

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung adalah kota terbesar yang ada di provinsi Jawa Barat, sekaligus menjadi Ibu Kota Provinsi tersebut. Bandung memiliki beberapa tempat wisata yang sering banyak dikunjungi oleh banyak wisatawan nasional maupun internasional. Bandung merupakan salah satu destinasi untuk berlibur, atau rekreasi.

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut, menurut (Sulastiyono, 2006) Hotel adalah sebuah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan umum lainnya untuk para pengunjung. Hotel Menurut (Endar & Sri, 1996) Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum. Dengan rincian fasilitas seperti jasa penginapan, jasa pelayanan barang bawaan, jasa penyedia makanan dan minuman, jasa fasilitas perabot dan hiasan, serta jasa pencucian pakaian.

Hilton adalah salah satu hotel chain internasional yang memiliki 18 merek dagang yang ada di dunia yang termasuk dalam Hilton Worldwide. Conrad Hilton mendirikan hotel pertamanya pada tahun 1919 di Texas, tahun 1925 kembali mendirikan hotel di Dallas dengan nama Hilton Dallas. Dan pada tahun 1946 terbentuklah Hilton Worldwide. Hilton Bandung terletak di Jl HOS Tjokroaminoto No. 41-43 Bandung 40171 Jawa Barat, Indonesia. Hotel Hilton termasuk salah satu hotel bintang 5 yang ada di Bandung yang menjadikan Hilton hotel terbaik di Bandung, yang memiliki fasilitas cukup lengkap untuk menjadi tempat menginap yang nyaman di Bandung.

Housekeeping atau tata graha merupakan salah satu department yang berada di bawah room division. Housekeeping bertugas untuk menjaga, merawat, dan membersihkan serta memelihara kamar hotel maupun area diluar kamar hotel atau

area yang tergolong kedalam public area ada juga laundry untuk mencuci pakaian tamu, linen hotel, pakaian pegawai dan laundry dari luar. Housekeeping terbagi menjadi beberapa section yaitu room section, public area section dan laundry section.

Laundry section adalah petugas yang bertugas untuk mencuci linen, uniform staff dan linen yang berada di hotel. Bagian laundry adalah bagian yang bertanggung jawab atas semua cucian yang diterima, baik dari house laundry maupun dari tamu atau guest laundry. Menurut (Bagyono, 2006) Laundry adalah bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian tamu (laundry, dry cleaning, dan pressing), seragam karyawan maupun linen linen hotel (house laundry) dan pencucian pakaian atau linen dari luar hotel (outside laundry).

Uniform section adalah petugas yang bertugas untuk mencuci, melipat dan menyimpan uniform staff yang berada di hotel. Uniform yang dicuci adalah bagian dari house laundr atau pencucian yang dilakukan oleh hotel itu sendiri.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah standar acuan di hotel untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan baik. Apabila tidak melakukan tugas dengan baik maka tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Menurut (Sailendra, 2005) Standar Operasional Prosedure (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah salah satu hal yang wajib dilakukan oleh setiap pekerja di hotel maupun bukan karena dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) maka pekerjaan akan dilakukan dengan baik. Tetapi masih ada beberapa yang tidak melaksanakannya yang menyebabkan pekerjaan menjadi terhambat. Hal tersebut terjadi karena ketidaktahuan bahkan ketidakpedulian terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey and Blanchard: 1993).

Adapun permasalahan yang menyebabkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak dijalankan secara baik dikarenakan beberapa hal yang mempengaruhi

laundry attendant tersebut. Hal yang mempengaruhi Standar Operasional Prosedur tersebut adalah kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh supervisor, adanya hal pribadi yang dibawa ke dalam pekerjaan, dan adanya ketidakjelasan dalam menyampaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut. Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja Laundry Attendant sehingga dapat berdampak pada pelayanan yang diberikan. Ketika penulis melakukan kegiatan di hotel Hilton Bandung, ada yang melakukan hal tersebut yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang baik dan menjadikan pekerjaan menjadi lebih lama dan tidak efisien.

