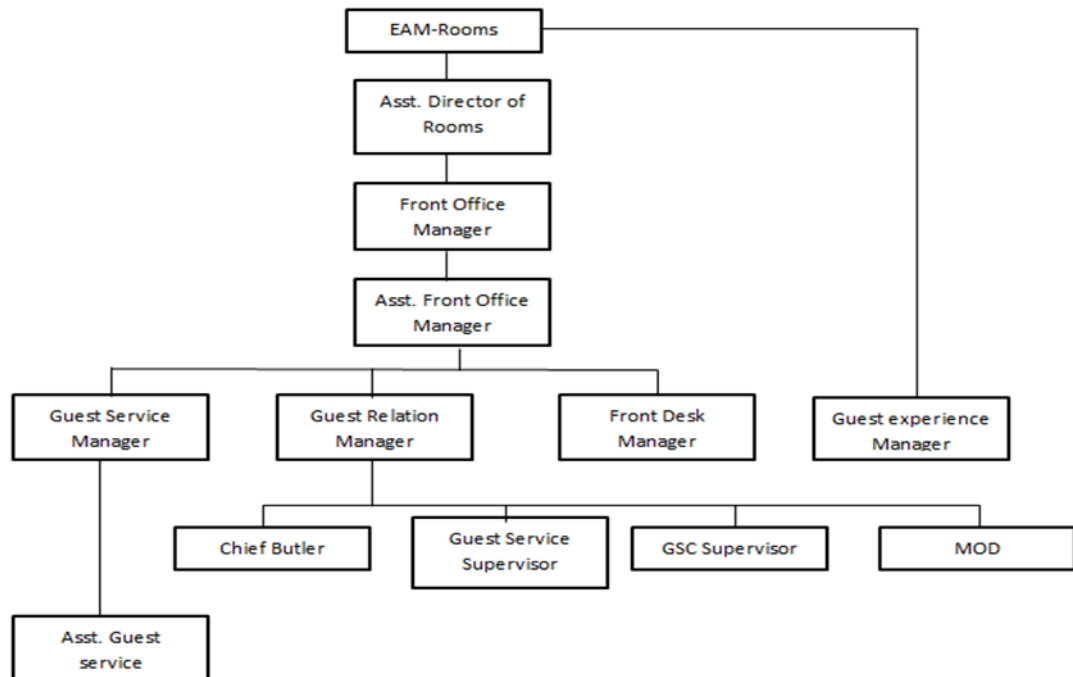
Sebuah fasilitas di The Ritz-Carlton, Bali yang berupa tempat untuk melakukan aktivitas olahraga. Buka 24 jam, namun fitness attendant hanya standby dari pukul 07:00 a.m sampai 21:00 p.m.



Gambar 4. 9 Fitness Centre
Sumber: The Ritz-Carlton 2025

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dirancang untuk mengidentifikasi tugas dan tanggung jawab setiap departemen dalam sebuah perusahaan. Berikut merupakan struktur organisasi di Front Office Department:



Gambar 4. 10 Struktur Organisasi Front Office

Sumber: The Ritz-Carlton 2025

Berikut beberapa seksi yang ada di departemen Front Office:

1. *Front Office Manager*

- Mengawasi operasi resepsionis memastikan operasi resepsionis, pemesanan kamar, dan *check-in* dan *check-out* berjalan lancar.
- Mengawasi dan melatih tim membuat jadwal, memberikan pelatihan, dan menilai kinerja staf FO.

- c. Menyelesaikan Keluhan Tamu Bertindaklah dengan profesional dan cepat menyelesaikan masalah atau keluhan tamu.
- d. Koordinasi antar departemen Berkolaborasi dengan manajemen, reservasi, dan housekeeping untuk memberikan layanan terbaik

2. *Front Desk Agent*

Front desk agent merupakan bagian yang menangani proses check-in tamu. Peran ini sangat penting karena menjadi perwakilan pertama dan terakhir yang berinteraksi langsung dengan tamu selama mereka menginap di The Ritz-Carlton Bali. Salah satu fokus utama dari divisi Guest Relation ini adalah membangun keterikatan emosional yang kuat dan mudah dengan para tamu.

Berikut tugas dan tanggung jawab pokoknya:

- a. Menyiapkan segala administrasi untuk proses check-in tamu
- b. Welcoming guest dan menjelaskan beberapa fasilitas hotel (minimal 3) dari tempat *viewing deck* (karena lobby berada diatas tebing dan fasilitas- fasilitas hotel ada di bagian bawah tebing)
- c. Melakukan *process check-in* untuk semua tamu
- d. Alokasi kamar tamu (berkoordinasi dengan *room controller*)
- e. Mengantar tamu menuju kamar sembari menjelaskan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel maupun kamar
- f. Melakukan *courtesy call*
- g. Tempat dimana *pusat informasi* yang diperlukan tamu baik informasi di dalam hotel maupun luar hotel
- h. Menangani *complain* tamu

- i. Melakukan proses *check-out* para tamu
- j. *Cashiering & billing*
- k. Menangani *money ex-cange*

3. *Guest Services Centre section*

Guest service centre adalah nama lain dari *telephone operator*. Berikut tugas dan tanggung jawab di seksi ini :

- a. Mengatasi panggilan (*incoming call, outgoing call, dan overseas call*)
- b. Mengatasi segala *informasi* yang diperlukan tamu
- c. Mengatasi *room service*
- d. Menangani permintaan tamuseperti *room aminities* dan lain-lain.

4. *Concierge Section*

Bertanggung jawab dalam memberikan informasi khusus mengenai destinasi wisata di sekitar Bali, serta mengatur layanan transportasi tamu dengan menjalin koordinasi bersama tim Limousine service. Berikut tugas dan tanggung jawab di seksi ini :

- a. Membantu membuatkan reservasi di berbagai destinasi yang di tuju oleh tamu
- b. Memberikan pelayanan penganan barang bawaan tamu tiba, pindah kamar dan tamu-tamu berangkat
- c. Memberikan pelayanan penyampaian surat dan pesan tamu
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang berkaitan dengan pelayanan tamu

5. *Guest servicec section*

Guest service adalah departemen yang memenuhi kebutuhan tamu atau menanggapi permintaan tamu. Pekerjaan paling umum untuk personel layanan tamu adalah menyapa tamu dan memberikan bantuan internal di hotel. Di bawah ini adalah deskripsi pekerjaan Departemen Layanan Tamu.

Berikut tugas dan bagian-bagian Guest Services :

a. Taxi desk

- 1) Menyiapkan daftar harga transportasi
- 2) Memeriksa informasi yang tidak jelas kepada concierge
- 3) Menyiapkan daftar transportasi
- 4) Menghubungi pengemudi 15 menit sebelum waktu pemesanan
- 5) Mengecek kembali pengemudi mengetahui tempat tujuan tamu
- 6) Bertanggung jawab atas kesiapan mobil
- 7) Menyiapkan cookies untuk tamu yang akan tiba

b. Airport representative

- 1) Menyiapkan expected arrival
- 2) Menginformasi kepada taxi desk setiap tamu yang berangkat dari bandara menuju hotel
- 3) Mengecek status penerbangan dan menginformasikan kepada concierge
- 4) Menjemput tamu dari bandara menuju hotel
- 5) Buggy driver
- 6) Menjadi pusat informasi bagi tamu
- 7) Membantu permintaan tamu

- 8) Mengetahui segala hal yang berkaitan dengan hotel dan tempat pariwisata disekitar hotel
- 9) Mengantar tamu dengan selamat
- 10) Menyapa tamu dengan hangat
- 11) Menjaga kebersihan buggy dan area sekitar hotel
- 12) Menginformasikan kepada taxi desk atau kepada front desk permintaan tamu
- 13) Mengirim kunci baru dan surat

c. Bellman

- 1) Membukakan pintu mobil tamu
- 2) Membantu tamu untuk membawakan koper mereka selama proses chek-in tamu berlangsung sampai ke kamar tamu
- 3) Menangani *perpindahan luggage tamu* selama proses *room move*
- 4) Mengirim *pesan, kunci baru*, atau apapun yang dibutuhkan oleh tamu

5) Bell Desk

- 1) Menyiapkan *expected arrival* dan *departure arrival*
- 2) Menyambut tamu dengan hangat
- 3) Mengklaim barang bawaan tamu
- 4) Menginformasikan kepada front desk tamu yang akan segera tiba
- 5) Mengecek barang bawaan tamu

6) Butler Section

- 1) Menyiapkan semua bahan pelayanan sesuai dengan permintaan tamu
- 2) Menangani kebutuhan tamu selama menginap di hotel

- 3) Mengantarkan tamu ke kamar dan menjelaskan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel
- 4) Membawa barang tamu
- 5) Mengetahui setiap kegiatan yang dilakukan oleh tamu selama menginap di hotel

4.2 Hasil dan Pembahasan

4.2.1 Implementasi Standar Operasional Prosedur pada Front Office Department di Ritz-Carlton Bali

The Ritz-Carlton Bali merupakan salah satu hotel yang sudah menerapkan konsep Standar Operasional Prosedur. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Front Office Guest Service Supervisor*, hal-hal yang memengaruhi the Ritz-Carlton Bali mulai mengarah pada Standar Operasional Prosedur mendukung aturan dari pemerintah, menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman utama untuk memberikan layanan secara teratur. Sesuai dengan standar brand The Ritz-Carlton, setiap interaksi dengan tamu dilakukan dengan penuh keramahan, ketelitian, dan profesionalisme. Seluruh proses dilakukan secara sistematis untuk menjamin pengalaman tamu yang menyenangkan dan unik, mulai dari penyambutan tamu hingga menangani permintaan khusus. Tim Guest Service memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan berfokus pada keunggulan dan kepuasan tamu dengan berlandaskan SOP. Untuk membuat pelayanan yang optimal, implementasi kinerja kerja juga sangat penting. Indikator kinerja, seperti kepuasan tamu, kecepatan pelayanan, dan efektivitas penanganan komplain, dipantau secara berkala. Ini ditunjukkan oleh disiplin waktu, kemampuan

komunikasi yang efektif, dan kepedulian terhadap setiap detail kebutuhan tamu. Guest Service The Ritz-Carlton Bali berhasil memberikan pengalaman menginap yang tidak hanya memenuhi, tetapi melampaui ekspektasi tamu dengan menyinergikan SOP dan kinerja kerja yang tinggi.

Terdapat 6 aspek Standar Operasional Prosedur yang sudah diterapkan oleh Guest Service yaitu:

1. Efisien

Dalam industri perhotelan mewah, efisiensi menjadi salah satu aspek penting yang tidak hanya berkaitan dengan kecepatan proses, tetapi juga menyangkut ketepatan penggunaan sumber daya guna mencapai hasil optimal tanpa mengurangi kualitas pelayanan. The Ritz-Carlton Bali, sebagai bagian dari jaringan hotel kelas dunia, menjadikan efisiensi sebagai bagian integral dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan di seluruh unit kerja. Pendekatan ini dilakukan untuk menjaga mutu layanan bertaraf internasional sekaligus meningkatkan kepuasan tamu secara berkelanjutan.

Efisiensi dalam operasional hotel The Ritz-Carlton Bali mencakup kemampuan dalam mengelola waktu, tenaga kerja, biaya, serta peralatan kerja secara optimal dan sistematis. Penerapan efisiensi ini dilakukan pada setiap lini pelayanan, mulai dari *front office*, *housekeeping*, food and beverage, hingga divisi engineering. Masing-masing unit memiliki SOP tersendiri yang berfokus pada efektivitas kerja, kecepatan layanan, serta pengurangan pemborosan waktu dan tenaga. Selain itu, teknologi digital dimanfaatkan secara maksimal guna mendukung pengambilan keputusan secara cepat dan akurat. Pada bagian *front*

office bagian *Guest Service*, efisiensi diterapkan melalui prosedur pengiriman Luggage check-in dan check-out yang dirancang agar selesai dalam waktu maksimal lima menit sehingga mengurangi antrean dan waktu tunggu. Petugas juga dilatih untuk berkomunikasi secara singkat dan efisien tanpa mengurangi unsur keramahan sebagai bagian dari nilai layanan khas Ritz-Carlton.

Hasil wawancara dan dokumentasi di lapangan pada seksi *Guest Service* juga menyatakan bahwa The Ritz-Carlton Bali sudah menerapkan Efisien pada Standar Operasional Prosedur. Dari 19 responden, 100% menyatakan bahwa penerapan SOP yang ada membantu mereka menyelesaikan tugas-tugas pelayanan tamu. Tugas tersebut diantaranya adalah luggage check-in dan check-out serta penanganan permintaan khusus. Dengan ini, dapat disimpulkan bahwa SOP yang diterapkan berfungsi secara efektif dalam mendorong efisiensi kerja di lapangan dan benar-benar terimplementasi secara maksimal dalam mendukung operasional yang responsif dan terstruktur.

2. Konsisten

Konsistensi dalam kualitas pelayanan merupakan aspek fundamental dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian *Front Office*, khususnya di divisi *Guest Service* The Ritz-Carlton Bali. Konsistensi diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang seragam, stabil, dan sesuai standar dalam setiap interaksi dengan tamu, terlepas dari waktu, situasi, atau petugas yang melayani. Di lingkungan hotel mewah seperti The Ritz-Carlton, tamu tidak hanya mengharapkan keramahan, tetapi juga mengandalkan kepastian bahwa pengalaman mereka akan selalu memenuhi ekspektasi tinggi baik saat pertama kali datang maupun dalam

kunjungan berulang. Untuk itu, SOP dirancang secara rinci agar seluruh staf dapat menjalankan prosedur layanan secara berulang tanpa menurunkan kualitas.

Dalam praktiknya, konsistensi pelayanan di Guest Service diwujudkan melalui beberapa langkah utama yang dilakukan dengan disiplin tinggi. Setiap staf diwajibkan menyambut tamu dengan sapaan hangat, menyebut nama tamu jika tersedia, serta menawarkan bantuan dalam waktu cepat dan sopan. Selain itu, staf menerapkan Three Steps of Service yaitu salam yang tulus, pemenuhan kebutuhan secara antisipatif, dan perpisahan yang bermakna pada setiap interaksi, baik langsung maupun tidak langsung. Konsistensi ini bertujuan agar setiap tamu merasakan kualitas layanan yang sama, tidak hanya antar individu staf, tetapi juga antar waktu kunjungan yang berbeda.

Analisis jawaban dari kuesioner penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu memiliki Tingkat keseragaman yang tinggi berkat penerapan SOP. Fakta ini disetujui oleh 100% dari 19 orang karyawan Guest Service. Hasil ini menegaskan bahwa standar yang telah dirumuskan masuk dalam kategori Sangat Maksimal dan terimplementasi secara merata di seluruh jajaran staf, sehingga setiap tamu memperoleh pengalaman layanan yang konsisten, baik dalam kunjungan pertama maupun saat kembali di kesempatan berikutnya. Baik dalam penyambutan tamu, penanganan permintaan, hingga proses perpisahan yang dilakukan sesuai Three Steps of Service yang menjadi ciri khas The Ritz-Carlton. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Oneng (2022)

3. Meminimalisasi Kesalahan

Meminimalisasi kesalahan merupakan aspek fundamental dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian *Guest Service Front Office* The Ritz-Carlton,

Bali. Oleh karena itu, SOP disusun dengan sangat rinci untuk memastikan setiap staf memahami tanggung jawabnya secara menyeluruh dan mampu menjalankan tugasnya dengan tingkat presisi yang tinggi. SOP ini tidak hanya menjadi panduan kerja, tetapi juga menjadi alat pencegahan terhadap kesalahan yang dapat berdampak pada kepuasan tamu dan citra hotel. Kesalahan dalam pelayanan, sekecil apapun, dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi tamu dan menurunkan standar pengalaman menginap yang diharapkan dari sebuah properti bintang lima. Untuk mengantisipasi hal tersebut, SOP di bagian *Guest Service* mencakup berbagai langkah preventif seperti penerapan prosedur verifikasi ganda, penggunaan *checklist* harian, serta sistem pelaporan dan penanganan insiden secara transparan. Selain itu, pelatihan rutin bagi staf juga menjadi bagian integral dari strategi meminimalisasi kesalahan. Melalui pelatihan ini, karyawan tidak hanya dibekali dengan keterampilan teknis, tetapi juga diasah kepekaan interpersonalnya dalam menangani berbagai tipe tamu dengan pendekatan yang ramah, profesional, dan personal.

