



**THE EFFECT OF STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
IMPLEMENTATION ON FOOD AND BEVERAGE SERVICE EMPLOYEE
PERFORMANCE AT OENA RESTAURANT, GRAND ORCHARDZ HOTEL
KEMAYORAN**

**PENGARUH PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
TERHADAP KINERJA KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI
OENA RESTAURANT GRAND ORCHARDZ HOTEL KEMAYORAN**

Firdaus Suwarta¹, Alicia Sanda²

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami Jakarta

E-mail: fsuwarta@gmail.com

ARTICLE INFO

Correspondent

Firdaus Suwarta

fsuwarta@gmail.com

Key words:

**Standard Operating
Procedure, Employee
Performance**

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1217 - 1226

ABSTRACT

There are still Food and Beverage Service employees at Oena Restaurant who have not implemented SOP (Standard Operating Procedure) properly, such as checking food orders for more than 45 minutes, causing guests to wait a long time. Therefore, if the SOP is implemented properly, this will affect employee performance which in the end will provide customer satisfaction. The purpose of this study was to find out how much influence the implementation of Standard Operating Procedures has on the performance of employees at Oena Restaurant Grand Orchardz Hotel Kemayoran. Using a quantitative method by distributing questionnaires to 25 employees who work in the F&B Service section of Oena Restaurant Grand Orchardz Hotel Kemayoran. The results of the t test show that SOP has a significant effect on employee performance, which means that the H1 hypothesis is accepted while H0 is rejected. The magnitude of the effect of the Standard Operating Procedure on employee performance based on the coefficient of determination test is 0.664 or 66.4%. While the remaining 33.6% is influenced by other variables not examined in this study.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Firdaus Suwarta <i>fsuwarta@gmail.com</i> Kata kunci: Prosedur Operasi Standar, Kinerja Karyawan Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 1217 - 1226	Masih ada karyawan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran Oena yang belum menerapkan SOP (Prosedur Operasi Standar) dengan benar, seperti memeriksa pesanan makanan lebih dari 45 menit, sehingga menyebabkan tamu menunggu lama. Oleh karena itu, jika SOP diterapkan dengan benar, hal ini akan memengaruhi kinerja karyawan yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan Prosedur Operasi Standar terhadap kinerja karyawan di Restoran Oena Grand Orchardz Hotel Kemayoran. Dengan menggunakan metode kuantitatif dengan mendistribusikan kuesioner kepada 25 karyawan yang bekerja di bagian Layanan Makanan dan Minuman Restoran Oena Grand Orchardz Hotel Kemayoran. Hasil uji t menunjukkan bahwa SOP memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti hipotesis H1 diterima sedangkan H0 ditolak. Besarnya pengaruh Prosedur Operasi Standar terhadap kinerja karyawan berdasarkan uji koefisien determinasi adalah 0,664 atau 66,4%. Sedangkan sisanya, yaitu 33,6%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam studi ini. . <i>Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan aktivitas perjalanan sementara yang dilakukan individu atau kelompok ke suatu daerah tertentu dengan tujuan non-permanen. Setiap daerah memiliki potensi pariwisata yang berbeda, dipengaruhi oleh kondisi geografis, budaya dan karakteristik sosial masyarakatnya. Potensi tersebut dapat dikembangkan sebagai sektor jasa yang berpersaingan ketat dalam meningkatkan pendapatan daerah serta mendorong kesejahteraan ekonomi masyarakat lokal.

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa utama yang mendukung pengembangan pariwisata. Hotel menyediakan layanan akomodasi beserta fasilitas penunjang untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama berada di daerah tujuan wisata, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan tamu. Menurut Hurdawaty dan Parantika (2018), hotel adalah tempat menginap yang menyediakan kamar serta pelayanan makanan dan minuman bagi masyarakat umum dalam jangka waktu tertentu.

Salah satu hotel berbintang 4 di Jakarta, yaitu Grand Orchardz Hotel Kemayoran tidak terlepas dari departemen-departemen yang sudah ada didalamnya. Salah satunya yaitu Food and Beverage Departement yang dibagi menjadi dua bagian yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service (F&B service) yang bertanggung jawab dalam operasional Oena Restaurant.

