

Dampak Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Restoran Chatter Lounge Gumaya Tower Semarang

Melyta Ayu Dwi Prastiwi^{1*}, Jasanta Peranginangin², Denny Asmara³
¹⁻³ Prodi Kepariwisataan, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, Indonesia
Email: melytaprastiwi@gmail.com^{1*}

Alamat: Jl. Adi Sucipto No.154, Jajar, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57144

*Korespondensi penulis

Abstract. *This study aims to examine and analyze how the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) impacts employee performance improvement at Chatter Lounge Restaurant, Gumaya Tower Semarang. The background of this research stems from initial observations and interviews that revealed inconsistencies in SOP implementation, particularly in aspects of grooming and staff attitudes toward guests. A qualitative descriptive method with a case study approach was employed to gain a comprehensive understanding of the phenomenon. Data were collected through in-depth interviews with four key informants, direct observations of operational activities, and digital documentation related to SOP practices. The data analysis followed the interactive model of Miles and Huberman, which includes three main stages: data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that SOP implementation positively contributes to enhancing employee discipline, time efficiency, and accuracy in following service procedures, leading to a more standardized service quality. Nevertheless, the implementation is not yet fully optimal as several employees lack a comprehensive understanding of SOP content. Inhibiting factors include limited advanced training opportunities, one-way briefings that restrict interactive communication, and the absence of a performance-based reward system to motivate staff. The study highlights that while SOPs serve as a crucial guideline to improve consistency and professionalism, their effectiveness depends heavily on continuous reinforcement and employee engagement. Therefore, it is recommended that the restaurant management strengthen SOP implementation through ongoing training, more participatory internal communication, and the establishment of performance-based reward mechanisms to maximize employee motivation, ensure service excellence, and ultimately enhance guest satisfaction.*

Keywords: *Employee Performance, Hotel Restaurants, Restaurant management, SOP implementation, Standard Operating Procedures*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan di Restoran Chatter Lounge Gumaya Tower Semarang. Latar belakang penelitian ini adalah temuan observasi awal dan wawancara yang mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan SOP, khususnya terkait aspek grooming dan sikap pelayanan staf terhadap tamu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan empat informan kunci, observasi langsung terhadap aktivitas operasional, serta dokumentasi digital terkait pelaksanaan SOP. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP berdampak positif terhadap peningkatan kedisiplinan karyawan, efisiensi waktu kerja, serta ketepatan dalam menjalankan prosedur pelayanan sehingga kualitas layanan menjadi lebih terstandarisasi. Meskipun demikian, pelaksanaan SOP masih menghadapi berbagai kendala, di antaranya kurangnya pemahaman staf terhadap keseluruhan isi SOP, keterbatasan pelatihan lanjutan yang berfokus pada peningkatan keterampilan, briefing yang bersifat satu arah tanpa diskusi dua arah, serta belum adanya sistem penghargaan yang berbasis kinerja untuk mendorong motivasi kerja. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya upaya perbaikan melalui pelatihan berkelanjutan, komunikasi internal yang lebih partisipatif, serta penerapan sistem penghargaan agar implementasi SOP dapat berjalan lebih optimal dan memberikan kontribusi maksimal terhadap peningkatan kinerja karyawan dan kepuasan tamu.

Kata kunci: Implementasi SOP, Kinerja Karyawan, Manajemen restoran, Restoran Hotel, Standar Operasional Prosedur

1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia (SDM), terutama dalam hal pelayanan langsung kepada pelanggan. Dalam dunia *hospitality*, kinerja layanan bukan hanya ditentukan oleh kemewahan fasilitas, tetapi juga oleh profesionalisme staf dalam menjalankan tugasnya. Salah satu indikator penting keberhasilan layanan hotel adalah performa unit *Food & Beverage (F&B)*, termasuk restoran, yang sering menjadi titik awal interaksi tamu dengan institusi hotel secara menyeluruh Kotler (2017).