Untuk mendukung pernyataan tersebut dilakukan wawancara kepada 19 staf *Guest Service* di the Ritz-Carlton Bali. Dari hasil wawancara, SOP (Standar Operasional Prosedur) terbukti sangat efektif dalam membantu mengurangi potensi kesalahan saat menjalankan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu. Dari total responden, sebanyak 18 orang menyatakan setuju bahwa SOP ini berkontribusi signifikan dalam meminimalisir kesalahan, sementara hanya 1 orang yang tidak setuju. Ketidaksetujuan tersebut dilatarbelakangi oleh pendapat bahwa dalam situasi tertentu dalam operasional *Guest Service*, fleksibilitas untuk

melakukan pekerjaan tidak berdasarkan SOP diperlukan sehingga dapat menyelesaikan masalah dengan efisien tanpa menghambat tugas yang lain. Contohnya seperti ketika occupancy tinggi. Kapasitas buggy yang diperuntukan membawa maksimum 12 luggage dimaksimalkan menjadi 16 luggage sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam mengirim barang. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan persentase sebesar 94,74%. Keberhasilan implementasi SOP ini dianggap sangat maksimal, yang tercermin dari penilaian rata-rata persentase implementasi dalam meminimalkan kesalahan yang juga mencapai 94,74%. Dari keseleruhan indikator di atas, poin ini menunjukkan bahwa The Ritz-Carlton Bali telah menerapkan aspek Meminimalkan Kesalahan dalam Standar Operasional Prosedur. Selain itu, hasil dari wawancara di lapangan, terutama dengan Supervisor front office Guest Service, menunjukkan bahwa The Ritz-Carlton Bali telah menerapkan aspek Meminimalis Kesalahan.

4. Penyelesain Masalah

Penyelesaian masalah merupakan salah satu aspek krusial dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian Guest Service Front Office The Ritz-Carlton, Bali. Dalam industri perhotelan yang berorientasi pada pelayanan prima, kemampuan untuk menangani dan menyelesaikan permasalahan secara cepat, tepat, dan elegan menjadi tolok ukur profesionalisme dan kualitas layanan. The Ritz- Carlton memahami bahwa setiap tamu memiliki ekspektasi tinggi, dan ketika terjadi ketidaksesuaian, respon yang diberikan harus mencerminkan empati, tanggung jawab, serta komitmen terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, SOP mencakup panduan yang sistematis mengenai langkah-langkah penyelesaian masalah, mulai

dari identifikasi isu, analisis penyebab, hingga solusi yang bersifat personal dan berorientasi pada pemulihan pengalaman tamu. Setiap anggota tim Guest Service dilatih untuk menjadi *problem solver* yang andal. Mereka dibekali keterampilan komunikasi efektif, kemampuan mendengarkan secara aktif, serta wewenang tertentu untuk mengambil keputusan cepat demi menghindari eskalasi masalah.

Pernyataan diatas didukung dengan hasil dari wawancara mengenai keberadaan prosedur operasional standar (SOP) yang memberikan panduan yang jelas dan efektif dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh tamu. Dari total 19 responden, sebanyak 18 orang memberikan jawaban "ya" dengan hanya 1 orang yang menjawab "tidak". Hal ini menghasilkan persentase sebesar 94,74%, yang berarti sebagian besar responden merasa bahwa SOP tersebut sangat membantu dalam pelaksanaan tugas mereka. Keterangan tambahan menyatakan bahwa implementasi SOP dalam penyelesaian masalah tergolong sangat maksimal, mengindikasikan bahwa prosedur yang ada sudah diterapkan dengan baik dan memberikan efek positif dalam meningkatkan kemampuan staf dalam menangani keluhan tamu. Rata-rata persentase implementasi juga mencapai angka yang sama, yakni 94,74%, menunjukkan konsistensi dalam pengalaman responden terhadap SOP yang ada. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan keefektifan SOP dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan tamu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SOP penyelesaian masalah telah dijalankan secara maksimal dan mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas di The Ritz-Carlton Bali. Sementara itu, terdapat 1 responden (5,26%) yang menyatakan ketidaksetujuan dikarenakan perbedaan

persepsi dikarenakan sering menghadapi situasi yang memerlukan penyesuaian di luar prosedur baku. Hal ini tidak serta merta menunjukkan kelemahan terhadap SOP, namun evaluasi berkala tetap diperlukan untuk memastikan kesesuaian panduan dengan dinamika operasional.

5. Prosedur kerja

Prosedur kerja juga merupakan salah satu aspek penting dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian Guest Service Front Office The Ritz-Carlton, Bali. Setiap langkah kerja dirancang secara sistematis untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas pelayanan terhadap tamu berjalan konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar tinggi yang ditetapkan oleh manajemen. Prosedur kerja ini mencakup berbagai hal, mulai dari proses check-in dan check-out, penanganan permintaan khusus tamu, hingga koordinasi antar departemen untuk memastikan kebutuhan tamu terpenuhi secara menyeluruh. Dengan adanya prosedur kerja yang jelas, setiap staf memiliki acuan yang sama dalam menjalankan tugas, sehingga dapat meminimalkan kesalahan, meningkatkan kecepatan pelayanan, serta menjaga kualitas interaksi dengan tamu. Selain itu, prosedur kerja yang terstandarisasi juga memudahkan proses pelatihan bagi staf baru, karena mereka dapat dengan cepat memahami alur dan tanggung jawab kerja yang diharapkan. Di The Ritz-Carlton Bali, prosedur kerja tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menekankan aspek pelayanan yang personal dan penuh perhatian, sesuai dengan filosofi “Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen.” Dengan demikian, aspek prosedur kerja dalam SOP berperan besar dalam menciptakan pengalaman tamu yang luar biasa dan berkesan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 19 orang karyawan *Guest Service*, 100% jawaban menyatakan dapat dengan mudah mengakses dan merujuk pada dokumen SOP yang relevan ketika membutuhkan panduan untuk menjalankan tugas. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem penyimpanan dan distribusi SOP telah berjalan dengan optimal sehingga membantu meminimalkan potensi kesalahan, mempercepat proses pelayanan, serta menjaga konsistensi standar yang ditetapkan. Kesimpulan ini juga didukung oleh hasil wawancara khususnya dengan supervisor dari *Guest Service*, yang menyatakan bahwa SOP terkait prosedur kerja telah terimplementasikan dengan baik dan konsisten di lingkungan kerja. SOP tidak hanya menjadi dokumen formal, tetapi benar-benar digunakan sebagai acuan dalam menjalankan setiap aktivitas pelayanan, mulai dari check-in, penanganan permintaan tamu, hingga koordinasi lintas departemen. Dengan adanya prosedur kerja yang jelas dan terstandarisasi, kinerja tim menjadi lebih efisien.

6. Peta Kerja (Rangkaian Kegiatan Operasional)

Peta kerja, atau rangkaian kegiatan operasional, merupakan bagian integral dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian *Guest Service Front Office* The Ritz-Carlton, Bali. Dokumen ini berfungsi sebagai panduan sistematis yang menggambarkan urutan kegiatan dan alur kerja secara rinci, mulai dari tahap awal pelayanan hingga proses akhir dalam menangani tamu. Keberadaan peta kerja membantu setiap staf memahami dengan jelas apa yang harus dilakukan, kapan harus dilakukan, dan siapa yang bertanggung jawab atas setiap langkah dalam proses operasional harian. Dengan adanya peta kerja yang tersusun rapi, koordinasi antar anggota tim menjadi lebih terarah dan efisien. Hal ini juga memudahkan

pelaksanaan tugas secara konsisten sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan oleh The Ritz-Carlton. Peta kerja mencakup seluruh aktivitas Front Office, seperti penyambutan tamu, pengelolaan reservasi, penanganan permintaan khusus, hingga penyelesaian keluhan tamu. Melalui penerapan peta kerja yang efektif, staf Guest Service mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan personal menjaga reputasi hotel sebagai penyedia pengalaman menginap berkelas dunia.

Hasil kuesioner untuk mengetahui penerapan peta kerja pada Guest Service The Ritz-Carlton Bali menunjukkan sebesar 89,47% mayoritas staf yaitu 17 dari 19 responden menyatakan bahwa keberadaan peta kerja memberikan visualisasi jelas yang membantu memahami prosedur kerja secara sistematis. Prosedur ini seperti alur *check-in* dan *check-out*, penanganan permintaan khusus tamu, maupun mekanisme penanganan keluhan. Keberadaan peta kerja meminimalkan kesenjangan koordinasi antar karyawan dan mempercepat pengambilan keputusan. Namun, disamping itu terdapat dua responden yang memberikan jawaban tidak setuju. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh faktor teknis yang biasanya terjadi dalam dinamika operasional, misalnya peta kerja yang belum sepenuhnya mencakup variasi kasus tertentu yang jarang terjadi serta kemungkinan ketidaksinkronan antara versi peta kerja yang digunakan dengan pembaruan prosedur di lapangan. Kondisi ini mendorong sebagian staf untuk lebih mengandalkan informasi terbaru yang diperoleh melalui briefing harian atau komunikasi langsung dengan rekan kerja. Secara keseluruhan, hasil ini tetap menunjukkan bahwa implementasi peta kerja berada pada kategori “sangat maksimal”.

