



PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FRONT OFFICE DEPARTEMEN HOTEL THE GUNAWARMAN LUXURY RESIDENCE

Baskoro Harwindito¹, Adellia Khairulizza¹

¹Politeknik Sahid Jakarta

E-mail: ditobaskoro@polteksahid.ac.id, adelliakhrilizza12@gmail.com

Abstrak

Kinerja (performance) adalah hasil yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dalam suatu periode tertentu, sesuai dengan lingkup wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Karyawan dan juga untuk mengetahui pengaruh dari Standar Operasional Prosedur kedepannya di Hotel The Gunawarman Luxury Residence, Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2020. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yang menggambarkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur mempengaruhi kinerja karyawan Hotel The Gunawarman Luxury Residence. Unit analisis yaitu 8 orang karyawan *Front Office Department* di Hotel The Gunawarman Residence. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 2 sumber, yaitu data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dari wawancara, observasi, kuisisioner, dokumentasi. Untuk data sekunder diperoleh dari buku referensi, website, data hotel, dan tulisan ilmiah yang dianggap relevan dengan topik permasalahan. Penentuan sampel pada penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* dengan menggunakan semua anggota populasi menjadi sampel (Sampling jenuh) dan data di olah menggunakan uji kolerasi, uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis (Uji T) menggunakan bantuan program SPSS 25. Skala pengukuran menggunakan Skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan. Kesimpulan bahwa hipotesis diterima.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Standar Operasional Prosedur.

The Effect of Standard Operational Procedures on Employee Performance at The Front Office Department Hotel The Gunawarman Luxury Residence

Abstract

Performance is the result that a person or group of people in an organization has achieved within a given period, in accordance with the scope of their respective authorities and responsibilities, in an effort to achieve organizational goals. . One of the factors that affects employee performance is the Standard Operating Procedure (SOP). The purpose of this research is to study the application of Standard Operating Procedures (SOP), to find out how much influence the Standard Operating Procedure (SOP) on Employee Performance and also to determine the effect of Standard Operating Procedure in the future at The Gunawarman Luxury Residence. This research was conducted in February 2020. The method used in this research is quantitative methods, which illustrates that the implementation of the Standard Operational Procedure affects the performance of The Gunawarman Luxury Residence Employees. The unit analysis of this research is 8 Front Office Department employees at The Gunawarman Luxury Residence. Data collection in this research uses 2 sources : primary data and secondary data. Primary data obtained from interviews, observations, questionnaires, documentation. For secondary data obtained from reference books, websites, hotel data, and scientific papers that are considered relevant to the topic of the problem. The sampling in this study is Nonprobability Sampling by using all population members sample (Saturated Sampling). And the data are processed using colleration test, linear regression analyses and hypothesized tests (T test) with supported by SPSS 25. The measurement scale use a Likert Scale. The result showed a positive and

significant influence between Standar Operating Procedure (SOP) on the performance of front office department employees at The Gunawarman Residence.

Keywords: Employee Performance, Standar Operating Procedur.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pariwisata di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir berkembang dengan pesat seiring dengan ditemukannya objek wisata baru, yang merupakan salah satu sumber devisa negara. Kekayaan alam yang begitu melimpah berupa keindahan alam, keaneka ragaman budaya, dan aneka atraksi festival budaya merupakan potensi pariwisata yang besar bagi Indonesia. Semua potensi yang dimiliki tersebut dapat memunculkan dampak positif yang baik bagi perkembangan industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan sebuah industri yang membantu dalam perkembangan pariwisata di Indonesia, memudahkan para wisatawan pada saat berkunjung ke sebuah tempat wisata.

Perkembangan industri hotel yang sangat pesat ini tentu membuat banyaknya persaingan antar hotel satu dengan hotel lainnya. Sehingga untuk menjaga kualitas pelayanan hotel tersebut, hotel harus menjaga kualitas kerja karyawannya. Sehingga tamu yang menginap di hotel tersebut merasa nyaman dan mereka selalu ingin kembali untuk menginap di hotel kita. Dengan adanya pelayanan yang baik dari seluruh karyawan hotel kepada tamu tentunya pasti ada sebuah aturan maupun standar operasional yang harus dibuat dan dijalankan oleh para karyawan. Maka dari itu setiap hotel pasti memiliki Standar Operasional Prosedur mereka masing-masing atau bisa disebut juga dengan singkatan SOP.

Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) karyawan dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari. Selain itu, karyawan akan memahami peran serta tanggung jawabnya. Karena, di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah diterangkan dengan rinci tugas masing-masing individu

Salah satu departemen yang ada di The Gunawarman Luxury Residence yang menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah *Front Office Departement*. Maka dari itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian *Front Office* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan impresi baik maupun kurang baik bagi para tamu.

Dalam hal ini maka manajemen dari Hotel The Gunawarman Luxury Residence berusaha untuk menjaga seluruh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dengan baik dan diterapkan oleh seluruh karyawannya. Dengan memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan, diharapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat membuat kinerja karyawan *Front Office Department* selalu terjaga dengan baik.

Tinjauan Pustaka

Menurut Fajar Nur'Aini D.F., M.Psi.(2019:15) Standar Operasional Prosedur adalah salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas aplikatif – yang merupakan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan.

Indikator Standar Operasional Prosedur

1. Efisien. Efisien diartikan sebagai suatu ketepatan, efisien berupa hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan yang sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan.
2. Konsistensi. Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal-hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat.
3. Minimalisasi Kesalahan. Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror disegala area tenaga kerja.
4. Penyelesaian Masalah. Standar Operasional Prosedur (SOP) juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas
5. Langkah-langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya dari potensi pertanggung jawaban dan berbagai persoalan personal
6. Pola kerja. pola-pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti

7. Batasan pertahanan dipahami sebagai Langkah defense dari segala inspeksi baik dari pemerintah ataupun pihak-pihak relasi yang menginginkan kejelasan peta kerja perusahaan.

Menurut Arini T. Soemohadiwidjojo (2018:24) menjelaskan bahwa kinerja adalah: "Kinerja (performance) adalah hasil yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dalam suatu periode tertentu, sesuai dengan lingkup wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi".

Indikator Kinerja Karyawan:

1. Kuantitas. Sub variabel ini menunjukkan banyaknya output secara kuantitatif yang dihasilkan oleh setiap karyawan
2. Kualitas. Sub variabel ini menunjukkan bobot atau nilai yang ditunjukkan dari setiap unit output yang dihasilkan.
3. Kreativitas akan tercermin dari banyaknya gagasan yang disampaikan oleh karyawan. Semakin banyak gagasan yang disampaikan semakin kreatif karyawan tersebut dinilai oleh perusahaan
4. Loyalitas karyawan tercermin dari beberapa indikator sebagai berikut:
 - a) Selalu melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya walaupun tugas tersebut cukup berat
 - b) Membantu tugas rekan kerja, jika pekerjaan sendiri sudah selesai dilaksanakan.
 - c) Tidak terpengaruh oleh propokasi pihak lain yang akan mengurangi loyalitasnya kepada perusahaan
 - d) Dengan senang hati mengajak rekan kerja untuk bekerja sebaik-baiknya serta memberikan contoh nyata, walaupun oleh manajemen perusahaan

Pengertian hotel yang dimuat oleh *Glolier Electronic Publishing Inc.*, menyebutkan bahwa "Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum." (qtd. in Agus, et al, 2011: 6).

Dijelaskan oleh United State Lodging Industry (qtd. in Agus: et al 2011: 6) bahwa, yang utama hotel terbagi menjadi tiga jenis yaitu :

- a. Transient Hotel, adalah hotel yang letak/lokasinya ditengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis.
- b. Residensial Hotel, adalah hotel yang pada dasarnya meruoakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar- kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan. Residensial Hotel juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar.
- c. Resort Hotel, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata, dan menyediakn tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konfrensi untuk tamu-tamunya.

Seksi-Seksi yang Ada di *Front Office Department*

Menurut Bagyono (2016:21) Front Office berasal dari Bahasa Inggris "Front" yang artinya depan, dan "Office" berarti kantor. Front Office adalah kantor depan. Front Office Department merupakan departemen yang menjadi First and Last Impression (Kesan pertama dan terakhir tamu selama berada di hotel).