Restoran hotel memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi awal dan akhir tamu terhadap kinerja layanan secara keseluruhan. Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), pengalaman tamu di restoran hotel menjadi representasi nyata dari standar layanan hotel secara umum karena interaksinya bersifat langsung, personal, dan berlangsung dalam situasi informal. Pelayanan yang buruk di restoran, walaupun hotel memiliki fasilitas kamar yang mewah, dapat memberikan kesan negatif yang lebih kuat daripada pelayanan positif di aspek lainnya.

Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor penting yang tidak dapat diabaikan. SOP merupakan dokumen tertulis yang berisi langkah-langkah sistematis dan terstandarisasi sebagai pedoman kerja bagi seluruh staf. Menurut Pratiwi dan Hidayat (2023), SOP berfungsi sebagai acuan dalam melaksanakan tugas secara konsisten dan menjadi instrumen penilaian kinerja yang terukur. Lebih lanjut, Andika dan Apriyanto (2020) menegaskan bahwa SOP memastikan setiap kegiatan layanan dilakukan secara profesional, efisien, dan sesuai standar yang diharapkan konsumen. Dengan kata lain, SOP adalah fondasi yang menghubungkan antara kebijakan manajemen dengan praktik kerja sehari-hari di restoran, mulai dari aspek kebersihan, penyajian makanan, hingga penanganan keluhan tamu.

Hasil wawancara peneliti secara daring melalui aplikasi *WhatsApp* dengan beberapa staf dan *Supervisor Chatter Lounge* menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara SOP yang berlaku dengan praktik di lapangan. Salah satu temuan utama adalah *grooming* staf yang kurang rapi serta gaya pelayanan yang kurang ramah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa SOP belum sepenuhnya dijalankan secara konsisten dan kurang terinternalisasi dalam budaya kerja restoran. Situasi tersebut sejalan dengan temuan Tjiptono dan Chandra (2016) serta Arifin dkk. (2023) yang menyebutkan bahwa SOP hanya akan menjadi formalitas administratif apabila tidak didukung monitoring dan evaluasi berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu juga menegaskan pentingnya penerapan SOP dalam mendukung kinerja staf pada unit restoran hotel. Nugroho (2021) menemukan bahwa staf *F&B* yang disiplin mengikuti SOP memiliki produktivitas dan kepuasan kerja lebih tinggi. Astuti (2022) membuktikan bahwa pelaksanaan SOP yang terukur berkontribusi langsung terhadap

penilaian tamu melalui survei internal maupun ulasan digital. Hal ini diperkuat oleh data *ReviewPro* (2023) yang menunjukkan bahwa 41% ulasan negatif hotel di Asia Tenggara berasal dari pengalaman buruk di restoran hotel, terutama terkait pelayanan lambat, staf tidak ramah, dan kebersihan yang tidak sesuai ekspektasi.

Uraian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan praktik aktual di lapangan. Urgensinya terletak pada kenyataan bahwa restoran hotel merupakan unit *F&B* yang paling terekspos dan sangat memengaruhi citra hotel secara keseluruhan. Kebaruan penelitian ini adalah fokus eksklusif pada implementasi SOP di *Chatter Lounge* Gumaya Tower Semarang sebagai salah satu restoran hotel bintang lima di Jawa Tengah, dengan menitikberatkan pada aspek *grooming*, pelayanan, dan kedisiplinan kerja staf.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan di Restoran *Chatter Lounge* Gumaya Tower Hotel Semarang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan staf melalui pelatihan dan supervisi sebagai upaya meningkatkan pemahaman serta implementasi SOP guna mendukung kinerja karyawan yang optimal.

2. KAJIAN TEORITIS

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang mengatur pelaksanaan pekerjaan secara teknis, administratif, dan prosedural, sekaligus menjadi alat ukur kinerja karyawan (Pratiwi & Hidayat, 2023). Dalam konteks restoran, SOP mencakup pengelolaan dapur, pelayanan pelanggan, kebersihan, keamanan makanan, hingga penanganan keluhan. Penerapan SOP yang baik memastikan konsistensi layanan dan membantu mengurangi kesalahan operasional. Dengan demikian, SOP tidak hanya menjadi aturan, tetapi juga fondasi bagi tercapainya kinerja optimal karyawan.