Kesimpulan ini juga diperkuat oleh hasil wawancara khususnya dengan supervisor Guest Service, yang menyatakan bahwa peta kerja telah terimplementasi dengan baik dan digunakan sebagai panduan utama dalam menjalankan prosedur pelayanan kepada tamu. Peta kerja mempermudah staf untuk mengetahui urutan tugas secara terstruktur dan meminimalisir kesalahan dalam operasional. Dengan adanya peta kerja yang jelas, alur pelayanan menjadi lebih efisien, koordinasi antar staf semakin optimal, dan kualitas layanan tetap konsisten sesuai standar tinggi The Ritz-Carlton. Hal ini membuktikan bahwa keberadaan peta kerja berperan besar dalam mendukung keberhasilan operasional dan pengalaman tamu yang luar biasa. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa The Ritz-Carlton Bali sudah mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur dalam aspek: efisien, konsisten, meminimalis kesalahan, penyelesaian masalah, prosedur kerja, dan peta kerja dengan sangat maksimal. Adapun rekapitulis dari hasil jawaban dari 19 informan terkait implementasi Standar Operasional Prosedur dalam menunjang kinerja Guest Service dalam Front Office sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Rekapitulasi Implementasi Standar Operasional Prosedur *Guest service* dalam *Front Office*

Variabel	Indikator	Rata-rata Persentase	Keterangan
<i>Standar Operasional Prosedur</i>	<i>Efisien</i>	100%	Implementasi sudah sangat maksimal
	<i>Konsisten</i>	100%	Implementasi sudah sangat maksimal
	<i>Meminimalisasi Kesalahan</i>	94,74%.	Implementasi sudah sangat maksimal
	<i>Penyelesain Masalah</i>	94,74%.	Implementasi sudah sangat maksimal
	<i>Prosedur Kerja</i>	100%	Implementasi sudah sangat maksimal
	<i>Peta Kerja</i>	89,47%	Implementasi sudah sangat maksimal
Rata-rata persentase implementasi Standar Operasional Prosedur		96,49%	Implementasi sudah sangat maksimal

Sesuai dengan tabel rekapitulasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa rata- rata persentase keseluruhan Standar Operasional Prosedur sejumlah 96,49% (sangat maksimal) yang diimplementasi di The Ritz-Carlton Bali. Adapun nilai tertinggi dari keenam indikator diatas adalah Efisien, konsisten, dan Peta kerja yaitu senilai 100%.

4.2.2 Implementasi Standar Operational Prosedur (SOP) dalam Menunjang Kinerja Guest Service pada Front Office Department The Ritz-Carlton Bali

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menunjang kinerja Guest Service pada Front Office Department di The Ritz-Carlton Bali fokus utama dari sub-bab ini adalah untuk mengidentifikasi SOP berperan dalam

meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta kinerja staf dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu. Dengan merinci indikator-indikator kinerja yang relevan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas penerapan SOP dalam mendukung keberhasilan pelayanan The Ritz-Carlton Bali.

1. Kualitas

Kualitas adalah cara seseorang menjalankan tugas atau kegiatan sesuai dengan apa yang diharapkan atau dibutuhkan, serta mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kualitas kerja bisa dilihat dari kemampuan pegawai dalam mengerjakan tugas sesuai dengan standar yang berlaku. Kualitas kerja bisa diukur melalui ketepatan dalam menjalankan tugas, kelengkapan hasil pekerjaan, dan kebersihan atau rapihnya tugas yang dilakukan. (Yuliana & Mahrizal, 2023). Di The Ritz-Carlton Bali dapat dijelaskan sebagai tingkat kesesuaian antara hasil kerja karyawan dengan standar layanan mewah yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel, yang berorientasi pada kepuasan tamu, ketepatan waktu, ketelitian, serta sikap profesional.

a. Efisien

Kualitas kerja yang efisien berarti pekerjaan diselesaikan dengan penggunaan sumber daya secara optimal waktu, tenaga, dan perlengkapan. Di The Ritz-Carlton Bali, efisiensi tercermin dari bagaimana staf mampu memberikan pelayanan cepat tanpa mengabaikan standar mewah, Mewah dalam artian Luxury. Efisiensi memperkuat kualitas hasil kerja karena menciptakan layanan yang tepat waktu dan hemat sumber daya, namun tetap memuaskan tamu.

b. Konsisten

Konsistensi adalah kunci dalam menjaga kualitas layanan khas The Ritz-Carlton. Pelayanan yang berkualitas tinggi tidak hanya terjadi sekali, melainkan harus diulang terus-menerus dengan standar yang sama. Pegawai yang mampu menjaga kualitas kerjanya setiap hari menunjukkan konsistensi yang mencerminkan profesionalisme dan komitmen. Konsistensi menjamin bahwa tamu mendapatkan pengalaman layanan yang dapat diandalkan, kapan pun mereka datang.

c. Meminimalisasi kesalahan

Kesalahan dalam pelayanan, seperti kesalahan pesanan atau lupa permintaan khusus tamu, kualitas kerja juga diukur dari seberapa kecil tingkat kesalahan yang terjadi. Di The Ritz-Carlton Bali, staf dilatih untuk perhatian terhadap detail, sehingga kesalahan bisa ditekan seminimal mungkin. Mampu meminimalisasi kesalahan berarti pegawai telah bekerja dengan teliti dan fokus, yang memperkuat kualitas hasil kerja.

d. Penyelesaian Masalah,

Kemampuan menyelesaikan masalah adalah indikator penting dari kualitas kerja. Misalnya, ketika tamu menghadapi keluhan, pegawai harus mampu menyelesaikannya dengan cepat dan elegan. Ini menunjukkan tidak hanya penguasaan terhadap tugas, tetapi juga fleksibilitas dan kecerdasan emosional. Kemampuan menyelesaikan masalah menciptakan nilai tambah dalam pelayanan dan menunjukkan kompetensi kerja yang tinggi.

e. Prosedur Kerja

Kualitas hasil kerja juga diukur dari sejauh mana pegawai mengikuti prosedur operasional standar (SOP). The Ritz-Carlton Bali memiliki SOP ketat yang memastikan setiap pelayanan mencerminkan nilai-nilai merek mewah. Pegawai yang patuh SOP bekerja lebih terstruktur, aman, dan sesuai ekspektasi. Kepatuhan terhadap prosedur kerja menjamin konsistensi dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang ditetapkan.

f. Peta Kerja

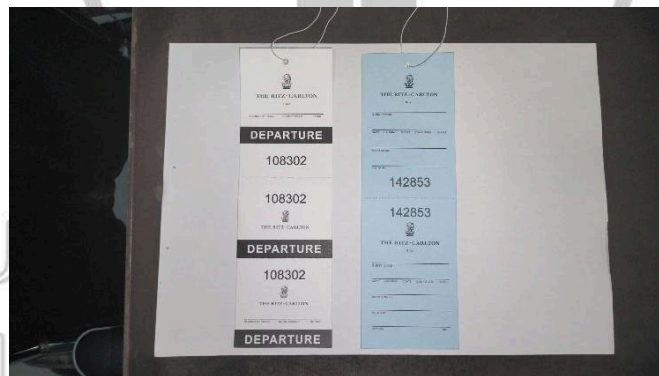
Peta kerja menggambarkan alur kerja yang sistematis dan efisien. Dengan adanya peta kerja, pegawai tahu langkah-langkah apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Di The Ritz-Carlton Bali, peta kerja membantu koordinasi antar departemen, seperti Front Office dan housekeeping, sehingga tidak terjadi tumpang tindih atau kelalaian. Peta kerja membantu pegawai mencapai hasil kerja yang terarah, efisien, dan rapi selaras dengan indikator kualitas kerja seperti kelengkapan dan ketepatan.

berikut adalah foto dari form Check in Luggage agar bisa di record seberapa cepat staf Guest Service mengirim luggage.

Gambar 4. 11 Form Luggage C/I & C/O

Sumber : The Ritz-Carlton 2025

Berikut adalah foto dari luggage Tag agar luggage bisa diantarkan ke kamar dengan aman dan luggage tak akan di record dalam Luggage check in Form.



