

Implementation of Standard Operating Procedures by Waitstaff in Food and beverage service Department at Kuta Beach Hotel

Implementasi SOP oleh Pramusaji pada Food and Beverage Service Department di Kuta Beach Hotel

I Gede Dena Andana Giri^{1*}, I Ketut Eli Sumertha², Putu Bagus Suthanaya³

^{1,2,3}Program Studi Diploma III Perhotelan, Konsentrasi Management Food & Beverage, Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya, Bali, Indonesia

(*). Corresponding Author: denaandana10@gmail.com

Article info

<p>Keywords: <i>SOP Implementation, Waitstaff, Food and Beverage, Service Quality, Hotel</i></p>	<p style="text-align: center;">Abstract</p> <p><i>Consistent SOP implementation by Waitstaff in hotel food and beverage service operations is a critical determinant of service quality and guest satisfaction. This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) by Waitstaff in the Food and beverage service Department at Kuta Beach Hotel, identify the inhibiting factors, and describe the efforts undertaken to overcome these challenges. A qualitative descriptive method was used with data collected through direct observation using a SOP compliance checklist, semi-structured interviews with the F&B Supervisor, Captain, and Waitstaff, and documentation of official SOP documents and guest feedback during September–December 2025. The results show that Waitstaff at Kuta Beach Hotel have generally implemented the service SOP sequence covering pre-opening preparation, guest greeting and seating, order-taking, food and beverage serving, billing, and farewell. However, inconsistencies were found particularly in the greeting response time, order accuracy, and farewell procedures. The main inhibiting factors identified are insufficient training frequency, inconsistent supervisory oversight, low motivation among some staff during peak hours, and workload pressure during high-season. Mitigation efforts include daily briefings, periodic SOP refresher training, use of a structured observation checklist, and motivational coaching by the supervisor. This study concludes that SOP implementation effectiveness is directly linked to the quality of training, supervision, and staff motivation, and recommends a more systematic training schedule and supervisory monitoring system for the hotel.</i></p>
<p>Kata kunci: <i>Implementasi SOP, Pramusaji, Food and Beverage, Kualitas Pelayanan, Hotel</i></p>	<p style="text-align: center;">Abstrak</p> <p><i>Implementasi SOP yang konsisten oleh pramusaji dalam operasional food and beverage service hotel merupakan penentu kritis kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh pramusaji di Food and beverage service Department Kuta Beach Hotel,</i></p>

mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala, serta mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Metode deskriptif kualitatif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung menggunakan *checklist* kepatuhan SOP, wawancara semi-terstruktur dengan Supervisor F&B, *Captain*, dan *Waitstaff*, serta dokumentasi dokumen SOP resmi dan data umpan balik tamu selama September–Desember 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pramusaji Kuta Beach Hotel secara umum telah mengimplementasikan urutan SOP pelayanan yang mencakup persiapan *pre-opening*, penyambutan dan pengantar tamu, *taking order*, penyajian makanan dan minuman, *billing*, dan *farewell*. Namun ditemukan inkonsistensi khususnya pada waktu respons salam, ketepatan pencatatan pesanan, dan prosedur *farewell*. Faktor penghambat utama meliputi frekuensi pelatihan yang belum memadai, pengawasan supervisor yang tidak konsisten, motivasi kerja sebagian staf yang rendah saat *peak hours*, dan tekanan beban kerja saat *high season*. Upaya yang dilakukan mencakup briefing harian, pelatihan SOP berkala, penggunaan *checklist* observasi terstruktur, dan *coaching* motivasional oleh supervisor. Disimpulkan bahwa efektivitas implementasi SOP sangat berkaitan langsung dengan kualitas pelatihan, pengawasan, dan motivasi staf.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan sektor yang memiliki peranan penting dalam peningkatan pendapatan negara dan perkembangan ekonomi daerah. Bali sebagai destinasi wisata internasional terkemuka menjadi pusat pertumbuhan industri perhotelan yang signifikan. Bagiyono (2020) menjelaskan bahwa hotel termasuk jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi perseorangan atau kelompok, menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman serta layanan lainnya yang menyesuaikan perkembangan kebutuhan dan teknologi. Kuta Beach Hotel, sebagai hotel yang berlokasi di kawasan wisata Kuta yang padat, menjadi salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik dan mancanegara yang menuntut standar pelayanan yang tinggi.