Ketika laundry di Hotel Hilton Bandung sedang occupied sedang naik, banyak tamu yang check out menyebabkan room attendant banyak melakukan pembuangan di linen chutes yang menyebabkan sibuknya pekerjaan di laundry. Pada saat yang bersamaan ada staff lain yang ingin mengambil uniform, maka didahulukanlah staff tersebut, ketika mengambil uniform nomer yang tertera di kerah baju tidak sesuai dengan yang berada di tempat uniformnya maka harus mencari dimana uniform tersebut berada yang menyebabkan waktu yang lama. Pada saat mencari uniform tersebut datang staff lainnya yang ingin mengambil uniform terjadi penumpukan staff yang ingin mengambil dan menyebabkan juga staff yang mengambil uniform sendiri, yang sebenarnya tidak boleh dilakukan. Terjadi banyaknya linen yang belum di sortir yang menyebabkan proses pencucian menjadi terhambat dan supply linen ke room attendant terhambat padahal occupied sedang naik banyaknya kamar check out yang harus segera di bersihkan. Oleh karna itu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh laundry attendant harus dilakukan dengan baik, agar kinerja yang diberikan terhadap sesama staff berjalan dengan baik, dan agar tidak ada lagi penumpukan pekerjaan yang menyebabkan supply linen kepada room attendant tidak terganggu dan berjalan baik.

Dari pengamatan tersebut seorang Laundry Attendant tidak menjalankan Standar Operasional (SOP) pada saat menyimpan uniform staff di tempatnya yang seharusnya karna seharusnya menyimpan uniform harus dengan teliti agar tidak terjadi uniform satu tertukar dengan uniform lainnya. Seharusnya apabila di kemeja tersebut terdapat code 005 maka temukan celana dengan nomer yang sama. Pada saat penyimpanan di tempatnya harus dengan code 005 yang tertera di atasnya

dengan tujuan agar tidak tertukar yang menyebabkan harus mencari uniform tersebut yang membuat waktu pekerjaan tersebut menjadi lama.

Oleh karena itu , akibat dari tidak melaksanakannya Standar Operasional Prosedur (SOP) kinerja yang dilakukan oleh laundry attendant menjadi kurang baik karena faktor staff tidak menjalankan atau tidak mengetahui bahwa penempatan uniform dan persamaan nomer harus di lakukan dengan baik sehingga pada saat pemberian uniform terhadap sesama staff tidak memerlukan waktu yang lama yang menyebabkan penumpukan pekerjaan yang menghambat pekerjaan lainnya apalagi menjadi penghambatan mensupply linen kepada room attendant yang dapat menyebabkan room attendant menunggu untuk mendapatkan linen yang mereka butuhkan. Dari penjelasan tersebut, adanya suatu permasalahan yang sangat signifikan akibat dari tidak melakukannya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dapat menyebabkan kinerja laundry attendant yang kurang baik, tetapi pada saat melakukan cucian dari luar ataupun dari tamu para staff di laundry sudah melakukannya dengan baik maka dari itu penulis melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Laundry di Hotel Hilton Bandung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah.

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur laundry attendant di Hotel Hilton Bandung?
2. Faktor faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan Standar Operasional Prosedur di Hotel Hilton?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan dalam penyusunan proyek akhir ini yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Operasional di Hotel Hilton Bandung.
2. Untuk mengetahui faktor faktor apa saja yang mempengaruhi Standar Operasional Prosedur di Hotel Hilton Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Jika tujuan dari penelitian tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Prodi Perhotelan

Penelitian ini digunakan untuk memberi pengetahuan tentang Standar Operasional Prosedure Laundry di Hotel dan sebagai acuan untuk pembelajaran tentang Laundry yang tepat seperti apa di dalam perkuliahan Housekeeping.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis tentang bagaimana Standar Operasional Prosedure Laundry di Hotel.

3. Bagi Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penulis lainnya dan dapat meningkatkan pengetahuan tentang Laundry dan Standar Operasional Prosedure di Laundry.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dari Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi Hotel untuk menerapkan Standar Operasional Prosedur yang benar karena masih ada beberapa staff atau pegawai yang belum mengerti dan menjalani peraturan tersebut dengan baik.