Menurut Bagyono (2016:25-32) terdapat beberapa beberapa seksi yang terdapat di *Front Office Department*, yaitu:

1. *Receptionist*
Yaitu suatu bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab menyambut kedatangan tamu yang akan *check in* dan memprosesnya dengan efisien, tepat, cepat, ramah tamah dan santun sehingga tamu memperoleh kesan baik
2. *Reservation*
Yaitu suatu bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab menangani permintaan pemesanan dari para calon tamu

3. *Concierge*

Bagian ini merupakan bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu pada saat setiap barang bawaan tamu, membantu tamu untuk membawakan barang tamu ke kamar, serta menangani penitipan barang.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015:134) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

Ho : $\beta = 0$: Standar Operasional Prosedur tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Ha : $\beta \neq 0$: Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

METODE

Metode penelitian dalam permasalahan mengenai Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan di *Front Office Department* Hotel The Gunawarman Luxury Residence Jakarta Selatan, maka untuk dapat memecahkan permasalahan tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *front office department* di Hotel The Gunawarman Luxury Residence yang berjumlah 10 orang sesuai dari data hasil observasi. Teknik pengambilan sampel adalah *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini metode sampling yang digunakan adalah *Sampel jenuh*. *Sampling Jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Di dalam teknik pengambilan data, digunakan beberapa teknik pengambilan yaitu :

- a. Data Primer. Data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan. Untuk mendapatkan hasil dari data primer, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, seperti : wawancara, Observasi, Kuisisioner, Dokumentasi,
- b. Data Sekunder. Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen yang terkait dengan penelitian. Data sekunder yang diperoleh penulis adalah dalam bentuk buku referensi, website, data hotel, dan tulisan ilmiah yang dianggap relevan dengan topik permasalahan.

Data yang telah dikumpulkan baik dari data primer dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi dan kuisisioner maupun dengan data sekunder dengan penelitian kepustakaan dikumpulkan dan kemudian data tersebut akan dikaji ulang untuk mengurangi kesalahan. Data yang diperoleh tersebut akan diolah kembali dengan metode analisis data. Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul Tujuan dari metode analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul.

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode uji kolerasi, uji regresi linear sederhana dengan analisis statistika, dan uji hipotesa. Uji pengaruh variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*).

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel The Gunawarman Luxury Residence yang beralamat di Jl. Gunawarman No.3, RT.6/RW.3, Selong, Kebayoran. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12110, Indonesia

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Hotel The Gunawarman Luxury Residence

Berlokasi di area pusat bisnis Jakarta, tepatnya di Jalan Gunawarman no. 3, The Gunawarman yang menyajikan fasad bergaya Eropa ini membawa angin segar dalam industri pemukiman Indonesia. Setiap bagian terkecil di The Gunawarman merefleksikan sebuah pendekatan holistik yang pasti akan dirasakan oleh setiap tamu. Mengkombinasikan ilmu artisan dengan teknik konstruksi tradisional serta mengikuti perkembangan desain masa kini demi menyesuaikan dengan gaya hidup modern.

Memiliki total 35 kamar, tidak ada satupun dari 35 kamar yang luput dari pengawasan kualitas. Itu terbukti dari pemilihan furnitur berkelas, yang juga dalam proses pembuatannya diawasi secara detil agar mampu memenuhi standar kualitas sempurna, seperti yang telah ditetapkan. Ini semua demi menjadikan Hotel The Gunawarman Luxury Residence sebagai satu-satunya hunian mewah dan berkelas di Indonesia, yang diwujudkan oleh Artisan nomor satu.

The Gunawarman Luxury Residence Hotel didirikan dan dimiliki oleh Syah *Establishments*. Memiliki luas bangunan 1,2 Ha hotel ini terbilang cukup kecil, tetapi yang menjadikan The Gunawarman Luxury Residence berbeda dari hotel – hotel yang berada disekitarnya adalah dari pemilihan desain hotel yang memiliki desain klasik moderen. Dengan pemilihan furniture berkualitas dan mewah, membuat setiap tamu yang datang akan merasakan suasana eropa klasik.