Departemen *Food and beverage service* (F&B Service) merupakan garis depan operasional hotel yang berinteraksi langsung dengan tamu, menjadikannya penentu utama dari pengalaman menginap secara keseluruhan. Anggara dan Putri (2024); Arsyad (2017) menyatakan bahwa SOP yang efektif, mulai dari tata cara penyambutan tamu hingga prosedur penanganan keluhan, merupakan jaminan mutu layanan yang dijanjikan kepada tamu untuk mencegah terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai.

Meskipun SOP telah dirumuskan dengan baik, tantangan terbesar terletak pada kepatuhan karyawan di lapangan. Widyantara (2023) menyoroti bahwa inkonsistensi pelayanan menjadi salah satu keluhan utama yang berdampak negatif signifikan pada nilai ulasan daring dan reputasi hotel di kawasan Kuta. Observasi awal menunjukkan adanya variasi praktik di antara staf, misalnya dalam kecepatan menanggapi pesanan atau penyampaian informasi menu. Sudirman dan Cahyani (2025) mengidentifikasi bahwa kurangnya *briefing* harian dan ketidaklengkapan instrumen pengawasan menjadi faktor yang menyebabkan pramusaji sering melewatkan langkah-langkah SOP penting. Syafruddin (2023) juga memperkuat bahwa pengawasan supervisor yang intensif dan konstruktif dapat meningkatkan tingkat kepatuhan karyawan hingga 70%.

Penelitian terdahulu yang relevan meliputi Santiago (2024) yang menganalisis implementasi SOP sebagai *Assistant Server* di The Setai Miami Beach dan menemukan

penyambutan tamu yang belum optimal serta perapian meja yang tidak konsisten; Sutjiadi (2022) yang membuktikan bahwa pelaksanaan SOP secara konsisten berdampak pada peningkatan peringkat restoran di *TripAdvisor*; serta Waryono (2020) yang menyimpulkan bahwa seluruh indikator SOP pelayanan di New D'D have Hotel Padang telah dilaksanakan dengan baik. Namun, penelitian yang secara spesifik mengkaji implementasi SOP pramusaji F&B di hotel kawasan Kuta, Bali masih terbatas.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis bagaimana implementasi SOP oleh pramusaji di *Food and beverage service Department* Kuta Beach Hotel; (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam implementasi SOP; dan (3) mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan praktis bagi manajemen hotel dalam memperbaiki sistem pelatihan dan pengawasan SOP demi tercapainya konsistensi layanan prima.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memperoleh pemahaman mendalam tentang kondisi implementasi SOP di lapangan, faktor penghambatnya, dan upaya yang telah dilakukan.

Penelitian dilaksanakan di Kuta Beach Hotel, Bali, khususnya pada bagian *Food and beverage service Department*. Waktu penelitian berlangsung selama empat bulan, dari September hingga Desember 2025. Pemilihan lokasi didasarkan pada aktivitas operasional yang tinggi di kawasan wisata Kuta yang memerlukan implementasi SOP yang konsisten, serta relevansi permasalahan yang diidentifikasi pada tahap observasi awal.

Teknik pengumpulan data mencakup tiga metode. Pertama, observasi langsung berbasis *checklist* yang dirancang berdasarkan tahapan SOP *F&B Service* resmi Kuta Beach Hotel, mencakup aspek *pre-opening*, penyambutan tamu, *taking order*, penyajian makanan dan minuman, *billing*, serta *farewell*. Kedua, wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan F&B Supervisor, *Captain*, dan pramusaji untuk menggali pemahaman SOP, kendala kepatuhan, dan efektivitas pengawasan serta pelatihan. Ketiga, dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan dokumen SOP resmi F&B Service, catatan pelatihan karyawan, dan data *Guest Comment Card* atau ulasan daring terkait kualitas layanan.

