

**PENGARUH *STANDARD OPERATING PROCEDURE* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT*
HOTEL PANGERAN BEACH PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**Oleh:
RONAL TRI DAYANA
NIM: 1303662/2013
PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

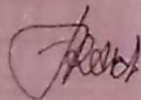
PENGARUH *STANDARD OPERATING PROCEDURE* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT*
HOTEL PANGERAN BEACH PADANG

Nama	Ronal Tri Dayana
NIM/BP	1303662/2013
Program Studi	D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	Pariwisata
Fakultas	Pariwisata dan Perhotelan

Padang, April 2018

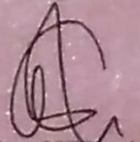
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



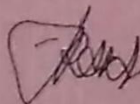
Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Pembimbing II



Pasaribu, SST Par, M.Si Par
NIP. 19870520 201504 1001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

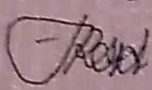
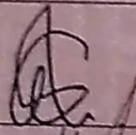
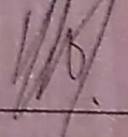
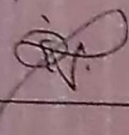
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Standard Operating Procedure* Terhadap
Kinerja Karyawan *Front Office Department* Hotel
Pangeran Beach Padang.
Nama : Ronal Tri Dayana
NIM/BP : 1303662/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, April 2018

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	1. 
2. Sekretaris : Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par	2. 
3. Anggota : Youmil Abrian., SE, MM	3. 
4. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie., S.IP., MM	4. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051188
E-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ronal Tri Dayana
NIM/BP : 1303662/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,
"Pengaruh *Standard Operating Procedure* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office Department* Hotel Pangeran Beach Padang" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukuman sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan



Ronal Tri Dayana
NIM.1303662

ABSTRAK

Ronal Tri Dayana, 2018: “Pengaruh *Standard Operating Procedure* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office Department* Hotel Pangeran Beach Padang”. Skripsi. Manajemen Perhotelan. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang”.

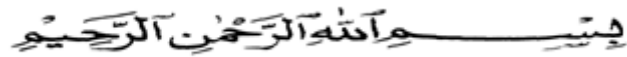
Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap pekerjaan karyawan *front office* yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan *standard operating procedure* sehingga mengakibatkan sering terjadi permasalahan, baik sesama karyawan maupun dengan tamu sehingga menurunkan tingkat kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang buruk akan mengakibatkan menurunkan pendapatan hotel dikarenakan tamu yang tidak nyaman dan tidak mau menginap kembali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *standard operating procedure* terhadap kinerja karyawan *front office department* Hotel Pangeran Beach Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan rumusan asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *front office department*. Teknik pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* yaitu *sampling jenuh*, yaitu teknik penentuan sampel semua anggota populasi digunakan sebagai sampel bila jumlah populasi relatif kecil. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner (angket) dengan menggunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis koefisien korelasi, analisis regresi sederhana dengan menggunakan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Standard Operating Procedure* berada pada kategori baik (64,71%), (2) Kinerja Karyawan FO berada pada kategori baik (58,82%), (3) hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh F_{hitung} 2,080 dengan sig. 0,001. Artinya dengan signifikan $0,001 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Selanjutnya dengan R square sebesar 0,122, artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 12,2%, sedangkan 87,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *standard operating procedure* mempengaruhi variabel kinerja karyawan.

Kata kunci: *standard operating procedure*, kinerja karyawan

KATA PENGANTAR



Puji syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Standard Operating Procedure Terhadap Kinerja Karyawan Front Office Department Hotel Pangeran Beach Padang ”***.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan di Universitas Negeri Padang. Dan dalam penulisan skripsi ini Penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku dosen pembimbing 1 sekaligus ketua Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, selaku dosen pembimbing 2, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M, selaku dosen penguji 1, sekaligus sebagai pembimbing akademik.
5. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M, selaku dosen penguji 2.
6. Seluruh dosen, staff teknis, tata usaha dan administrasi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan yang telah membantu administrasi selama proses penulisan skripsi.

7. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dari awal penulisan proposal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada Penulis, Amin Ya Rabbal'alam.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan, untuk itu Penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Terakhir penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi Penulis sendiri khususnya dan Pembaca pada umumnya.