Gambar 4. 12 Luggage Tag

Sumber : The Ritz-Carlton 2025

2. Kuantitas

Menurut Yuliana & Mazrizal (2023) Kuantitas kerja mengacu pada seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam sehari. Kuantitas ini bisa dilihat dari seberapa cepat seseorang itu bekerja. Kuantitas juga menunjukkan jumlah hasil yang diperoleh, seperti jumlah unit yang selesai, jumlah siklus aktivitas yang

dilakukan, dan jumlah aktivitas yang berhasil diselesaikan. Ketepatan waktu diukur dari seberapa tepat seorang pegawai menyelesaikan suatu aktivitas dari awal hingga menjadi hasil akhir. Untuk Kuantitas hasil kerja di The Ritz-Carlton Bali yaitu Seberapa cepat staf Guest Service bisa menangani Luggage check in dan check out untuk tamu FIT maupun grup dan seberapa cepat juga untuk pengisian form untuk luggage check in dan tamu grup.

a. Efisien

Yang mengaitkan kuantitas hasil kerja dan efisien yang menerapkan SOP yang ada menyelesaikan tugas-tugas pelayanan tamu (misalnya, proses Luggage check- in, check-out, penanganan permintaan tamu) dengan lebih cepat dan tepat waktu. karena untuk penanganan luggage seperti check in dan check out dan seperti penanganan form dan pengisian Luggage tag untuk penanganan luggage check in dan check out tamu grup maupun FIT dengan sudah sangat baik.

b. Konsisten

Yang mengaitkan Kuantitas Hasil kerja (SOP) dengan Konsisten seperti Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf Guest Service kepada tamu memiliki tingkat keseragaman yang tinggi berkat SOP ini sudah dijalankan dengan sangat baik dan konsisten dengan staf Guest service.

c. Meminimalisasi kesalahan,

Yang mengaitkan Kuantitas Hasil Kerja (SOP) dengan meminimalis kesalahan seperti SOP sangat efektif dalam membantu mengurangi potensi kesalahan saat melakukan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu itu juga sudah sangat baik dijalankan untuk Staf Guest Service

d. Penyelesaian Masalah,

Yang mengaitkan Kuantitas Hasil Kerja (SOP) dengan Penyelesain Masalah yaitu SOP sangat efektif dalam membantu mengurangi potensi kesalahan saat melakukan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu juga sudah sangat baik dan dijalani dengan baik.

e. Prosedur Kerja,

Yang mengaitkan dengan Kuantitas Hasil Kerja (SOP) dengan Prosedur Kerja dapat dengan mudah mengakses dan merujuk pada dokumen SOP yang relevan ketika saya membutuhkan panduan untuk tugas sudah mmudah unntuk di akses untuk dokumen SOP jikalau team Guest Service yang membutuhkan.

f. Peta Kerja

Yang mengaitkan dengan Kuantitas Hasil Kerja (SOP) dengan Peta Kerja Jika ada peta kerja atau alur proses, visualisasi tersebut sangat jelas dalam membantu memahami langkah-langkah pekerjaan yang sistematis sudah mudah untuk di akses.

Berikut adalah dokumentasi foto Trolley yang biasa dipakai Guest Servive untuk mengirimkan Luggage .

ILIRISAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Gambar 4. 13 Trolley the Ritz-Carlton Bali

Sumber : The Ritz-Carlton 2025

Berikut adalah foto buggy untuk staf Guest Service mengantarkan Luggage ke kamar tamu agar lebih efisien.



Gambar 4. 14 Buggy Guest Service
Sumber : The Ritz-Carlton 2025

3. Ketepatan Waktu

Pengertian ketepatan waktu adalah kemampuan untuk menyelesaikan setiap tugas atau pelayanan sesuai dengan jadwal atau target waktu yang telah ditetapkan, tanpa penundaan yang tidak perlu, dan tetap menjaga kualitas layanan. Di The Ritz- Carlton Bali, ketepatan waktu menjadi salah satu indikator penting dalam kinerja

karyawan, khususnya di bagian Guest Service Front Office. Hal ini mencerminkan profesionalisme, penghargaan terhadap waktu tamu, serta komitmen hotel untuk memberikan pengalaman layanan yang responsif dan memuaskan. Ketepatan waktu tidak hanya soal menyelesaikan tugas lebih cepat, tetapi juga menyelesaikannya tepat pada momen yang diharapkan tamu, sehingga berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas mereka.

a. Efisien

Karyawan yang memiliki ketepatan waktu mampu menyelesaikan setiap tugas pelayanan sesuai jadwal atau bahkan lebih cepat dari yang diperkirakan, tanpa mengorbankan kualitas layanan. Misalnya, staf Front Office Guest Service dapat memproses check-in tamu pada jam yang telah ditentukan, sekaligus tetap memperhatikan keramahan, profesionalisme, dan detail kebutuhan tamu.

b. Konsistensi Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu juga berarti meminimalkan atau menghilangkan keterlambatan dalam pelayanan. Karyawan yang tepat waktu akan memastikan seluruh persiapan dilakukan sebelumnya, sehingga pelayanan dapat diberikan segera ketika dibutuhkan tamu, tanpa membuat mereka menunggu lebih lama dari yang seharusnya.

c. Menghindari Keterlambatan

Ketepatan waktu juga berarti meminimalkan atau menghilangkan keterlambatan dalam pelayanan. Karyawan yang tepat waktu akan memastikan seluruh persiapan dilakukan sebelumnya, sehingga pelayanan dapat diberikan segera ketika

dibutuhkan tamu, tanpa membuat mereka menunggu lebih lama dari yang seharusnya.

d. Penyelesaian Masalah

Dalam situasi yang memerlukan solusi cepat, ketepatan waktu terlihat dari kemampuan staf menyelesaikan masalah sebelum batas waktu yang dapat mengganggu kenyamanan tamu. Misalnya, jika ada keluhan terkait fasilitas kamar, staf segera menghubungi departemen terkait dan memastikan masalah terselesaikan sebelum batas waktu yang dijanjikan kepada tamu.

e. Kepatuhan terhadap Prosedur Kerja

Prosedur kerja yang jelas membantu karyawan menyelesaikan tugas tepat waktu, karena setiap langkah sudah diatur secara sistematis. The Ritz-Carlton Bali memiliki SOP yang detail untuk memastikan setiap proses dapat dilakukan dalam rentang waktu ideal, menghindari pekerjaan yang tertunda atau tidak sesuai jadwal.

f. Peta Kerja

Peta kerja tidak hanya membantu memahami alur kerja, tetapi juga memuat urutan prioritas yang mempengaruhi ketepatan waktu. Dengan mengikuti peta kerja, staf dapat meminimalkan hambatan, mengatur waktu secara efisien, dan memastikan setiap tugas selesai sesuai target waktu yang telah ditentukan.

4. Efektivitas

Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal dengan memastikan bahwa setiap tindakan atau proses memberikan hasil yang sesuai atau melebihi standar yang diharapkan. Di The Ritz- Carlton Bali, efektivitas menjadi salah satu tolok ukur kinerja karyawan, khususnya

di bagian Guest Service Front Office, untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi tamu. Efektivitas tidak hanya menilai apakah pekerjaan selesai, tetapi juga menilai sejauh mana pekerjaan tersebut memberikan dampak positif terhadap kepuasan tamu, kelancaran operasional, dan citra hotel sebagai penyedia layanan kelas dunia.

a. Efisien

Karyawan yang efektif mampu menyelesaikan tugas dengan hasil yang sesuai atau lebih baik dari target yang telah ditentukan. Misalnya, staf Front Office Guest Service dapat menangani proses check-in tidak hanya selesai tepat waktu, tetapi juga memastikan seluruh detail permintaan tamu terpenuhi, sehingga pengalaman mereka menjadi positif sejak awal kedatangan.

b. Konsisten

Efektivitas yang maksimal harus dijalankan secara konsisten, bukan hanya pada situasi tertentu. Karyawan diharapkan mampu menjaga kualitas hasil kerja di setiap tugas harian, sehingga pelayanan yang diberikan tetap sesuai standar meskipun menghadapi volume kerja yang tinggi atau kondisi yang menantang..

c. Meminimalisasi kesalahan

Efektivitas juga berarti menghindari hasil kerja yang tidak memenuhi tujuan atau standar. Karyawan yang efektif akan melakukan perencanaan dan eksekusi kerja yang matang, sehingga kesalahan atau hasil yang tidak sesuai dapat diminimalkan.

d. Penyelesaian Masalah

Dalam situasi yang memerlukan tindakan cepat, efektivitas terlihat dari kemampuan staf menemukan dan menerapkan solusi yang benar-benar menyelesaikan akar masalah. Misalnya, saat terjadi komplain mengenai fasilitas, staf tidak hanya memberikan solusi sementara, tetapi memastikan penyebab masalah diatasi agar tidak terulang.

e. Prosedur Kerja

Prosedur kerja yang jelas dan terstruktur memastikan bahwa setiap proses dilaksanakan sesuai langkah-langkah terbaik yang telah teruji, sehingga meningkatkan efektivitas kerja. Di The Ritz-Carlton Bali, SOP menjadi pedoman utama untuk memastikan setiap tindakan memberikan hasil yang maksimal bagi tamu dan operasional hotel.

f. Peta Kerja

Peta kerja membantu karyawan memahami prioritas dan urutan kerja yang paling tepat untuk mencapai hasil optimal. Dengan mengikuti peta kerja, staf dapat mengalokasikan waktu dan sumber daya secara bijaksana, sehingga tujuan kerja tercapai dengan cara yang paling efektif.