Data dianalisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif melalui tiga tahapan: (1) Reduksi data merupakan proses memilah dan memfokuskan data yang relevan dari lapangan; (2) Penyajian data merupakan proses menyusun data dalam bentuk naratif, tabel, dan kutipan wawancara untuk memudahkan pemahaman; (3) Penarikan kesimpulan merupakan proses membandingkan temuan lapangan dengan standar SOP resmi, menarik kesimpulan mengenai efektivitas implementasi, serta merumuskan rekomendasi perbaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil observasi menggunakan lembar *checklist* SOP dan wawancara dengan supervisor F&B, *Captain*, dan pramusaji di Kuta Beach Hotel, diperoleh gambaran

tentang tingkat implementasi SOP dalam operasional F&B Service. Tabel 1 berikut menyajikan hasil observasi terhadap kepatuhan pramusaji pada setiap tahapan SOP pelayanan.

Tabel 1. Hasil Observasi Implementasi SOP oleh Pramusaji di *Food and beverage service* Department Kuta Beach Hotel

No	Indikator SOP yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	<i>Pre-opening</i> : persiapan area, peralatan, dan <i>table setting</i>	v		Pramusaji memeriksa <i>table setting</i> , <i>side stand</i> , dan peralatan sebelum buka
2	Penyambutan tamu dengan senyum dan salam dalam 1 menit		x	Sebagian pramusaji terlambat menyambut tamu, khususnya saat ramai
3	Mengantar tamu ke meja dan membantu duduk	v		Dilaksanakan dengan baik secara konsisten
4	Menyajikan menu dan memberikan waktu memilih	v		Menu disajikan segera setelah tamu duduk
5	<i>Taking order</i> dengan mencatat dan melakukan <i>repeat order</i>		x	<i>Repeat order</i> tidak selalu dilakukan, beberapa pesanan tidak akurat
6	Penyajian makanan dan minuman sesuai urutan	v		Urutan penyajian umumnya diikuti; minuman lebih dulu dari makanan
7	Pengecekan kepuasan tamu selama makan	v		Pramusaji menanyakan kepuasan tamu setelah menyajikan makanan
8	<i>Clear up</i> peralatan kotor setelah tamu selesai makan	v		Dilakukan secara tepat waktu dan sopan
9	Proses <i>billing</i> yang akurat dan tepat waktu	v		Tagihan disajikan dengan benar; proses pembayaran berjalan lancar
10	<i>Farewell</i> : mengucapkan salam perpisahan saat tamu meninggalkan		x	<i>Farewell</i> tidak selalu dilakukan terutama saat kondisi restoran ramai

Sumber: Hasil Observasi Penelitian (2025)

Berdasarkan Tabel 1, dari 10 indikator SOP yang diamati, 7 indikator (70%) menunjukkan implementasi yang baik dan konsisten, sementara 3 indikator (30%) masih menunjukkan inkonsistensi. Penyimpangan ditemukan pada: (1) kecepatan respons penyambutan tamu; (2) pelaksanaan *repeat order* saat *taking order*; dan (3) prosedur *farewell* kepada tamu. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi SOP di Kuta Beach Hotel telah berjalan cukup baik namun memerlukan peningkatan pada tahap-tahap kritis yang bersentuhan langsung dengan persepsi tamu.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, pramusaji Kuta Beach Hotel telah mengimplementasikan SOP pelayanan F&B secara umum dengan baik. Marsum (2023:93) menyatakan bahwa tugas dan tanggung jawab pramusaji dapat dikelompokkan dalam tiga tahap: sebelum buka (*pre-opening*), saat operasional (*during operation*), dan setelah tutup (*after closing*). Ketiga tahapan ini secara garis besar telah dilaksanakan oleh pramusaji Kuta Beach Hotel, yang mencerminkan pemahaman dasar terhadap SOP yang berlaku.