Padang, April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	8
1. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	8
a. Definisi <i>Standard Operating Procedure</i>	8
b. Indikator <i>Standard Operating Procedure</i>	9
c. Tujuan <i>Standard Operating Procedure</i>	12
d. Fungsi <i>Standard Operating Procedure</i>	13
2. Kinerja Karyawan	14
a. Definisi Kinerja	14
b. Faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja.....	15
c. Indikator Kinerja	16
3. <i>Front Office Department</i>	17
a. Definisi <i>Front Office Department</i>	17
b. Bagian-Bagian Didalam <i>Front Office Department</i>	18

4. Pengaruh SOP terhadap Kinerja.....	19
B. Kerangka Konseptual	19
C. Hipotesis	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Variabel Penelitian	21
D. Definisi Operasional Variabel.....	22
E. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	23
1. Populasi Penelitian	22
2. Sampel Penelitian.....	22
F. Jenis Data Dan teknik Pengumpulan Data.....	24
1. Jenis Data	24
2. Teknik Pengumpulan Data	25
G. Instrumen Penelitian.....	25
H. Uji Coba Instrumen	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas.....	29
I. Teknik Analisis Data	30
1. Tabulasi Data.....	30
2. Pengkategorian Data Hasil Penelitian	30
J. Uji Persyaratan Analisis	31
1. Uji Normalitas	31
2. Uji Homogenitas	31
3. Uji Linearitas.....	32
K. Pengujian Hipotesis.....	32
1. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	32

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	33
1. Deskriptif Data Penelitian X terhadap Y	33
a. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian SOP (X).....	34

b. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian Kinerja Karyawan (Y)	46
2 . Analisis Data	51
a. Uji Normalitas	51
b. Uji Homogenitas	52
c. Uji Linearitas.....	53
3. Uji Hipotesis	54
a. Uji Regresi Linear Sederhana	55
B. Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 1 Jumlah Karyawan FO Department	24
Tabel 2 Pilihan Jawaban Skala Likert.....	25
Tabel 3 Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	26
Tabel 4 Hasil Analisis Validitas	28
Tabel 5 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	29
Tabel 6 Analisis Data Deskriptif Variabel XY	33
Tabel 7 Analisis Data Deskriptif Variabel SOP (X).....	35
Tabel 8 Klasifikasi Skor Variabel SOP (X).....	35
Tabel 9 Analisis Data Deskriptif Indikator Konsistensi (x1)	36
Tabel 10 Klasifikasi Skor Indikator Konsistensi (x1)	37
Tabel 11 Analisis Data Deskriptif Indikator Komitmen (x2)	38
Tabel 12 Klasifikasi Skor Indikator Komitmen (x2).....	39
Tabel 13 Analisis Data Deskriptif Indikator Perbaikan (x3)	40
Tabel 14 Klasifikasi Skor Indikator Perbaikan (x3).....	40
Tabel 15 Analisis Data Deskriptif Indikator Mengikat(x4).....	41
Tabel 16 Klasifikasi Skor Indikator Mengikat (x4).....	42
Tabel 17 Analisis Data Deskriptif Indikator Seluruh Unsur (x5).....	43
Tabel 18 Klasifikasi Skor Indikator Seluruh Unsur (x5).....	44
Tabel 19 Analisis Data Deskriptif Indikator Terdokumentasi (x6)	45
Tabel 20 Klasifikasi Skor Indikator Terdokumentasi (x6).....	45
Tabel 21 Analisis Data Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	46
Tabel 22 Klasifikasi Skor Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	47
Tabel 23 Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Penampilan Kerja	48
Tabel 24 Klasifikasi Skor Indikator Penampilan Kerja (y1)	49
Tabel 25 Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Sikap Kerja	50
Tabel 26 Klasifikasi Skor Deskripsi Data Indikator Sikap (y2)	51
Tabel 27 Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov	52
Tabel 28 Uji Homogenitas	53

Tabel 29 Uji Linearitas	54
Tabel 30 Uji Regresi Linear Sederhana.....	55
Tabel 31 R Square Variabel X Terhadap Variabel Y	55
Tabel 32 Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Variabel Y	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
A. Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halamana
Lampiran 1 Kuisisioner Uji Coba Penelitian.....	
Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Coba Penelitian	
Lampiran 3 Uji Coba Validitas	
Lampiran 4 Uji Coba Reliabilitas	
4A Uji Normalitas.....	
4B Uji Homogenitas	
4C Uji Linear	
4D Uji Regresi linear dan R Square.....	
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Jurusan	
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Fakultas.....	
Lampiran 7 Surat Balasan Izin Penelitian Dari Hotel Pangeran Beach.....	
Lampiran 8 Angket Penelitian	
Lampiran 9 Data Penelitian	
Lampiran10 Klasifikasi Skor Data Penelitian	
Lampiran11 Uji Persyaratan Analisis (Normalitas).....	
Lampiran12 Uji Persyaratan Analisis (Homogenitas)	
Lampiran13 Uji Persyaratan Analisis (Linear)	
Lampiran14 Pengujian Hipotesis (Uji Regresi Linear Sederhana).....	
Lampiran15 <i>Standard Operating Procedure Front Office Department</i>	
Lampiran16 Kartu Konsultasi Bimbingan.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan perkembangan usaha akomodasi saat ini telah mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Menghadapi persaingan global dalam dunia usaha akomodasi, setiap perusahaan harus memiliki cara khusus agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) sumber daya manusia, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan membentuk panduan prosedur kerja (SOP) bagi karyawan dalam membantu pelaksanaan pekerjaan baik bersifat umum maupun khusus untuk masing-masing jabatan.

Usaha jasa akomodasi perhotelan adalah salah satu badan usaha yang sangat berkembang pada saat ini. Banyak akomodasi penginapan yang didirikan untuk memberikan tempat tinggal untuk pengunjung yang datang, baik pengunjung domestik maupun mancanegara. Salah satu akomodasi perhotelan atau penginapan tersebut berada di Provinsi Sumatera Barat yang tepatnya di Kota Padang dengan nama Hotel Pangeran Beach Padang. Hotel Pangeran Beach Padang terdiri dari 6 lantai yang memiliki 178 kamar dan memiliki 3 tipe kamar yaitu *superior*, *deluxe* dan *suite room* serta menyediakan fasilitas lainnya. Hotel Pangeran Beach Padang memiliki 7 departemen yaitu *Human resources*, *accounting*, *marketing*, *front office*, *housekeeping*,

engineering dan *food & beverage*. Adapun departemen yang sangat berperan penting pada suatu hotel adalah *front office department*.

Menurut Soenarno (2006:2) *Front office* adalah “Departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (*receptionist*), tamu datang (*check-in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check-out*)”. Adapun Sub-Bagian yang terdapat pada *front office* menurut Sulastiyono (2008:64-66) adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan pemesanan kamar
2. Pelayanan penanganan barang barang tamu
3. Pelayanan informasi
4. Pelayanan penerimaan tamu
5. Kasir kantor depan

Karyawan yang bertugas pada bagian *front-office* pada sebuah hotel harus dapat menjalankan kegiatan operasional sesuai dengan *standard operating procedure* pekerjaan sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menunjukkan kinerja karyawan dalam menjalankan tugas, sehingga dapat mewujudkan visi dan misi hotel.

Namun pada kenyataannya karyawan ditemukan tidak melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *standard operating procedure* (SOP) yang telah ada, sehingga menurunnya kinerja karyawan tersebut, seperti : Ditemukannya *receptionist* yang mengangkat telpon yang berdering lebih dari 3 kali deringan, dalam SOP ketika telepon berdering harus diangkat maksimal 3 kali deringan. Ditemukannya petugas reservasi yang membuatkan blokingan kamar tidak

sesuai dengan kamar yang diinginkan tamu seperti; *no smoking / smoking room, king size bed / twin bed*, dalam SOP petugas reservasi harus mencatat sesuai dengan permintaan tamu dengan jelas sebelum menyelesaikan pemesanan kamar oleh tamu tersebut. Petugas reservasi menerima pemesanan kamar tanpa memperhatikan *room available chart* (daftar ketersediaan kamar) pada saat yang diinginkan tamu, dalam SOP sebelum menerima pemesanan kamar petugas reservasi harus memeriksa ketersediaan kamar terlebih dahulu sehingga tidak terjadi *over booking*. Petugas bellboy lupa dalam memberikan *luggage tag* pada barang bawaan tamu sehingga beresiko besar tertukarnya barang tamu tersebut. Adanya komplain dari tamu kepada petugas yang dikarenakan kelalaian petugas dalam bekerja. Petugas ditemukan melakukan kesalahan yang sama tanpa ada perbaikan. SOP yang digunakan disimpan oleh HRD bukan departemen masing-masing, sehingga jarang untuk mempelajari kembali SOP tersebut.

SOP yang ada ditemukan tidak sesuai dengan indikator yang ada didalam SOP tersebut, yaitu; Konsisten, Komitmen, Perbaikan berkelanjutan, Mengikat, Seluruh unsur memiliki peran penting, Terdokumentasi. Dalam permasalahan tidak melaksanakan SOP sesuai dengan ketentuan yang ada dapat memberikan dampak kepada Kinerja Karyawan FO Departemen itu sendiri seperti; penampilan kerja (kuantitas, kualitas, pengetahuan, keterampilan, inisiatif, pelaksanaan tugas), Sikap kerja (tanggung jawab, kerjasama, disiplin, ketelitian, kerajinan, kepemimpinan, cara kerja, kehadiran dan keterlambatan,

penampilan diri, surat peringatan, stabilitas emosional) yang mengakibatkan kinerja karyawan tidak tercapai secara maksimal.

Menurut Tjipto (2011), menyatakan bahwa “SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural kerja pada unit kerja yang bersangkutan”

Berdasarkan permasalahan tersebut akan berdampak pada menurunnya jumlah tamu yang menginap sehingga mengakibatkan kerugian bagi pihak hotel, maka penulis memutuskan untuk meneliti lebih lanjut pengaruh *standard operating procedure* (SOP) terhadap kinerja karyawan *front office department* Hotel Pangeran Beach Padang. Untuk itu penulis mencoba untuk menyusun skripsi ini dengan judul:

“PENGARUH *STANDARD OPERATING PROCEDURE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL PANGERAN BEACH PADANG”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Petugas yang melaksanakan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur yang ada.
2. Petugas yang melakukan kesalahan yang sama tanpa ada perubahan.
3. Adanya komplain tamu yang diakibatkan oleh kelalaian petugas dalam bekerja.

4. SOP yang kurang mendukung karena tidak memenuhi standar operasional prosedur kerja yang sebenarnya.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, agar penelitian ini lebih terfokus maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. *Standard Operating Procedure* (SOP) Hotel Pangeran Beach Padang.
2. Kinerja Karyawan *Front Office Department* Hotel Pangeran Beach Padang.
3. Pengaruh *Standard Operating Procedure* Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office Department* Hotel Pangeran Beach Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan di atas, maka rumusan permasalahan penelitian, yaitu:

1. Bagaimanakah *standard operating procedure* (SOP) di Hotel Pangeran Beach Padang ?
2. Bagaimanakah kinerja karyawan *front office department* di Hotel Pangeran Beach Padang ?
3. Berapa besar pengaruh *standard operating procedure* (SOP) terhadap kinerja karyawan *front office department* di Hotel Pangeran Beach Padang ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang pengaruh *standard operating procedure* (SOP) terhadap kinerja karyawan *front office department* Hotel Pangeran Beach Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui *standard operating procedure* (SOP) Hotel Pangeran Beach Padang.
- b. Untuk Mengetahui Kinerja Karyawan *Front Office Department* Hotel Pangeran Beach Padang.
- c. Untuk menganalisis tentang pengaruh *standard operating procedure* (SOP) terhadap kinerja karyawan *front office department* Hotel Pangeran Beach Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Hotel

Memberikan masukan dalam mengevaluasi SOP dan kinerja karyawan untuk lebih baik.

2. Bagi Karyawan *Front Office Department*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

3. Bagi Prodi Manajemen Perhotelan UNP

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi prodi manajemen perhotelan sebagai bahan evaluasi untuk tambahan pada mata kuliah pengembangan sumber daya manusia.

4. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu tentang perhotelan khususnya tentang SOP dan Kinerja Karyawan, untuk menerapkan teori yang di peroleh dibangku

kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, dan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana sains terapan dari Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

5. Bagi Peneliti lain

Diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan pengembangan untuk melanjutkan karya tulis ilmiah tentang *standard operating procedure* (SOP) dan Kinerja Karyawan serta menyempurnakan karya tulis ilmiah ini.