Hasil Uji Korelasi

Tabel 1. Hasil Uji Korelasi

Tabel Correlations

Corrdations		Standar Operasional Prosedur	Kinerja
Standar Operasional Prosedur	Pearson Correlation	1	.974**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		8
Kinerja	Pearson Correlation	.974**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	8	8

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil olah data SPSS 2020

Berdasarkan *output* dari *bivariate correlation* antara Standar Operasional Prosedur (X) dan Kinerja Karyawan (Y) pada tabel sebagai berikut :

- Tersaji nilai korelasi pearson (*pearson correlation*), sig (*2-tailed*), dan N. Nilai korelasi *pearson (pearson correlation)* adalah sebesar 0,974. Jika dihubungkan dengan sifat korelasi maka korelasi di antara dua variabel ini termasuk korelasi positif dan sangat kuat.
- Nilai sig. (*2-tailed*) yang didapat adalah sebesar 0,000. *2-tailed* menunjukkan bahwa arah uji hipotesis tersebut merupakan uji dua arah. Karena nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi positif antara Standar Operasional Prosedur (X) dan Kinerja Karyawan (Y).
- Nilai N dengan besar nilai 8. Nilai N menunjukan jumlah data yang terhitung saat proses pengujian, yaitu sebanyak 8 sampel

Berdasarkan Hasil pengolahan data seperti terlihat diatas maka kolom Unstandardized Coefficients bagian B (Beta) diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut :

$$Y = a + Bx$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan a = Konstanta (-6,696)

b = Koefisien Regresi (1,064)

X = Standar Operasional Prosedur Y = -6,696 + 1,064 X

Tabel 2. Coefficient Determinant

Tabel Coefficient Determinant

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.974 ^a	.949	.940	2.850	2.858

a. a. Predictors: (Constant), Standar Operasional Prosedur
b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil olah data SPSS 2020

Berdasarkan *output* dari *model summary* dapat dilihat bahwa:

- Nilai R yang juga bisa disebut sebagai nilai korelasi adalah sebesar 0,974 yang berarti korelasi positif dan memiliki hubungan yang sangat kuat antara standar operasional prosedur (X) dengan kinerja (Y).
- Selain itu terdapat nilai R Square atau yang disebut sebagai nilai koefisien determinasi sebesar 0,949. Jadi, faktor standar operasional prosedur (X) mempengaruhi kinerja karyawan (Y) sebesar 94,9% sedangkan sisanya 5,1% dipengaruhi oleh faktor lain

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan tabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Standar Operasional Prosedur mempunyai nilai koefisien terhadap kinerja karyawan sebesar 1,06.
- Standar Operasional Prosedur mempunyai nilai T hitung sebesar 10,53.
- Standar Operasional Prosedur mempunyai nilai eror terhadap kinerja karyawan sebesar 0,10. Artinya ada variable lain atau ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan atau mempengaruhi variabel Y sebagai variabel terikat.
- Standar Operasional Prosedur mempunyai nilai koefisien yang sangat signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya nilai variabel lebih kecil dari 0,005. Dengan demikian variabel Standar Operasional Prosedur menjadi faktor utama dalam kinerja karyawan.
- Dari penelitian ini didapatkan nilai R2 (kuadrat) sebesar 0,97. R2 merupakan pengaruh total, baik pengaruh langsung/tidak dari semua variable

Tabel 3. Regresi Linear Sederhana

Tabel Regresi Linear Sederhana

Model		Coefficients ^a			T
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-6,696	4,371		-1,532
	Standar Operasional Prosedur	1,064	,101	,974	10,539

Sumber : Hasil olah data SPSS 2020

Hasil Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Analisis Koefisien Regresi Coefficients
Tabel 4. 37 Analisis Koefisien Regresi Coefficients

	Model	T	Sig
1	(Constant)	-1,532	,176
	Total_X_SOP	10,53 9	,000

Sumber : Hasil olah data SPSS 2020

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa t- hitung sebesar 10,539 dan t-tabel sebesar 2,446 ditentukan dengan melihat distribusi t- tabel. Maka dari itu dapat disimpulkan: t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu $10,539 > 2,446$. Sehingga disimpulkan bahwa Variabel Standar Operasional Prosedur terhadap Variabel Kinerja Karyawan. Kesimpulan bahwa hipotesis diterima.

Berdasarkan hasil pengujian dan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan:

1. t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu $10,539 > 2,446$. Sehingga disimpulkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan. Kesimpulan bahwa hipotesis diterima
2. Nilai korelasi pearson (*pearson correlation*), sig (*2-tailed*), dan N. Nilai korelasi *pearson* (*pearson correlation*) adalah sebesar 0,974. Jika dihubungkan dengan sifat korelasi maka korelasi di antara dua variabel ini termasuk korelasi positif dan sangat kuat.