Aspek *pre-opening* seperti pemeriksaan *table setting*, *side stand*, dan kesiapan peralatan telah dilakukan dengan baik sebelum restoran dibuka. Penyajian menu, pengantar tamu ke meja, pengecekan kepuasan selama makan, *clear up*, dan proses *billing* juga berjalan dengan konsisten. Sutjiadi (2022) membuktikan bahwa pelaksanaan SOP secara konsisten berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan dan rating restoran. Hal ini sejalan dengan temuan di Kuta Beach Hotel di mana aspek-aspek SOP yang sudah dilakukan dengan baik berkontribusi pada persepsi positif tamu.

Namun, terdapat tiga area yang masih menunjukkan inkonsistensi. Pertama, respons penyambutan tamu yang terlambat, terutama saat kondisi ramai. Waryono (2020) menemukan bahwa *greeting the guest* merupakan indikator pertama dan paling menentukan kesan awal tamu terhadap kualitas pelayanan restoran. Keterlambatan dalam menyambut tamu mencerminkan kurangnya kesiapan staf dan koordinasi di lapangan. Kedua, tidak konsistennya pelaksanaan *repeat order* saat *taking order*. Ketidakakuratan pencatatan pesanan yang tidak dikonfirmasi ulang berpotensi menimbulkan keluhan tamu akibat penyajian yang tidak sesuai pesanan. Santiago (2024) juga menemukan permasalahan serupa di The Setai Miami Beach di mana penerimaan pesanan yang tidak dilakukan dengan baik menjadi salah satu kelemahan utama implementasi SOP. Ketiga, *farewell* kepada tamu tidak selalu dilakukan, terutama saat kondisi restoran ramai, sehingga meninggalkan kesan akhir yang kurang berkesan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat lima faktor kendala yang mempengaruhi konsistensi implementasi SOP oleh pramusaji di Kuta Beach Hotel.

Pertama, frekuensi pelatihan yang belum memadai. Pramusaji menyatakan bahwa pelatihan SOP tidak dilakukan secara rutin dan terjadwal, sehingga pembaruan pemahaman prosedur tidak berlangsung optimal. Gede Madani *et al.* (2023) menyatakan bahwa pramusaji yang baik harus memiliki jiwa inisiatif tinggi dan rasa tanggung jawab terhadap kepuasan tamu, yang hanya dapat dikembangkan melalui pelatihan yang berkelanjutan. Frekuensi pelatihan yang rendah menyebabkan beberapa staf kurang memahami perkembangan SOP terkini.

Kedua, pengawasan supervisor yang tidak konsisten. Syafruddin (2023) memperkuat bahwa pengawasan supervisor yang intensif dan konstruktif dapat meningkatkan tingkat kepatuhan karyawan hingga 70%. Di Kuta Beach Hotel, hasil wawancara mengungkapkan bahwa pengawasan tidak selalu hadir secara penuh selama operasional, khususnya pada jam sibuk yang justru paling memerlukan supervisi. Sudirman dan Cahyani (2025) mengidentifikasi bahwa ketidaklengkapan instrumen pengawasan menjadi faktor yang menyebabkan *waiter* sering melewatkan langkah-langkah SOP penting.

Ketiga, motivasi kerja staf yang rendah pada kondisi tertentu, terutama saat *peak hours* dan hari-hari dengan beban kerja tinggi. Karyawan dengan motivasi rendah cenderung mengambil jalan pintas dalam prosedur pelayanan, seperti melewati *repeat order* atau mengabaikan prosedur *farewell*. Adhari (2020:77) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil yang diproduksi dari fungsi pekerjaan tertentu yang mencerminkan kualitas dan kuantitas kerja, yang sangat dipengaruhi oleh tingkat motivasi individu.

Keempat, tekanan beban kerja saat *high season*. Kondisi restoran yang sangat ramai menyebabkan pramusaji kesulitan untuk menjalankan setiap tahapan SOP secara lengkap dan konsisten. Widiantara (2023) mengidentifikasi bahwa inkonsistensi pelayanan di hotel kawasan Kuta seringkali terjadi pada periode keramaian tinggi yang menuntut kecepatan dan ketepatan bersamaan. Kelima, pengetahuan sebagian staf tentang detail SOP yang masih perlu ditingkatkan, khususnya staf baru yang belum mendapat orientasi yang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor F&B dan observasi lapangan, terdapat beberapa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan konsistensi implementasi SOP di Kuta Beach Hotel.

Pertama, pelaksanaan *briefing* harian sebelum operasional. Supervisor melakukan *briefing* untuk mengingatkan staf tentang prosedur SOP yang harus dijalankan, membagi tugas, dan mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian khusus pada hari tersebut. Sudirman dan Cahyani (2025) menyatakan bahwa *briefing* harian merupakan mekanisme pencegahan yang efektif untuk memastikan staf selalu dalam kondisi siap dan mengetahui ekspektasi pelayanan sebelum memulai *shift*.

Kedua, pelatihan SOP berkala dan *refresher training*. Manajemen F&B Kuta Beach Hotel melakukan pelatihan ulang SOP secara periodik, terutama bagi staf baru dan staf yang menunjukkan inkonsistensi. Muhaling *et al.* (2021) menyatakan bahwa SOP yang efisien dan efektif mampu memudahkan kerja seluruh SDM dan implementasi SOP yang efektif tidak hanya memfasilitasi operasional yang lancar, tetapi juga membantu meningkatkan efisiensi secara keseluruhan.

Ketiga, penggunaan *checklist* observasi terstruktur oleh supervisor. Lembar observasi berbasis SOP digunakan secara rutin untuk mendokumentasikan tingkat kepatuhan staf pada setiap tahapan pelayanan, sehingga area yang memerlukan perbaikan dapat diidentifikasi secara spesifik dan ditindaklanjuti. Anggara dan Putri (2024) menyatakan bahwa kepatuhan SOP yang terdokumentasi memungkinkan manajemen untuk melakukan evaluasi berbasis data dan intervensi yang lebih tepat sasaran.

Keempat, *coaching* motivasional dan pemberian umpan balik konstruktif oleh supervisor. Pendekatan ini dilakukan untuk meningkatkan motivasi dan kesadaran staf terhadap pentingnya konsistensi SOP. Asriyandi (2022) menyatakan bahwa dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan berjalan sesuai kemauan perusahaan, namun hal ini membutuhkan komitmen dari seluruh staf yang dibangun melalui pembinaan yang berkelanjutan.

Kelima, pembinaan koordinasi tim antar pramusaji untuk saling mengingatkan dalam menjalankan prosedur, terutama pada kondisi sibuk. Sistem pembagian area tanggung jawab yang jelas juga diterapkan agar setiap pramusaji memiliki zona pelayanan yang terdefinisi, sehingga tidak ada tamu yang terlewat untuk disambut, dilayani, atau diberi *farewell*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di *Food and beverage service* Department Kuta Beach Hotel, dapat disimpulkan bahwa pramusaji secara umum telah mengimplementasikan SOP pelayanan dengan cukup baik, mencakup tahap *pre-opening*, pengantar tamu, penyajian menu dan *taking order*, penyajian makanan dan minuman, pengecekan kepuasan, *clear up*, dan *billing*. Dari 10 indikator SOP yang dievaluasi, 7 indikator (70%) telah dijalankan secara konsisten. Namun, terdapat tiga area yang masih menunjukkan inkonsistensi yaitu respons penyambutan tamu yang terlambat, *repeat order* yang tidak selalu dilakukan saat *taking order*, dan prosedur *farewell* yang tidak konsisten saat kondisi restoran ramai.

