

## ABSTRAK

---

Penelitian ini dilakukan karena tidak dilaksanakannya Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga mempengaruhi kinerja yang dilakukan oleh Laundry Attendant di Hotel Hilton Bandung. Tujuannya dilakukan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), upaya meningkatkan kinerja, dan mengetahui kinerja Laundry Attendant. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa ada beberapa Standar Operasional Standar (SOP) yang tidak dilakukan oleh Laundry Attendant yaitu menyimpan Uniform Staff tidak sesuai dengan nomer yang ada pada Uniform tersebut sehingga mempengaruhi kinerja staff. Menyebabkan kualitas Laundry Attendant menjadi kurang baik, dan mempengaruhi waktu pada saat memberikan uniform tersebut. Sehingga hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah dilakukan dengan baik tetapi ada beberapa yang tidak melakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menyebabkan pada kinerja. Serta telah terlaksana pelatihan, briefing dan evaluasi setiap bulan untuk meningkatkan kinerja pada Laundry Attendant di Hotel Hilton Bandung. Dengan penelitian ini maka menghasilkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah dan kinerja Laundry Attendant sudah baik.

Kata Kunci : Hotel Hilton Bandung, Standar Operasional Prosedur Laundry, Laundry