Selain itu terdapat nilai R Square atau yang disebut sebagai nilai koefisien determinasi sebesar 0,949. Jadi, faktor standar operasional prosedur (X) bahwa Variabel Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Variabel Kinerja Karyawan *Front Office Department* di Hotel The Gunawarman Luxury Residence.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan data – data yang diperoleh selama penelitian mengenai pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan di *front office department* Hotel The Gunawarman Luxury Residence, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil wawancara dengan *Front Office Manager dan Front Office Supervisor*. Mereka mengatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dikarenakan dengan adanya SOP pekerjaan lebih mudah dikerjakan, kesalahan dapat diminimalisir dan memberikan efisien waktu sehingga pekerjaan dapat dikerjakan tepat waktu dan target dari hotel dapat terpenuhi
2. Mempengaruhi kinerja karawyan (Y) sebesar 94,9% sedangkan sisanya 5,1% dipengaruhi oleh faktor lain
3. t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu $10,539 > 2,446$. Sehingga disimpulkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan. Kesimpulan bahwa hipotesis diterima.

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti jelaskan diatas, maka peneliti akan menyampaikan beberapa saran atau masukan yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Hotel The Gunawarman Luxury Residence dan juga bagi peneliti selanjutnya. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut :

1. Manajemen Hotel The Gunawarman Luxury Residence diharapkan dapat menyelenggarakan pelatihan mengenai Standar Operasional Prosedur yang telah di tetapkan guna menjaga dan meningkatkan Standar Operasional Prosedur yang ada sehingga para karyawan lebih memahami apa saja peraturan yang harus mereka jalani.

2. *Front Office Manager dan Front Office Supervisor* lebih sering mengadakan audit atau penilaian untuk mengetahui apakah karyawan sudah memahami Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Manajemen dapat memberikan reward kepada karyawan di *front office department* yang bekerja dengan baik sehingga bisa menjadi motivasi para karyawan untuk bekerja lebih giat lagi

Penelitian ini diharapkan dapat bisa menjadi bahan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan, serta menjadi informasi tambahan dan bahan pembelajaran. Kepada peneliti lainnya diharapkan dapat melakukan penelitian lanjutan tentang kinerja karyawan, karena masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan

UCAPAN TERIMA KASIH

Tugas akhir ini saya dedikasikan untuk:

1. Baskoro Harwindito, S.ST, M.M, selaku dosen pembimbing yang mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini
2. Kedua orang tua tercinta beserta adik dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat serta motivasi selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Sahid.
3. Danu Bagaskara, yang selalu jadi penyemangat dalam penyusunan skripsi ini, dan selalu meluangkan waktu, tenaga untuk membantu saya selama ini
4. Firda, Putu, Zabri, Yusse, Sahabat- sahabat dan Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2014). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bagyono (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*, Cetakan Empat. Bandung: Alfabeta
- Bintoro dan Daryanto (2017). *Manajemen penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan Pertama. Malang: Penerbit Gava Media
- Ganyang, Machmed Tun (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: IN MEDIA
- Kumara, I Wayan Sutya Edy dan I Wayan Mudiarthe Utama (2016). *Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepemimpinan hotel satriya cottages Kuta-Bali*. E-Jurnal Manajemen Unud, 5 (3) 1399-1428
- Moleong, Lexy J (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyawan, Rachmat (2017). *Statistik Aplikasi bidang Pariwisata*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Novrianti, Dian Puspita dan Jumaren (2019). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas Perusahaan terhadap Kinerja Karyawan*. E- Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta 14 (1) 2615-5370
- Nur Fatimah, Endah (2015). *Strategi Pintar Pertama*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing
- Santosa, J.k (2014). *Lebih memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena
- Soemohadiwidjojo, Arini T (2019). *SOP dan KPI untuk UMKM & Startup*, Cetakan Kedua. Jakarta: Raih Asa
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D)*. Cetakan ke Dua Puluh Tujuh. Bandung: Alfabeta
- Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka _____. (2019). *Metode Penelitian*. Baru Press.

Nur'Aini, Fajar (2019). *Panduan lengkap menyusun SOP & KPI*. Yogyakarta: Quadrant.

Priyatno, Duwi (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sailendra, Annie (2015). *Langkah Langkah praktis membuat SOP. Cetakan Kebijakan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R &D)*. Bandung: Alfabeta

Sulastiyono, Agus (2011). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta

Wardiyanta (2010). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset