

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAUNDRY DI HOTEL HILTON BANDUNG

Gema Akbar Putra Shamdika¹, Umi Sumarsih², Suryana H. Achmad³

^{1,2,3} Universitas Telkom , Bandung

gemakbarputra@students.telkomuniversity.ac.id¹

umi@tass.telkomuniversity.ac.id², suryana@tass.telkomuniversity.ac.id³

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

ABSTRACT

This research was conducted because the Standard Operating Procedure (SOP) was not implemented so that it affected the performance of the Laundry Attendant at the Hilton Hotel Bandung. The purpose of this research is to determine and analyze the application of Standard Operating Procedures (SOP), efforts to improve performance, and determine the performance of the Laundry Attendant. This research uses a descriptive method. The results of the study explain that there are several Standard Operating Standards (SOP) that are not carried out by the Laundry Attendant, namely that storing Uniform Staff does not match the numbers on the Uniform so that it affects staff performance. Causes the quality of the Laundry Attendant to be less good, and affects the time when delivering the uniform. So that the results of this study indicate that the application of Standard Operating Procedures (SOP) has been done well but there are some who do not carry out Standard Operating Procedures (SOP) which causes performance. And the implementation of training, briefings and evaluations every month to improve the performance of the Laundry Attendant at the Hilton Hotel Bandung. With this research, the result is a Standard Operating Procedure (SOP) and the Laundry Attendant's performance is good.

Keywords: Hilton Bandung Hotel, Standard Operating Procedure for Laundry, Laundry

I. 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 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 laundry 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 Prosedur (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 & 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 kedalam 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".

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hotel

Pengertian Hotel Secara Umum Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang memberikan layanan penginapan berupa kamar yang biasanya lengkap dengan fasilitas makan dan minum serta fasilitas umum lainnya.

Menurut (Sulastiyono, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, 2006) Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan.

Menurut (Endar & Sri, 1996) Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum.

Menurut (Lawson, 1976) Hotel ialah Sarana tempat tinggal untuk wisatawan umum dengan memberikan

pelayanan jasa kamar, menyediakan makanan, minuman dan akomodasi dengan syarat pembayaran.

Dengan merujuk pada definisinya, hotel merupakan salah satu jenis usaha komersial. Artinya, pengusaha hotel memberikan pelayanan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan ekonomis.

2.2 Karakteristik Hotel

1. Hotel termasuk badan usaha padat modal dan padat karya karena dalam pengelolaannya, dibutuhkan modal usaha yang besar dan karyawan yang banyak.
2. Pelanggan atau tamu diperlakukan sebagai raja sekaligus partner usaha karena keuntungan yang diperoleh sangat tergantung pada jumlah pelanggan.
3. Hotel beroperasi selama 24 jam penuh dalam sehari tanpa ada hari libur untuk melayani tamu hotel yang menginap atau masyarakat umum yang akan menggunakan fasilitas yang dimiliki hotel.
4. Hotel menghasilkan dan memasarkan jasanya di tempat hotel tersebut berada.
5. Kelangsungan usaha hotel dipengaruhi situasi ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan di tempat hotel tersebut beroperasi ataupun secara nasional dan global.

2.3 Klasifikasi Hotel

Jenis-jenis hotel dapat dibedakan berdasarkan beberapa kategori, di antaranya berdasarkan lokasi dan jumlah kamar yang disediakan. Berdasarkan lokasinya, terdapat beberapa jenis hotel sebagai berikut.

1. City Hotel
2. Residential Hotel
3. Resort Hotel
4. Motor Hotel (Motel)

Sementara itu, berdasarkan jumlah kamarnya, hotel dibedakan menjadi:

1. hotel kecil (maksimal 28 kamar)
2. hotel menengah (28–299 kamar)
3. hotel besar (lebih dari 300 kamar)

Hotel berbintang sendiri dibedakan menjadi beberapa tingkatan yang dilambangkan dengan simbol bintang 1 sampai 5 sesuai Surat Keputusan Dirjen Parpostel No. 22/U/VI/1978. Penilaian terhadap hotel dilakukan oleh Dirjen Pariwisata setiap 3 tahun sekali berdasarkan kriteria berikut.

1. Hotel Bintang 1
Jumlah kamar standar minimal 15 dengan luas minimal 20 m² Kamar mandi di dalam
2. Hotel Bintang 2
Jumlah kamar standar minimal 20 dengan luas minimal 20 m². Jumlah kamar suite minimal 1 dengan luas minimal 44 m². Kamar mandi dalam, TV, telepon, AC, penerangan, jendela, lobi, sarana olahraga, bar.
3. Hotel Bintang 3
Jumlah kamar standar minimal 30 dengan luas minimal 24 m². Jumlah kamar suite minimal 2 dengan luas minimal 48 m². Kamar mandi dalam, toilet sendiri, TV, telepon, AC, penerangan, jendela, lobi, sarana olahraga dan rekreasi, bar, restoran, valet parking.
4. Hotel Bintang 4
Jumlah kamar standar minimal 50 dengan luas minimal 24 m². Jumlah kamar suite minimal 3

dengan luas minimal 48 m². Luas lobi minimal 100 m². Kamar mandi air panas/dingin, TV, telepon, AC, penerangan, jendela, sarana olahraga dan rekreasi, bar, restoran.

5. Hotel Bintang 5

Jumlah kamar standar minimal 100 dengan luas minimal 26 m². Jumlah kamar suite minimal 4 dengan luas minimal 52 m². Tempat tidur dan perabot kamar berkualitas tinggi. Kamar mandi air panas/dingin, TV, telepon, AC, penerangan, jendela, lobi, sarana olahraga dan rekreasi, bar, restoran 24 jam dan makanan bisa diantar ke kamar, valet parking.

2.4 Bagian-bagian Hotel

Dihotel terdapat beberapa departemen yaitu:

1. Room Division
2. Food and Beverage Department
3. Sales and Marketing Department
4. Accounting Department
5. Engineering Department
6. Human Resources Department
7. Spa Department

2.5 Housekeeping

Menurut (Sulastiyono, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, 1999) menyebutkan bahwa Housekeeping adalah salah satu peranan yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital yaitu dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang lingkup hotel.

2.6 Section Housekeeping

1. Room Section atau Floor Section
2. Houseman atau Public Area Section
3. Pool Section
4. Gardening Section
5. Linen dan Uniform Section
6. Laundry Section

2.7 Laundry

Menurut (Bagyono, 2006) Laundry adalah bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu (laundry, dry cleaning dan pressing) seragam karyawan maupun linen hotel (house laundry) dan pencucian pakaian atau linen dari luar hotel (outside laundry).

Menurut (Rumekso, 2001) Laundry and dry cleaning section adalah salah satu bagian dalam Housekeeping Departement yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya.

Menurut (Darsono, 1995) Laundry adalah bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap pencucian, baik itu pencucian pakaian tamu, seragam karyawan maupun linen-linen hotel.

Dari ketiga pengertian diatas penulis mencoba menyimpulkan bahwa pengertian laundry section adalah bagian hotel yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirimkan kepadanya, baik cucian tamu, seragam karyawan maupun linen-linen hotel.

2.8 Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah tahapan pelaksanaan dalam melakukan suatu pekerjaan. SOP umumnya berupa dokumen tertulis yang berisi instruksi kerja, baik itu menyangkut waktu pelaksanaan, tempat, jenis kegiatan, hingga orang yang terlibat di dalamnya. SOP juga

bisa dianggap sebagai pedoman yang harus dipatuhi oleh para pekerja agar bisa mendapatkan hasil yang maksimal.

2.9 Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Laundry di Hotel Hilton Bandung. Penelitian ini dilakukan karena adanya penyimpangan prosedur yang tidak dilakukan oleh Laundry Attendant yang menyebabkan kinerja menjadi tidak baik. Penulis menjadikan Hotel Hilton Bandung menjadi objek penelitian dengan judul "Penerapan Standar Operasional Prosedur Laundry di Hotel Hilton Bandung".

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode penelitian dalam mengumpulkan data. Menurut (Nazir, 1988) Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data dengan :

1. Observasi
2. Wawancara
3. dokumentasi

3.4 Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumen serta angket disusun secara sistematis serta kemudian dipilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dengan melakukan analisis kualitatif, peneliti dapat menfokuskan pada penunjukan makna, deskripsi, dan penempatan data pada konteksnya masing - masing. Untuk mendapatkan yang sesuai, maka teknik-teknik yang dilakukan adalah:

Studi Pustaka

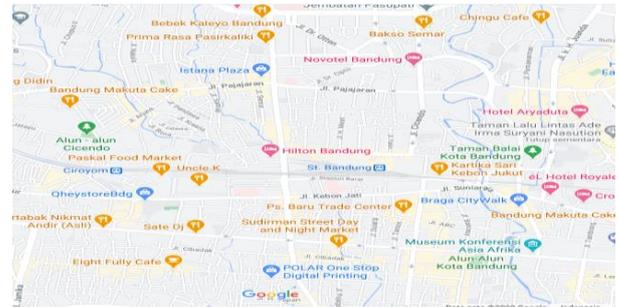
1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Verifikasi

IV. DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Hotel Hilton Bandung

4.1.1 Sejarah Hotel Hilton Bandung

Hotel Hilton Bandung didirikan pada tahun 2006 hingga tahun 2009 dan beroperasi pada tahun 2009 di bangun oleh WOW Architects of Singapore. Hilton beralamat di Jl. HOS Tjokroaminoto No.41-43, Arjuna, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40172.



Sumber : google maps

Desain untuk proyek ini didasarkan pada pemahaman dari budaya, ekonomi, geografi, dan iklim di Bandung. Konsep tersebut mengintegrasikan kebudayaan Jawa. Terdapat taman yang melipat ke arah dinding batu ngarai besar menghadap lobby, dilengkapi ukiran tekstur terinspirasi dari batik Jawa. Memiliki ciri khas tangga yang spiral untuk ke ballroom yang menjadikan landmark di hotel Hilton Bandung. Pada roof garden, terdapat pondok-pondok bergaya Jawa-modern pada sisi kolam.

Hotel ini menawarkan hunian yang mewah, luas dan modern dengan pemandangan kota Bandung. Hilton Bandung memiliki tempat yang strategis yang terletak di pusat kota sekitar 10 menit dari Bandara Internasional Bandung, 5 menit dari stasiun kereta api, dan tiga jam berkendara dari Jakarta.

4.1.2 Produk Hotel

Hotel Hilton Bandung merupakan hotel bintang 5 dengan dan memiliki produk serta fasilitas lainnya yang dirancang untuk para pebisnis dan keluarga. Hotel Hilton Bandung memiliki produk produk dan fasilitas sebagai berikut:

NO.	FASILITAS	KATEGORI	JENIS
1.	Room	Deluxe Room	Queen Deluxe Room
			King Deluxe Room
		Premium Room	Queen Premium Room
			King Premium Room
		Executive Room	Queen Executive Room
			King Executive Room
			Junior Suite Room
2.	Meeting Room	Presidential Suite Room	
		Kapla Room	
		Shogi Room	
		Dao Room	
		Jovo Room	
		Ludo Room	
		Rubix Room	
3.	Ballroom	Panorama Room	
		Mancala Room	
		Ballroom 1	
		Ballroom 2	
		Ballroom 3	
		Grand Ballroom	

4.	Restaurant	Purnawarman Restaurant	
		Fresco Restaurant	
		Magma Lounge	
5.	Swimming Pool		
	Kid Corner		
	Spa		
	Gym		
	Executive Lounge		

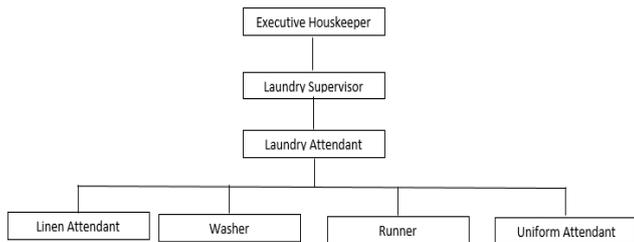
Sumber : Olahan Penulis

Perbedaan Standar Operasional

Standar operasional yang berlaku	Kegiatan yang dilakukan pada penerapannya
Sortir laundry kotor antara towel, uniform, dan jas	Penyortiran pakaian dan towel
Pisahkan uniform warna gelap dan terang	Pisahkan warna gelap dan terang
Cuci menurut warna	dilakukan pencucian dengan pakaian gelap terlebih dahulu kemudian yang terang
Proses pengeringan	Proses pengeringan dengan dry tumblr machine
Digantung menggunakan hanger	Gantung menggunakan hanger
Set up pakaian spare (uniform dw, training, atau casual)	Set up pakaian staff kadang tidak memperhatikan nomer langsung gantung kemeja dulu kemudian celana
Set up pakaian staff, sesuai code dan department masing masing lengkap dengan celana dan kemeja	Set up pakaian spare

Sumber : Olahan Penulis

4.1.3 Struktur Organisasi Laundry



4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Penerapan Standar Operasional Prosedur Laundry Attendant di Hotel Hilton Bandung

A. Penerapan Standar Operasional Prosedur Set Up Uniform

Nama proses	Set up uniform
Kegunaan	Untuk menyiapkan uniform staff
Dilakukan oleh	Uniform attendant
Diterima oleh	Staff
Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> Sortir laundry kotor antara towel, uniform, dan jas Pisahkan uniform warna gelap dan terang Cuci menurut warna Proses pengeringan Digantung menggunakan hanger Set up pakaian spare (uniform dw, training, atau casual) Set up pakaian staff, sesuai code dan department masing masing lengkap dengan celana dan kemeja

Sumber : Olahan Penulis

B. Standar Operasional Yang Dilakukan Kolom Perbandingan

Proses	Selalu	Jarang	Tidak Pernah
Persortiran laundry	√		
Persortiran pakaian	√		
Pencucian menurut warna		√	
Pengeringan	√		
Penggantungan	√		
Set up uniform spare	√		
Set up uniform celana lalu kemeja		√	
Set up uniform staff sesuai code		√	

Sumber : Data diolah oleh penulis 2020

C. Proses Pengambilan Uniform

Proses pengambilan uniform dilakukan oleh staff yang akan memulai pekerjaan, dan di layani oleh petugas uniform attendant, berikut adalah tata cara pengambilan laundry:

- Staff akan menekan bel yang ada di desk laundry
- Setelah itu laundry attendant akan datang dan menanyakan department staff tersebut dan code yang dimiliki
- Laundry attendant akan mencari uniform tersebut
- Staff harus mengisi log book yang berisi nama, department, section/department, jam ambil
- Apabila staff ingin meminjam towel harus memberikan id card berupa KTP
- Setelah semua diisi uniform akan di berikan kepada staff tersebut

Berikut ini adalah tata cara untuk trainee, dw, dan casual yang akan melakukan peminjaman uniform :

- Trainee akan menekan bel yang ada di desk laundry

Proses Dry Cleaning Uniform

Nama proses	Dry cleaning uniform
Kegunaan	Untuk mencuci jas
Dilakukan oleh	Uniform attendant
Diterima oleh	Staff
Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> Sortir laundry kotor antara towel, uniform, dan jas Proses pencucian oleh mesin dry cleaning Cooling atau pendinginan Digantung menggunakan hanger Set up jas sesuai code