5. Kemandirian

Kemandirian adalah kemampuan karyawan untuk mengambil inisiatif, mengelola tugas, dan menyelesaikan pekerjaan secara mandiri tanpa harus selalu bergantung pada arahan langsung dari atasan, namun tetap berada dalam koridor prosedur yang berlaku. Di The Ritz-Carlton Bali, kemandirian menjadi bagian penting dari kinerja karyawan, khususnya di bagian Guest Service Front Office, karena sifat pekerjaan yang menuntut respons cepat, inisiatif tinggi, dan

kemampuan mengambil keputusan tepat di hadapan tamu. Kemandirian tidak berarti bekerja sendiri tanpa koordinasi, melainkan kemampuan untuk bertindak proaktif sambil tetap mematuhi standar layanan mewah yang menjadi ciri khas hotel.

a. Efisien

Karyawan yang mandiri mampu menyelesaikan pekerjaan secara tuntas tanpa menunggu instruksi detail untuk setiap langkah. Misalnya, staf Guest Service dapat mengatur penanganan luggage tamu atau mengakomodasi permintaan khusus dengan segera, sambil memastikan semua detail sesuai SOP.

b. Konsisten

Kemandirian akan lebih bernilai jika dilakukan secara konsisten dalam setiap tugas harian. Karyawan yang mampu mempertahankan sikap mandiri di berbagai situasi menunjukkan profesionalisme, rasa tanggung jawab, dan kepercayaan diri yang tinggi dalam menjalankan perannya.

c. Meminimalisasi kesalahan

Kemandirian berarti mengurangi kebutuhan untuk menunggu instruksi atasan dalam situasi yang sudah diatur jelas dalam SOP. Dengan bekal pelatihan dan pemahaman prosedur, karyawan dapat mengambil langkah tepat sesuai kewenangan yang dimilikinya.

d. Penyelesain Masalah

Dalam situasi pelayanan yang dinamis, kemandirian terlihat dari kemampuan staf mengidentifikasi masalah dan mengambil langkah solutif tanpa harus

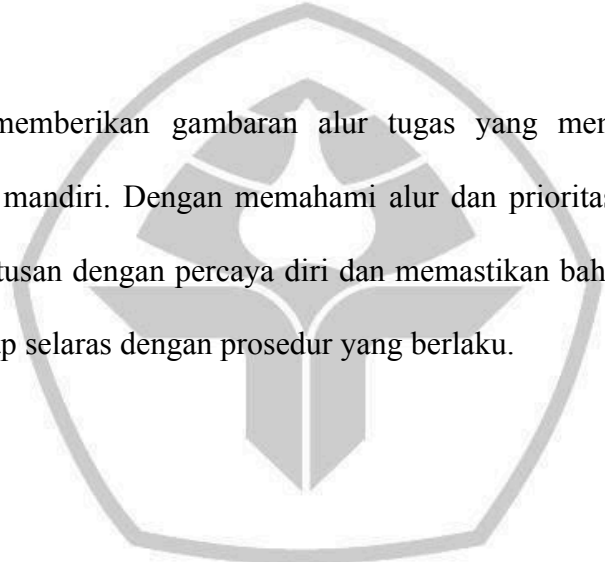
menunggu persetujuan awal, selama tindakan tersebut sesuai dengan standar dan kebijakan hotel. Hal ini mempercepat respons dan menjaga kepuasan tamu.

e. Prosedur Kerja

Meskipun mandiri, karyawan tetap wajib mengikuti prosedur kerja yang berlaku untuk memastikan konsistensi layanan. The Ritz-Carlton Bali telah menetapkan SOP yang jelas untuk setiap situasi, sehingga kemandirian yang dijalankan tetap berada dalam batas standar operasional.

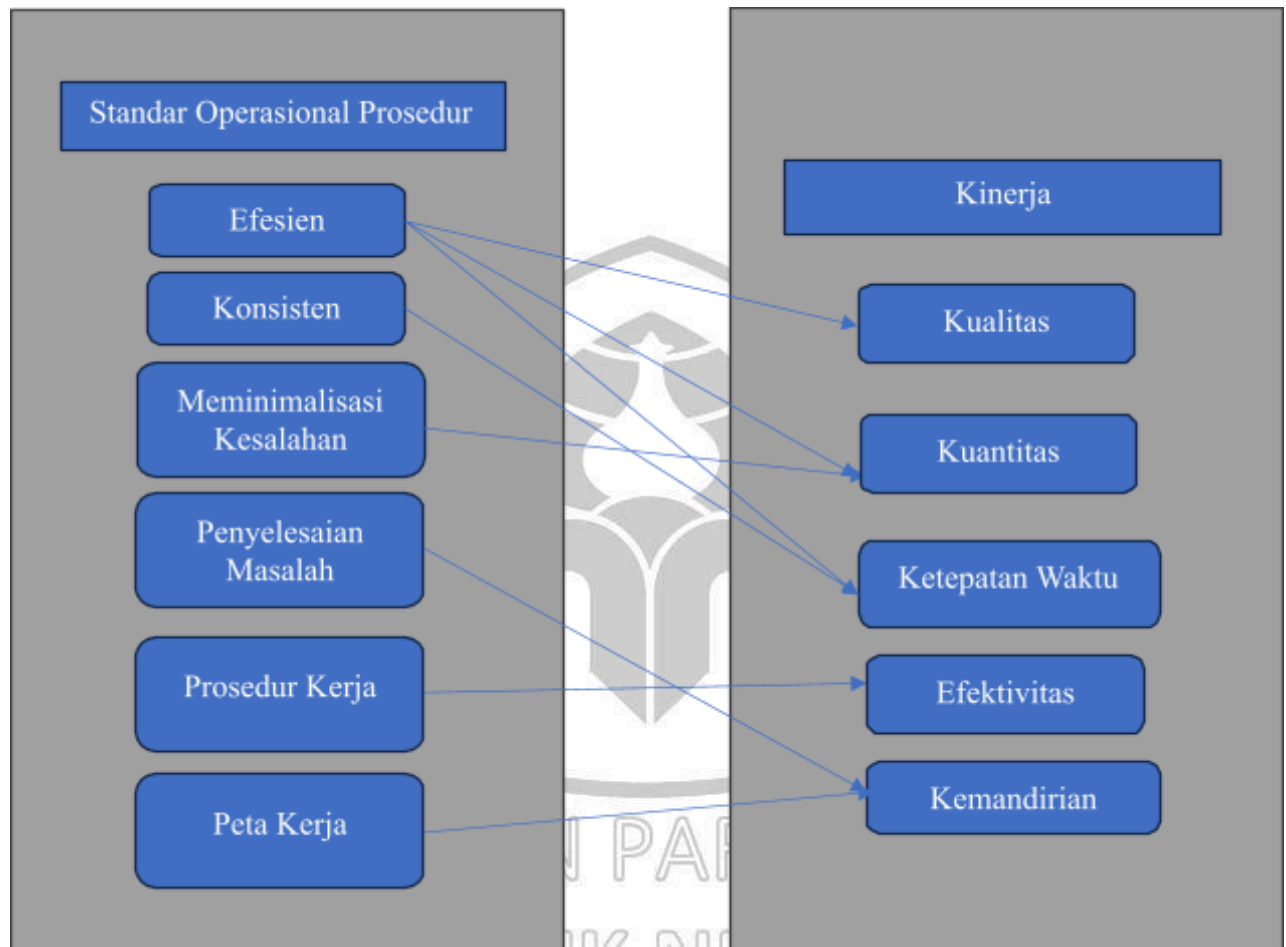
f. Peta Kerja

Peta kerja memberikan gambaran alur tugas yang membantu karyawan bertindak secara mandiri. Dengan memahami alur dan prioritas kerja, staf dapat mengambil keputusan dengan percaya diri dan memastikan bahwa setiap langkah yang diambil tetap selaras dengan prosedur yang berlaku.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa SOP menunjang kinerja guest service pada Front Office Department The Ritz-Carlton Bali. Hubungan itu juga dapat digambarkan dalam bagan berikut.



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 Kalimalang 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 1,2,3. 07(01), 52–64.*

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara

Front Office Guest Service Supervisor

1. Apakah SOP yang ada membuat para staf Guest Service menyelesaikan tugas-tugas pelayanan tamu (misalnya, proses Luggage check-in, check-out, penanganan permintaan tamu) dengan lebih cepat dan tepat waktu.
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf Guest Service kepada tamu memiliki tingkat keseragaman yang tinggi berkat SOP.
3. Apakah SOP sangat efektif dalam membantu Staf Guest Service untuk mengurangi potensi kesalahan saat melakukan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu.
4. Apakah SOP yang ada memberikan panduan yang jelas dan efektif bagi staf guest service dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh tamu.
5. Apakah staf Guest Service dapat dengan mudah mengakses dan merujuk pada dokumen SOP yang relevan ketika membutuhkan panduan untuk tugasnya?
6. Jika ada peta kerja atau alur proses, visualisasi tersebut sangat jelas dalam membantu staf Guest Service memahami langkah-langkah pekerjaan yang sistematis.

Front Office Guest Service Staff

1. Penerapan SOP yang ada membuat saya menyelesaikan tugas-tugas pelayanan tamu (misalnya, proses Luggage check-in, check-out, penanganan permintaan tamu) dengan lebih cepat dan tepat waktu.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf Guest Service kepada tamu memiliki tingkat keseragaman yang tinggi berkat SOP.
3. SOP sangat efektif dalam membantu saya mengurangi potensi kesalahan saat melakukan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu.
4. SOP yang ada memberikan panduan yang jelas dan efektif bagi saya dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh tamu.
5. Saya dapat dengan mudah mengakses dan merujuk pada dokumen SOP yang relevan ketika saya membutuhkan panduan untuk tugas saya.
6. Jika ada peta kerja atau alur proses, visualisasi tersebut sangat jelas dalam membantu saya memahami langkah-langkah pekerjaan yang sistematis.

No	Indicator	Responden				Responden			
		√	X	√	X	√	X	√	X
1.	Penerapan SOP yang ada membuat saya menyelesaikan tugas-tugas pelayanan tamu (misalnya, proses Luggage check-in, check-out, penanganan permintaan tamu) dengan lebih cepat dan tepat waktu.								
2.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf Guest Service kepada tamu memiliki tingkat keseragaman yang tinggi berkat SOP.								

3.	SOP sangat efektif dalam membantu saya mengurangi potensi kesalahan saat melakukan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu.								
4.	SOP yang ada memberikan panduan yang jelas dan efektif bagi saya dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh tamu.								
5	Saya dapat dengan mudah mengakses dan merujuk pada dokumen SOP yang relevan ketika saya membutuhkan panduan untuk tugas saya.								
6	Jika ada peta kerja atau alur proses, visualisasi tersebut sangat jelas dalam membantu saya memahami langkah-langkah pekerjaan yang sistematis.								

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 2 Hasil Wawancara Supervisor Guest Service

Nama : Apriadi Kristianto

Jenis kelamin : Laki-Laki

Posisi : Supervisor Guest Service

Departemen : Front Office

1. Apakah SOP yang ada membuat para staf guest service menyelesaikan tugas- tugas pelayanan tamu (misalnya, proses Luggage check-in, check-out, penanganan permintaan tamu) dengan lebih cepat dan tepat waktu

Jawaban :

Ya, sangat membantu. SOP memang dirancang untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan. Untuk proses check-in luggage tamu grup, SOP sudah jelas siapa yang menangani form, siapa yang mendampingi, dan siapa yang mencatat. Hal ini membuat pekerjaan menjadi lebih efisien dan jarang terjadi tumpang tindih antar staf. Biasanya di jam-jam sibuk, kecepatan kadang tetap dipengaruhi oleh tamu, tapi secara umum SOP sangat mendukung kecepatan dan ketepatan kerja.

2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf Guest Service kepada tamu memiliki tingkat keseragaman yang tinggi berkat SOP

Jawaban :

Jikalau dilihat bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah merata. Semua staf sudah tahu standar apa yang harus dijalankan, mulai dari cara menyambut tamu, menyebut nama mereka, hingga menawarkan bantuan. SOP sangat membantu

dalam hal ini. Memang ada variasi kecil dalam gaya penyampaian tiap staf, karena mereka punya karakter masing-masing, tapi secara garis besar kualitasnya tetap konsisten.

3. Apakah SOP sangat efektif dalam membantu Staf guest service untuk mengurangi potensi kesalahan saat melakukan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu

Jawaban :

Iya, SOP sangat membantu. Banyak kesalahan-kesalahan kecil yang bisa dicegah karena staf sudah punya panduan. Seperti saat menangani luggage grup, SOP membantu agar tidak ada koper yang tertukar atau tertinggal. Tapi biasanya, kesalahan gaada yang tau kapan terjadi karena faktor manusia. Tapi secara sistem, SOP sudah menutup banyak celah kesalahan

4. Apakah SOP yang ada memberikan panduan yang jelas dan efektif bagi staf guest service dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh tamu

Jawaban :

Secara umum iya. SOP itu memberi struktur dasar tentang apa yang harus dilakukan ketika ada keluhan atau permintaan khusus dari tamu. Biasanya ada kasus yang sifatnya lebih kompleks, staf harus perlu improvisasi dengan tetap mengedepankan empati dan komunikasi yang baik.

5. Apakah staf guest service dapat dengan mudah mengakses dan merujuk pada dokumen SOP yang relevan ketika membutuhkan panduan untuk tugasnya

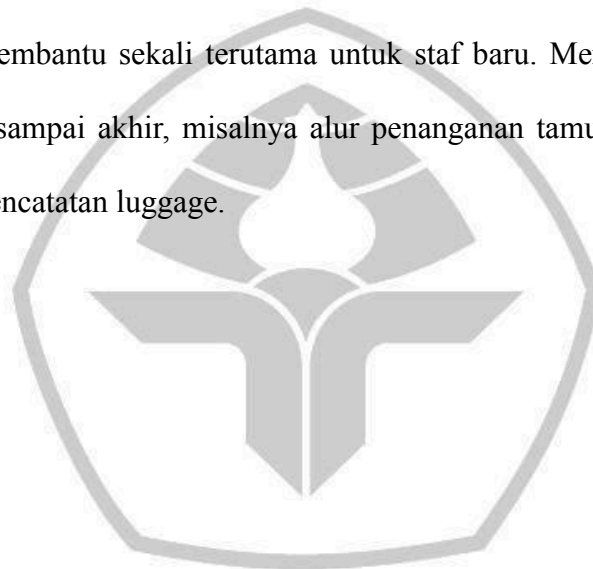
ada Jawaban :

Ya, semua dokumen SOP tersedia dalam bentuk cetak dan digital, jadi sangat mudah diakses kapan pun dibutuhkan. Kami juga menyimpan versi cetaknya di area back office yang bisa dijangkau semua staf.

6. Jika ada peta kerja atau alur proses, visualisasi tersebut sangat jelas dalam membantu staf guest Service memahami langkah-langkah pekerjaan yang sistematis.