Kinerja karyawan di sektor hospitality mencerminkan hasil kerja dari segi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, serta kerjasama tim (Mathis & Jackson, 2006). Dalam restoran hotel, indikator ini meliputi kecepatan layanan, ketepatan pesanan, sikap pelayanan, serta disiplin kerja (Komlósi & Gyurácz-Németh, 2020). Kinerja ini sangat dipengaruhi oleh peran langsung karyawan yang berhadapan dengan tamu, khususnya waiter dan waitress, sehingga penting untuk memahami posisi strategis mereka dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Waiter/waitress tidak hanya menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga memastikan kenyamanan tamu serta menjaga kesan profesional melalui sikap ramah, penampilan rapi, dan kemampuan komunikasi (Noviastuti & Rahardian, 2022). Peran sentral ini menunjukkan bahwa keberhasilan SOP tidak dapat dilepaskan dari sinergi antar karyawan, karena kerja sama tim antara kitchen staff, waiter, dan supervisor menentukan keberhasilan pelayanan.

Untuk menilai efektivitas penerapan SOP terhadap kinerja dan kualitas layanan, penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan karyawan; *reliability* yang menekankan konsistensi dan ketepatan layanan; *responsiveness* yang menunjukkan kesiapan dan kecepatan staf dalam melayani pelanggan; *assurance* yang mencerminkan pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan memberikan rasa aman kepada tamu; dan *empathy* yang menekankan kepedulian, perhatian personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Melalui kelima dimensi ini, SERVQUAL memberikan kerangka analisis yang komprehensif untuk menilai bagaimana SOP dapat mendukung kinerja karyawan dalam memenuhi dan melampaui ekspektasi pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menghasilkan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kinerja karyawan di restoran Chatter Lounge Gumaya Tower Semarang. Penelitian dilaksanakan selama enam bulan, mulai 10 Februari hingga 31 Juli 2025, dengan pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan melalui interaksi dengan informan dan partisipan penelitian.

Informan dalam penelitian ini berjumlah empat orang yang terdiri dari dua supervisor restoran dan dua staf operasional. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan peran mereka yang terlibat langsung dalam penerapan SOP maupun interaksi dengan tamu, sehingga data yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi aktual di lapangan.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi terhadap implementasi SOP, wawancara dengan staf dan supervisor, serta dokumentasi berupa arsip, laporan, dan foto kegiatan. Ketiga metode tersebut digunakan untuk saling melengkapi, sehingga data yang diperoleh lebih komprehensif dan menggambarkan kondisi nyata di lapangan.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan kriteria *trustworthiness* dari Lincoln dan Guba (1985), yang mencakup *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Upaya ini memastikan bahwa temuan penelitian dapat dipercaya, konsisten, serta berlandaskan pada bukti empiris yang kuat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di Restoran Chatter Lounge, yang merupakan restoran utama di Gumaya Tower Hotel Semarang, berlokasi di Jl. Gajah Mada No. 59–61, Semarang Tengah. Gumaya Tower Hotel merupakan hotel bintang lima yang melayani kebutuhan bisnis dan pariwisata. Chatter Lounge sendiri mengusung konsep *all-day dining* dengan jam operasional penuh dari pagi hingga malam hari, melayani tamu hotel maupun tamu umum pada sesi sarapan, makan siang, dan makan malam. Sebagai restoran utama hotel, Chatter Lounge menjadi representasi penting dalam memberikan pengalaman layanan kepada tamu.

Berdasarkan hasil observasi, restoran ini telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup aspek grooming staf, urutan pelayanan, ketepatan penyajian, serta penanganan keluhan tamu. SOP tersebut berlaku bagi seluruh staf yang bertugas pada setiap shift. Namun, hasil pengamatan menunjukkan bahwa penerapan SOP tidak selalu berjalan konsisten. Misalnya, terdapat perbedaan dalam pelaksanaan *service sequence* antar shift serta waktu penyambutan tamu yang kadang melebihi standar.