Dalam hal ini, F&B service merupakan bagian yang sangat penting karena berperan besar dalam melayani tamu, terutama dalam menyediakan makanan dan minuman. F&B service juga memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan hotel, yaitu dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan dari service yang diberikan berupa penjualan makanan dan minuman.

Dalam praktik operasional *Food and Beverage* (F&B) service, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sering kali belum berjalan secara konsisten, yang ditunjukkan oleh perbedaan cara kerja antar karyawan serta munculnya keluhan tamu terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada kinerja karyawan yang, menurut Mangkunegara (2020), tercermin dari kualitas dan kuantitas hasil kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Badan Penjamin Mutu UAI (2019) menyatakan bahwa ketidaksesuaian pelaksanaan SOP dalam kegiatan operasional dapat menghambat pencapaian kinerja yang optimal.

Berdasarkan pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kinerja karyawan pada sektor jasa perhotelan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan SOP pada Departemen Food and Beverage Service di Oena Restaurant Grand Orchardz Hotel Kemayoran. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen hotel dan industri sejenis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh *Standard Operating Procedure* Terhadap Kinerja Karyawan *Food and Beverage Service* Di Oena Restaurant Grand Orchardz Hotel Kemayoran. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman tentang bagaimana SOP diterapkan.

Standard Operating Procedure (SOP)

SOP diartikan sebagai pedoman bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Setiap posisi organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi lainnya. SOP dibuat sesuai dengan kebutuhan pekerjaan di masing-masing departement dalam perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, SOP harus dibuat untuk mempermudah karyawan dalam menjalankan pekerjaannya dan menyadari tanggung jawabnya.

Selain itu Fatimah, 2020 menjelaskan bahwa SOP terdiri dari tiga kata yang dapat mewakili pengertian dari SOP, yaitu *Standard*, *Operating* dan *Procedure*. Berikut penjelasannya:

a. Standard

Diartikan sebagai salah satu acuan pokok yang harus dipatuhi dan ditaati oleh semua anggota organisasi. Standard memiliki sifat mengikat dan membatasi.

b. Operating

Aktivitas aplikatif yang merupakan kegiatan dalam berorganisasi, baik yang bersifat rutinitas maupun non-rutin.

c. Procedure

Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja, biasanya dapat berupa gambar ataupun deskripsi tulisan.

Dari ketiga penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan.

Indikator Budiono (2018) mengemukakan dimensi standard operating procedure meliputi:

- a. Faktor manusia disini meliputi, antara lain kurangnya kemampuan fisik, mental dan psikologi, kurangnya pengetahuan, keterampilan /keahlian dan stress serta motivasi yang tidak cukup.
- b. Faktor kerja/lingkungan meliputi, tidak cukup kepemimpinan, pengawasan, rekayasa, pembelian/pengadaan barang, perawatan, standard-standard kerja dan penyalahgunaan.

Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (dalam Chasanah 2019) berpendapat tiga faktor utama yang mempengaruhi bagaimana individu bekerja yaitu faktor kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut (bakat, minat, faktor kepribadian), faktor tingkat usaha yang dicurahkan (motivasi, etika, kerja, kehadiran, rancangan tugas), dan faktor dukungan organisasi (pelatihan dan pengembangan, peralatan dan teknologi, standar kinerja manajemen dan rekan kerja).

Menurut Robbins dalam Bandari (2020:21) yaitu:

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Seorang individu karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan pada Departemen *Food and Beverage Service*. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan yang menjadi objek penelitian, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel yang diteliti.

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (X) adalah penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP), yaitu pedoman kerja yang mengatur pelaksanaan tugas karyawan *Food and Beverage Service* dalam menjalankan kegiatan operasional. Variabel terikat (Y) adalah kinerja karyawan, yang diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

HASIL PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Oena Restaurant di Grand Orchardz Hotel Kemayoran yang berjumlah 25 orang. Seluruh populasi dijadikan sampel penelitian (sampling jenuh).

Tabel 1. Identitas Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	11	44
Perempuan	14	56
Jumlah	25	100%
Usia	Jumlah	Presentase
20 Tahun	5	20
21-30 Tahun	14	56
31-40 Tahun	4	16
>41 Tahun	2	8
Jumlah	25	100%
Pendidikan	Jumlah	Presentase
Tamatan SMA	8	32
Sarjana	17	68
Jumlah	25	100%
Masa Kerja	Jumlah	Presentase
<1 tahun	8	32

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1-4 tahun	17	68
Jumlah	25	100%

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 11 orang (44%) dan perempuan sebanyak 14 orang (56%), sehingga mayoritas karyawan berjenis kelamin perempuan. Dari aspek usia, responden berusia di bawah 20 tahun berjumlah 5 orang (20%), usia 21-30 tahun sebanyak 14 orang (56%), usia 31-40 tahun sebanyak 4 orang (16%) dan usia di atas 41 tahun sebanyak 2 orang (8%). hal ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan berada pada rentang usia produktif, yaitu 21-30 tahun. Ditinjau dari tingkat pendidikan, sebanyak 8 responden (32%) merupakan lulusan SMA, sedangkan 17 responden (68%) berpendidikan sarjana. Sementara itu, berdasarkan masa kerja, responden dengan masa kerja kurang dari 1 tahun berjumlah 8 orang (32%) dan masa kerja 1-4 tahun sebanyak 17 orang (68%).

Analisis Koefisien Determinasi (R²) Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.664	.650	4.230
a. Predictors: (Constant), Standard Operating Procedure				

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 2. diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,815, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dengan kinerja karyawan. Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,664 mengindikasikan bahwa penerapan SOP berpengaruh sebesar 66,4% terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, sisanya sebesar 33,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel penerapan SOP terhadap kinerja karyawan.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.457	5.131		1.063	.299
	Standard Operating Procedure	.898	.133	.815	6.747	.000
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						

Berdasarkan Tabel 3. diperoleh nilai konstanta (α) sebesar 5,457 dan nilai koefisien regresi SOP sebesar 0,898, sehingga persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + B1X1 + \varepsilon$$

$$Y^{\wedge} = 5,457 + 0,898 X1$$

Keterangan :

Y = Kinerja karyawan

α = Konstanta

X1 = Standard Operating Procedure

ε = residual error

Persamaan regresi di atas dapat diterjemahkan sebagai berikut :

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa nilai konstanta sebesar 5,457 menunjukkan apabila variabel SOP bernilai nol, maka kinerja karyawan berada pada nilai 5,457 satuan, dengan asumsi faktor lain di luar model dianggap konstan. Koefisien regresi SOP sebesar 0,898 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan skor SOP akan meningkatkan skor kinerja karyawan sebesar 0,898 satuan, dengan arah pengaruh positif.

Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Tabel 4. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficient s	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.457	5.131		1.063	.299
	Standard Operating Procedure	.898	.133	.815	6.747	.000
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.4, diperoleh nilai t-hitung sebesar 6,747 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari α (0,05), maka hipotesis nol (H_0) ditolak.

Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Oena Restaurant di Grand Orchardz Hotel Kemayoran.

Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa nilai rata-rata penerapan SOP (X) sebesar 3,804, sedangkan nilai rata-rata kinerja karyawan (Y) sebesar 3,960. Hasil analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t secara konsisten

menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Nilai koefisien determinasi sebesar 66,4% menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh penerapan SOP, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yusub, I. W., Edi, I. G. M. S. A., dan Aprinica, N. P. I. (2023) berjudul "Pengaruh SOP terhadap Kinerja Pramusaji di Puri Santrian Resort and Spa", yang menyatakan bahwa penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pramusaji dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi sebesar 84,0%. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi lapangan di Grand Orchardz Hotel Kemayoran, masih ditemukan beberapa karyawan Food and Beverage Service yang belum sepenuhnya menjalankan SOP secara konsisten. Hal tersebut terlihat dari lamanya waktu pengecekan pesanan makanan yang berkisar antara 20–45 menit tergantung jenis makanan, serta masih adanya keluhan tamu terkait kecepatan penggantian makanan apabila terjadi ketidaksesuaian. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi dan pengawasan berkelanjutan terhadap penerapan SOP guna meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Grand Orchardz Hotel Kemayoran sebagai objek penelitian, maka kesimpulan yang dapat diambil peneliti adalah sebagai berikut:

Diperoleh nilai uji t bahwa Standard Operating Procedure (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 6,747 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ semakin tinggi Standard Operating Procedure maka semakin tinggi terhadap kinerja karyawan sebanyak 25 orang di Oena Restaurant Grand Orchardz Hotel Kemayoran. Dengan nilai koefisien (R^2) sebesar 0,664 yang artinya pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) sebesar 66,4%. Sisanya 33,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak dianalisis.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dirumuskan beberapa hal yang dapat menjadi masukan atau saran, diantaranya sebagai berikut:

1. Hasil rekapitulasi variabel standard operating procedure (X) yang harus di tingkatkan sebagai berikut: pada indikator saya tidak pernah melakukan kesalahan ataupun penyimpangan (X1), tingkat pencapaian kerja saya tidak pernah mengalami kegagalan (X3), saya telah mentaati semua prosedur yang ada di Oena Restaurant dengan baik (X4), tidak ada hambatan dalam melaksanakan kerja (X5), kegiatan operasional Oena Restaurant berjalan dengan lancar (X7), pekerjaan menjadi lebih tertib dan rapi (X9), terhadap pernyataan tersebut berada pada kategori (baik). Akan tetapi indikator tersebut masih dibawah rata-rata 3,804, sehingga dalam hal ini diharapkan Restaurant maupun karyawan itu sendiri dapat terus meningkatkan SOP yang telah diberikan manajemen F&B Service

Grand Orchardz Hotel Kemayoran dan dapat terus memperhatikan SOP yang berlaku di Restaurant agar tidak terjadi komplain dan kesalahan lainnya dalam melaksanakan/menerapkan SOP yang berlaku.

2. Hasil rekapitulasi variabel kinerja karyawan (Y) yang harus di tingkatkan sebagai berikut: pada indikator tingkat volume kerja yang saya hasilkan telah sesuai dengan harapan yang ada di Oena Restaurant (Y2), saya merasa puas dengan bidang pekerjaan yang saya geluti saat ini (Y4), saya tidak pernah meremehkan pekerjaan (Y8), selalu melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Y9) berada pada kategori (baik). Akan tetapi indikator tersebut masih dibawah 3,960, sehingga dalam hal ini diharapkan untuk memberikan dukungan yang dimiliki oleh karyawan. Upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan sanksi secara tegas apabila terdapat karyawan yang melanggar peraturan.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lainnya karena masih banyak yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan selain SOP sehingga nantinya dapat diketahui banyak variabel yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Fera Dhian, And Savitri Ika. "Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Yellow Star Ambarukmo." *Mabha Jurnal*, Vol.2 No.1 (2021): Hal 59-69.
- Arief, Rachmat, And Sunaryo Sunaryo. "Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah)." *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen* Vol.9 No.2 (2020): Hal 125-143.
- Asih, Yun Tri. "Pengaruh Pelaksanaan Prosedur Kerja Dan Pengawasan Mandor Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada Pt. Perkebunan Nusantara V Sei-Buatan." *Jurnal Online Mahasiswa (Jom) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* Vol.4 No.2 (2017): Hal 1-14.
- Nugraheni, Ratih, Prihatini, Apriatni Endang; Budiatmo, Agung. "Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol.3 No.2: 187-195, Tahun 2014.
- Nurlaela, E. Penerapan Standart Oprasional Prosedur Dan Fasilitas Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Work From Home Pada Masa Pandemi Covid 19 (Doctoral Dissertation, Universitas Komputer Indonesia), 2020.

- Permatasari, D., & Nugraheni, R. "Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Pengawasan, Dan Pemberian Sanksi Terhadap Disiplin Kerja Karyawan (Studi Pada Pt. Citra Yoviana Cabang Semarang) (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis)", 2015.
- Prabandari, Wijayanti Dewi. "The Influence Of Standard Operating Procedures On Employee Performance At Duta Laundry Tangerang." *International Journal Of Innovative Science And Research Technology*, Vol. 6 No.6 (2021).
- Purba, Ira Elbertna, Burhanuddin Kiyai, And Patar Rumapea. "Pengaruh Implementasi Kebijakan Standar Operasioal Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Kota Manado." *Jurnal Administrasi Publik* , Vol 4 No.5 (2014).
- Wahongan, Engel Pt, Lucky Oh Dotulong, And Regina Saerang. "Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop), Fasilitas, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Rsud Noongan." *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol.9 No.3 (2021).
- Yusup, I. Wayan Edi, I. Gst Made Suka Arnawa, And Ni Putu Isha Aprinica. "Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pramusaji Di Puri Santrian Resort And Spa." *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis* Vol.2 No.1:Hal210-223.2023.