2. Setelah itu laundry attendant akan datang dan menanyakan department
3. Setelah itu akan menanyakan ukuran pakaiannya, apabila trainee tersebut dari department kitchen maka peminjaman uniform berupa apron dan atasan, untuk department lain hanya atasan saja
4. Laundry attendant akan mencarikan uniform tersebut
5. Trainee harus mengisi log book yang berisi nama, department, section/department, jam ambil
6. Apabila trainee ingin meminjam towel harus memberikan id card berupa KTP
7. Setelah semua diisi uniform akan di berikan kepada trainee tersebut

D. Proses Pengembalian Uniform

Proses pengembalian uniform dilakukan oleh staff yang akan mengakhiri pekerjaan, dan di layani oleh petugas uniform attendant, pengembalian trainee dan staff melakukan proses yang sama, berikut adalah tata cara pengembalian laundry:

1. Staff/Trainee harus mengisi log book yang berisi nama, department, section/department, jam kembali
2. Pakaian kotor dimasukkan kedalam uniform hamper

4.2.2 Upaya Meningkatkan Kinerja Laundry Attendant di Hotel Hilton Bandung

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Stoner dalam Sutrisno (2010) menyatakan bahwa peningkatan kinerja dibagi menjadi beberapa bagian yaitu: disriminatif, pengharapan, dan komunikasi. Adapun upaya dalam meningkatkan kinerja yang dilakukan menurut observasi penulis, antara lain:

1. Pelatihan/training
2. Briefing
3. Menjalin keakraban
4. Program penghargaan

A. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Menurut (Mangkunegara, 2005) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Faktor Kemampuan
2. Faktor Motivasi
3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan
5. Hubungan dengan organisasi

Selain itu, ada juga faktor yang memengaruhi kinerja diantaranya yaitu:

1. Efektivitas dan Efisiensi
2. Wewenang (Otoritas)
3. Disiplin
4. Inisiatif

B. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Robbins, 2006), indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian
6. Komitmen kerja

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan makan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Hotel Hilton Bandung telah di laksanakan dengan baik oleh Laundry Attendant, namun masih ada beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak dilaksanakan oleh laundry attendant seperti men set up dengan benar.
2. Dalam meningkatkan kinerja maka dilakukan program pelatihan dan briefing pada setiap hari sangat diperlukan untuk mengetahui kekurangan dan pemahaman atas section yang di tugaskan. Selain itu ada upaya-upaya yang lain untuk meningkatkan kinerja laundry attendant seperti menjalankan keakraban agar merasa nyaman dan juga adanya suatu penghargaan bagi karyawan terbaik di Hotel Hilton Bandung, hal ini diharapkan agar karyawan lebih semangat lagi dalam bekerja.

5.2 Saran

Adapun saran / masukan dari penulis untuk laundry di Hotel Hilton Bandung:

1. Dalam lingkungan laundry lebih baik di pajang Standar Operasional Prosedur yang berlaku, untuk memudahkan laundry attendant yang tidak atau kurang jelasnya pemahaman tentang cara kerja disana.
2. Dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) perlunya melaksanakan pelatihan agar kinerja room attendant lebih baik lagi dan mengurangi kesalahan yang biasa terjadi.

REFERENSI

- Bagyono. (2006). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono, A. (1995). *Tata Graha Hotel*. Jakarta: Gramedia.
- Endar, S., & Sri, S. (1996). *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hersey, P., & Blanchard, K. (1993). *Management for organizational*. Singapore: Prentice Hall.
- Lawson, F. (1976). *Hotels, Motels, and Condominiums : Design, Planning, and Maintenance*. London: Architectural Press.
- Mangkunegara, A. A. (2005). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir. (1988). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Rumekso. (2001). *Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sailendra, A. (2005). *Langkah Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sulastiyono, A. (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.