Jawaban :

Peta kerja itu membantu sekali terutama untuk staf baru. Mereka jadi tahu alur kerja dari awal sampai akhir, misalnya alur penanganan tamu VIP, pengantaran buggy, sampai pencatatan luggage.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 3 Hasil Wawancara staf Guest Service

Daftar Staff GS

Nama	Posisi	Sign
Made Widiada	Staff GS	
I Made Sutayasa	Staff GS	
Ida Bagus Made Surya Adnyana	Staff GS	
I Putu Mika Wijaya	Staff GS	
I Gede Surya Adi Putra	Staff GS	
I Wayan Eka Sunarya	Staff GS	
I Ketut Catur Jaya Kesuma	Staff GS	
Gede Budiarta	Staff GS	
I Putu Krisna Ari Lukar	Staff GS	
Agus Arjaya	Staff GS	
Kadek Meliana Dewi	Staff GS	
Putu Prastika Sri Sedani	Staff GS	
I Wayan Sunantaka	Staff GS	
Nanda Setiawan	Staff GS	
Any Widyawati	Staff GS	
I Made Adi Nata Setiawan	Staff GS	
I Wayan Kresna Yuda Pratama	Staff GS	
I Putu Erik Adi Prantha	Staff GS	
Kadek Ambara	Staff GS	

No	Indicator	Responden				Responden			
		√	X	√	X	√	X	√	X
1.	Penerapan SOP yang ada membuat saya menyelesaikan tugas-tugas pelayanan tamu (misalnya, proses Luggage check-in, check-out, penanganan permintaan tamu) dengan lebih cepat dan tepat waktu.	✓		✓		✓		✓	
2.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf Guest Service kepada tamu memiliki tingkat keseragaman yang tinggi berkat SOP.	✓		✓		✓		✓	
3.	SOP sangat efektif dalam membantu saya mengurangi potensi kesalahan saat melakukan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu.	✓		✓		✓			✓
4.	SOP yang ada memberikan panduan yang jelas dan efektif bagi saya dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh tamu.	✓		✓		✓			✓
5.	Saya dapat dengan mudah mengakses dan merujuk pada dokumen SOP yang relevan ketika saya membutuhkan panduan untuk tugas saya.	✓		✓		✓		✓	
6.	Jika ada peta kerja atau alur proses, visualisasi tersebut sangat jelas dalam membantu saya memahami langkah-langkah pekerjaan yang sistematis.	✓		✓				✓	✓

No	Indicator	Responden				Responden			
		√	X	√	X	√	X	√	X
1.	Penerapan SOP yang ada membuat saya menyelesaikan tugas-tugas pelayanan tamu (misalnya, proses Luggage check-in, check-out, penanganan permintaan tamu) dengan lebih cepat dan tepat waktu.	✓		✓		✓		✓	
2.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf Guest Service kepada tamu memiliki tingkat keseragaman yang tinggi berkat SOP.	✓		✓		✓		✓	
3.	SOP sangat efektif dalam membantu saya mengurangi potensi kesalahan saat melakukan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu.	✓		✓		✓		✓	
4.	SOP yang ada memberikan panduan yang jelas dan efektif bagi saya dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh tamu.	✓		✓		✓		✓	
5.	Saya dapat dengan mudah mengakses dan merujuk pada dokumen SOP yang relevan ketika saya membutuhkan panduan untuk tugas saya.	✓		✓		✓		✓	
6.	Jika ada peta kerja atau alur proses, visualisasi tersebut sangat jelas dalam membantu saya memahami langkah-langkah pekerjaan yang sistematis.	✓		✓		✓		✓	

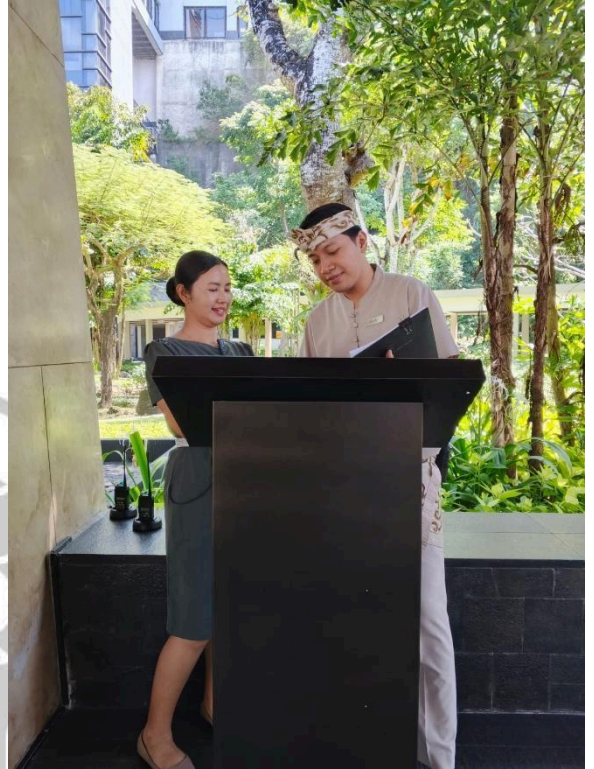
No	Indicator	Responden				Responden			
		√	X	√	X	√	X	√	X
1.	Penerapan SOP yang ada membuat saya menyelesaikan tugas-tugas pelayanan tamu (misalnya, proses Luggage check-in, check-out, penanganan permintaan tamu) dengan lebih cepat dan tepat waktu.	✓		✓		✓		✓	
2.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf Guest Service kepada tamu memiliki tingkat keseragaman yang tinggi berkat SOP.	✓		✓		✓		✓	
3.	SOP sangat efektif dalam membantu saya mengurangi potensi kesalahan saat melakukan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu.	✓		✓		✓		✓	
4.	SOP yang ada memberikan panduan yang jelas dan efektif bagi saya dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh tamu.	✓		✓		✓		✓	
5	Saya dapat dengan mudah mengakses dan merujuk pada dokumen SOP yang relevan ketika saya membutuhkan panduan untuk tugas saya.	✓		✓		✓		✓	
6	Jika ada peta kerja atau alur proses, visualisasi tersebut sangat jelas dalam membantu saya memahami langkah-langkah pekerjaan yang sistematis.	✓		✓		✓		✓	

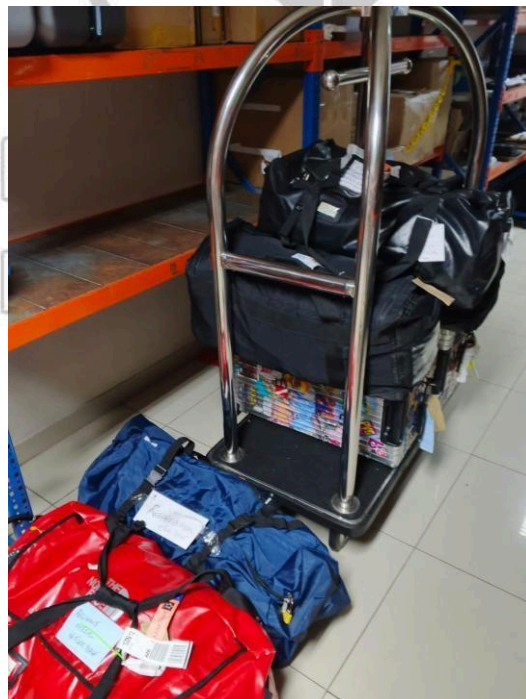
No	Indicator	Responden				Responden			
		√	X	√	X	√	X	√	X
1.	Penerapan SOP yang ada membuat saya menyelesaikan tugas-tugas pelayanan tamu (misalnya, proses Luggage check-in, check-out, penanganan permintaan tamu) dengan lebih cepat dan tepat waktu.	✓		✓		✓		✓	
2.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf Guest Service kepada tamu memiliki tingkat keseragaman yang tinggi berkat SOP.	✓		✓		✓		✓	
3.	SOP sangat efektif dalam membantu saya mengurangi potensi kesalahan saat melakukan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu.	✓		✓		✓		✓	
4.	SOP yang ada memberikan panduan yang jelas dan efektif bagi saya dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh tamu.	✓		✓		✓		✓	
5	Saya dapat dengan mudah mengakses dan merujuk pada dokumen SOP yang relevan ketika saya membutuhkan panduan untuk tugas saya.	✓		✓		✓		✓	
6	Jika ada peta kerja atau alur proses, visualisasi tersebut sangat jelas dalam membantu saya memahami langkah-langkah pekerjaan yang sistematis.	✓		✓		✓		✓	

No	Indicator	Responden				Responden			
		√	X	√	X	√	X	√	X
1.	Penerapan SOP yang ada membuat saya menyelesaikan tugas-tugas pelayanan tamu (misalnya, proses Luggage check-in, check-out, penanganan permintaan tamu) dengan lebih cepat dan tepat waktu.	✓		✓		✓			
2.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf Guest Service kepada tamu memiliki tingkat keseragaman yang tinggi berkat SOP.	✓		✓		✓			
3.	SOP sangat efektif dalam membantu saya mengurangi potensi kesalahan saat melakukan tugas-tugas operasional dan pelayanan kepada tamu.	✓		✓		✓			
4.	SOP yang ada memberikan panduan yang jelas dan efektif bagi saya dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh tamu.	✓		✓		✓			
5	Saya dapat dengan mudah mengakses dan merujuk pada dokumen SOP yang relevan ketika saya membutuhkan panduan untuk tugas saya.	✓		✓		✓			
6	Jika ada peta kerja atau alur proses, visualisasi tersebut sangat jelas dalam membantu saya memahami langkah-langkah pekerjaan yang sistematis.	✓		✓		✓			

JURUSAN PARAWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 4 Dokumentasi





JU
POLI

ISATA
RI BALI