Lima faktor kendala utama yang diidentifikasi adalah: (1) frekuensi pelatihan SOP yang belum memadai dan terjadwal; (2) pengawasan supervisor yang tidak konsisten, khususnya saat *peak hours*; (3) motivasi kerja staf yang menurun pada kondisi beban kerja tinggi; (4) tekanan operasional saat *high season* yang menyulitkan pelaksanaan prosedur lengkap; dan (5) pemahaman sebagian staf baru terhadap detail SOP yang masih perlu ditingkatkan.

Upaya yang dilakukan meliputi briefing harian, pelatihan SOP berkala, penggunaan *checklist* observasi terstruktur, *coaching* motivasional oleh supervisor, dan pembagian area tanggung jawab yang jelas. Penelitian ini merekomendasikan agar manajemen: (1) menetapkan jadwal pelatihan SOP yang terstruktur dan konsisten, minimal sebulan sekali; (2) mengembangkan sistem monitoring berbasis *checklist* harian yang diisi oleh supervisor; (3) mengimplementasikan program insentif untuk mendorong kepatuhan SOP yang tinggi; dan (4) menyelenggarakan orientasi SOP yang komprehensif bagi staf baru. Keterbatasan penelitian ini terletak pada periode observasi yang terbatas pada satu musim operasional; penelitian lanjutan dapat menggunakan instrumen penilaian kuantitatif untuk mengukur tingkat kepatuhan secara lebih terukur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada manajemen dan seluruh staf *Food and beverage service* Department Kuta Beach Hotel yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran proses pengumpulan data. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Program Studi Diploma III Perhotelan Universitas Triatma Mulya atas dukungan akademis yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2020). Optimalisasi kinerja karyawan menggunakan pendekatan *organizational justice*. Qiara Media.
- Anggara, W., & Putri, A. M. (2024). The role of standard operating procedures compliance in enhancing service quality: A case study in hotel F&B department. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 4(2), 112–125.
- Arsyad, A. (2017). Standar operasional prosedur: Panduan penyusunan dan penerapan. Bumi Aksara.
- Asriyandi, R. (2022). Implementasi SOP dan pengaruhnya terhadap efektivitas operasional perusahaan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(1), 55–67.
- Bagiyono. (2020). Operasional hotel (2nd ed.). Deepublish.
- Madani, P. G., Arnawa, I. G.M.S., & Widhyadanta, I. G. D. S. A. (2023). Strategi Pelayanan Pramusaji dan Kepuasan Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(10), 2289–2300.
- Marsum, W. A. (2023). Restoran dan segala permasalahannya (7th ed.). CV Andi Offset.
- Muhaling, A.R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. (2021). Implementasi SOP dalam meningkatkan efisiensi operasional hotel. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 7(2), 45–58.
- Santiago, M. A. (2024). Implementasi standard operational procedures sebagai assistant server pada departement food & beverage service. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitaliti*, 8(1), 44–56.
- Sudirman, R., & Cahyani, L. (2025). Analisis efektivitas pelatihan dan pengawasan terhadap kedisiplinan karyawan food service. *Jurnal Ilmu Pariwisata Terapan*, 2(1), 1–15.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

- Sutjiadi, G. K. (2022). Implementasi standar operasional prosedur untuk meningkatkan pelayanan di Sana Sini Restoran Hotel Pullman Jakarta Indonesia Thamrin. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(7), 1701–1714.
- Syafruddin, A. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan staf dalam implementasi standar layanan di industri perhotelan. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata Kontemporer*, 11(1), 45–60.
- Waryono, D. P. (2020). Penerapan standar operasional prosedur makanan dan minuman oleh pramusaji di restoran dan Hotel New D'Dhave Padang. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 5(2), 77–89.
- Widyantara, I. B. P. (2023). Inkonsistensi pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan tamu: Tinjauan di hotel kawasan Kuta. *Majalah Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 8(4), 210–225.