Selain itu, dokumen SOP yang digunakan masih bersifat normatif dan belum seluruhnya mengakomodasi kondisi lapangan. Hal ini terlihat ketika terjadi lonjakan jumlah tamu atau permintaan khusus yang membuat staf perlu melakukan improvisasi di luar prosedur yang telah ditetapkan. Dari wawancara dengan informan juga diketahui bahwa pelatihan staf sebagian besar diberikan hanya pada masa awal bergabung, tanpa adanya pelatihan ulang atau simulasi rutin.

Temuan lain yang diperoleh adalah belum adanya sistem evaluasi dan penghargaan yang dikaitkan langsung dengan kepatuhan SOP. Kondisi ini berdampak pada variasi kinerja staf dalam menjalankan prosedur pelayanan. Observasi dan wawancara menunjukkan adanya keluhan tamu yang berulang terkait pelayanan yang tidak konsisten, respons staf yang lambat, serta urutan penyajian yang belum sesuai dengan standar yang diharapkan.

Tingkat kepatuhan staf terhadap standar operasional prosedur (SOP) di Restoran Chatter Lounge Gumaya Tower Semarang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Tingkat Kepatuhan Staf Terhadap SOP.

Indikator	Persentase Kepatuhan	Kategori
<i>Order Accuracy</i>	88%	Baik
<i>Grooming</i>	78%	Cukup Baik
<i>Complaint Handling</i>	70%	Cukup
<i>Service Sequence</i>	65%	Kurang

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa indikator dengan capaian tertinggi adalah *order accuracy* sebesar 88 persen yang termasuk kategori baik. Hal ini disebabkan adanya sistem pengecekan ganda antara staf, kitchen, dan cashier yang membuat pesanan jarang keliru. *Grooming* staf mencapai 78 persen atau cukup baik, meskipun masih ditemukan ketidakkonsistenan terutama pada shift malam dan akhir pekan. *Complaint handling* berada di angka 70 persen atau kategori cukup, yang menunjukkan bahwa staf sering kebingungan dalam menerima keluhan tamu. Aspek *service sequence* justru menjadi yang terendah dengan 65 persen atau kategori kurang karena sering terjadi ketidakteraturan dalam urutan pelayanan.

Untuk memetakan temuan tersebut ke dalam kerangka kualitas layanan, analisis dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama. Hasil analisis ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Analisis Indikator Kepatuhan SOP Berdasarkan Dimensi SERVQUAL.

Indikator	Dimensi SERVQUAL	Penilaian Temuan
<i>Order Accuracy</i>	<i>Reliability</i>	Baik
<i>Grooming</i>	<i>Tangibles</i>	Cukup Baik
<i>Complaint Handling</i>	<i>Responsiveness</i>	Cukup
<i>Service Sequence</i>	<i>Reliability</i>	Kurang
Sikap staf terhadap tamu (observasi umum)	<i>Empathy</i>	Bervariasi
Pengetahuan staf (observasi umum)	<i>Assurance</i>	Perlu ditingkatkan

Tabel 2 menunjukkan bahwa indikator yang masuk ke dalam dimensi *reliability* memiliki hasil yang kontras, di mana *order accuracy* tergolong baik tetapi *service sequence* masih rendah. Dimensi *tangibles* sudah cukup terjaga melalui aspek *grooming*, meskipun konsistensinya perlu diperkuat. Sementara itu, *responsiveness* dan *assurance* cenderung masih lemah, yang berarti staf belum sepenuhnya tanggap dalam menghadapi keluhan maupun

meyakinkan tamu melalui pengetahuan dan keterampilan mereka. Dimensi *empathy* pun belum terstruktur karena sebagian besar staf hanya mengandalkan improvisasi pribadi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya variasi tingkat kepatuhan terhadap SOP pada beberapa aspek pelayanan restoran. Jika dikaitkan dengan kerangka SERVQUAL, dapat terlihat bahwa kekuatan utama terletak pada dimensi *reliability*, khususnya dalam hal ketepatan pesanan. Hal ini menunjukkan bahwa staf cukup terlatih dalam aspek teknis yang bersifat terukur. Namun, lemahnya kepatuhan terhadap *service sequence* menandakan adanya kendala dalam menjaga konsistensi prosedur pelayanan.

Dimensi *tangibles* tercermin dari grooming staf yang berada pada kategori cukup baik. Penampilan fisik staf yang rapi mampu memberikan kesan profesional kepada tamu, meskipun ketidakkonsistenan terutama pada shift tertentu menurunkan standar yang seharusnya dijaga.

Pada dimensi *responsiveness*, temuan bahwa *complaint handling* masih cukup menunjukkan bahwa staf belum sepenuhnya sigap dan percaya diri dalam memberikan respon terhadap keluhan tamu. Hal ini berimplikasi pada kualitas layanan karena kecepatan dan ketepatan dalam menangani masalah sangat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Sementara itu, dimensi *assurance* masih menjadi kelemahan karena staf belum mampu memberikan jaminan rasa aman dan kepercayaan penuh kepada tamu. Ketiadaan pelatihan yang berkesinambungan dan kurangnya evaluasi berbasis SOP membuat staf terlihat ragu dalam mengambil keputusan.

Dimensi terakhir, *empathy*, masih bersifat personal dan bergantung pada masing-masing staf. Walaupun ada beberapa staf yang mampu menunjukkan perhatian dan keramahan ekstra, hal ini belum menjadi standar yang seragam. Ketidakteraturan ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan tamu karena pengalaman yang diterima menjadi tidak konsisten.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa penerapan SOP terbukti efektif pada aspek teknis dan terukur, namun masih lemah dalam aspek interaksi interpersonal yang membutuhkan fleksibilitas, empati, dan inisiatif. Untuk itu, dibutuhkan penguatan budaya kerja melalui pelatihan rutin, evaluasi yang sistematis, serta pemberian penghargaan atas kepatuhan agar SOP benar-benar menjadi instrumen yang hidup dan tidak hanya bersifat administratif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi di restoran *Chatter Lounge Gumaya Tower Semarang*, implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terbukti berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pelaksanaan SOP mendukung ketepatan urutan pelayanan, penampilan profesional, dan efisiensi waktu, namun penerapannya belum konsisten pada seluruh indikator kinerja, seperti ketepatan waktu, konsistensi service sequence, dan ketelitian penanganan pesanan. Hambatan utama berasal dari rendahnya internalisasi SOP dan adaptasi terhadap dinamika operasional, terutama saat jam sibuk.

Selain itu, pengembangan staf terkait pelaksanaan SOP belum dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Pelatihan yang ada hanya diberikan saat orientasi awal tanpa adanya program lanjutan, simulasi kasus, atau metode *coaching* untuk meningkatkan kompetensi. Evaluasi rutin terhadap penerapan SOP juga belum menjadi bagian dari budaya organisasi, dan briefing yang dilakukan bersifat satu arah tanpa refleksi praktik SOP. Akibatnya, staf cenderung menjalankan SOP secara formalitas, bukan sebagai bagian dari budaya kerja yang mendukung kinerja profesional.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, peneliti menyarankan agar manajemen restoran melakukan penyesuaian SOP agar lebih adaptif terhadap kondisi sibuk, terutama pada aspek *service sequence* dan penanganan keluhan, sehingga staf memiliki ruang untuk mengambil keputusan profesional secara situasional. Pengembangan staf juga perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan bulanan, simulasi kasus, dan program *coaching* mingguan yang menekankan penerapan SOP dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Selain itu, evaluasi dan supervisi SOP sebaiknya bersifat dialogis dan reflektif, dengan *briefing* harian yang mencakup diskusi mengenai keberhasilan maupun pelanggaran SOP sebelumnya, sehingga supervisor berperan sebagai fasilitator budaya kerja yang taat prosedur. Penerapan sistem penghargaan bagi staf yang konsisten menjalankan SOP, baik berupa pengakuan simbolis maupun insentif konkret, diharapkan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pelayanan. Dengan langkah-langkah tersebut, SOP tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi juga bagian dari budaya kerja yang mendukung kualitas pelayanan restoran secara menyeluruh.

DAFTAR REFERENSI

- Arifin, S., Anisa, N. A., & Utomo, P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Ahass Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 5(3). <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1840>
- Bagur-Femenías, L., Peris-Ortiz, M., & Ramón-Llorens, M. C. (2019). Effects of service quality policies in the tourism sector performance: An empirical analysis of Spanish hotels and restaurants. *Sustainability*, 11(3), 872. <https://doi.org/10.3390/su11030872>
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). *Human resource management: An experiential approach*. McGraw-Hill.
- Chandra, D., dkk. (2020). *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. Yogyakarta: CV IRDH.
- Chow, I. H. S., Haddad, K., & Singh, G. (2019). Effects of SOP implementation on service efficiency in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 25–32.
- Darul, A. (2021). Kerjasama tim dalam meningkatkan kinerja karyawan di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti. *Indonesian Journal of Office Administration (Adminof)*.
- Dessler, G. (2017). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi ke-12). Jakarta: Salemba Empat.
- Handoko, H. (2011). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hosco. (2023). How to measure employee performance in hospitality.
- International Publisher. (2023). *Pengaruh pelatihan dan SOP terhadap kinerja karyawan restoran*. Yogyakarta: International Publisher Group.
- Jeffry, Kurnia, O., & Wibowo, A. (2023). Penerapan SOP dalam meningkatkan kinerja night audit di Sovrano Hotel Batam. *Jurnal Mekar*. <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mekar-btp/article/view/311>
- Kim, W. G., Ng, C. Y. N., & Kim, Y. S. (2009). Effects of perceived justice on recovery satisfaction, trust, word-of-mouth, and revisit intention in upscale hotels. *Tourism Management*, 30(1), 51–62. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.03.005>
- Komlósi, É., & Gyurácz-Németh, P. (2020). Performance measurement systems in quick service restaurant chains. *Journal of Economics*.
- Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions: A study in the hotel industry. *Managing Service Quality*, 19(3), 308–331. <https://doi.org/10.1108/09604520910955320>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2000). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14–26.
- Noviastuti, & Rahardian. (2022). Kualitas pelayanan waiter dan waitress dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Seruni Coffee Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*.
- Prasetya, M. F. A. (2022). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) protokol kesehatan COVID-19 dalam pelayanan pramusaji di Wana Jungle Pool and Bar Restaurant The

- Kayon Jungle Resort. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis*, 1(6), 1384–1400. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i2.27>
- Pratiwi, D. A., & Hidayat, A. (2023). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan banquet di hot kitchen Hotel Aria Centra Surabaya. *Jurnal Culinary and Service Research*, 1(4), 421–444. <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i4.2327>
- Ratnasari, & Aprinica. (2023). Implementasi prosedur operasi standar pelayanan pramusaji di restoran. *PARIS (Jurnal Pariwisata dan Bisnis)*, 2(9), 2096–2103. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9>
- Rivai, V. (2004). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- RSIS International. (2024). Factors affecting employee performance in the hospitality industry in Batam City, Indonesia. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, 8(3).
- Said, M. (2019). Self efficacy, locus of control dan kinerja karyawan. *Journal of Management*, 3(2). <https://doi.org/10.37531/yum.v6i3.6255>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual ± Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan: Studi kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen. *Jurnal Dialektika*, 4(1). <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sinulingga, L., Hartanti, E., & Wibowo, A. (2024). Optimizing hotel management performance through standard operating procedures: A path model analysis and strategic monitoring framework. *Tourism Spectrum: Diversity & Dynamics*, 1(2). <https://doi.org/10.56578/tsdd010201>
- Suryawan, P. (2021). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) berdasarkan protokol cleanliness, health, safety & environmental sustainability oleh pramusaji di Finns Beach Club. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis*. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i2.26>
- Tager, R. (2021). *Building high-performance hospitality teams: Feedback and SOP integration*. London: Global Hospitality Insights Press.
- Werther, J., & Davis, K. (1996). *Human resources and personnel management* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.