**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

. *Standart Operational Procedure* (SOP) merupakan dokumen tingkat kedua dalam struktur dokumentasi setelah manual mutu (*quality manual*). Menurut Priyadi (1999), prosedur adalah cara tertulis yang ditentukan untuk melaksanakan suatu kegiatan oleh bagian atau personel. Penggunaan SOP bertujuan untuk mengatur aliran kegiatan tertentu oleh bagian atau personel. Oleh sebab itu SOP sangat diperlukan untuk membantu setiap kegaiatan organisasi atau kerja dalam suatu industri atau perusahaan atau suatu instansi.

SOP secara umum dikenal sebagai susunan tatakerja yang dibuat oleh perusahaan untuk menjadi acuan para pekerja agar dapat melaksanakan tugas dengan baik. SOP disusun secara jelas, menggunakan bahasa sehari-hari, mudah dipahami, tidak bermakna ganda, mempunyai urutan dan teknis, dan urutan prosesnya logis (Chatab, 1996). Implementasi SOP yang baik akan menentukan hasil kerja yang maksimal atau mencapai target. Hal yang menarik dan menantang adalah sistem penegasan atau penerapan standart - standart yang telah ditetapkan bertujuan agar para staff tidak akan lalai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

Dalam melaksanakan operasional hotel terutama bagian *laundry* yang berfungsi untuk melayani tamu dalam hal pelayanan pencucian pakaian serta komponen peralatan berupa kain yang ada di dalam hotel tersebut maka dari itu kinerja dalam bidang ini membutuhkan penerapan SOP untuk mengatur segala kegiatan yang ada di *laundry* tersebut dan mendapat perhatian penting agar karyawannya dapat bekerja sesuai standar dan pelayanan yang diberikan kepada tamu mendapatkan kesan yang baik.

*Laundry Section* atau layanan binatu adalah salah satu bagian dari hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kebersihan pakaian tamu, seragam karyawan serta Linen-Linen hotel seperti *Table Cloth*, *Sheet, Duve*, *Pillow Chase, Carpet, Cover Chair, Towel, Bath Mat* dan lain-lain. Ketelatenan serta pengetahuan dengan pengoperasian laundry atau alur kerja yang di tetapkan dan/atau bagaimana proses pencuciannya, merupakan hal yang harus diperhatikan. Oleh karena itu kinerja dari para setiap karyawannya haruslah benar-benar sebaik mungkin dan diawasi oleh para *Supervisor* maupun *Housekeeper* agar setiap staff *laundry* benar-benar teliti dalam menjalankan tugas serta senantiasa memperhatikan prosedur standar operasional agar mampu melaksanakan pekerjaan dengan sebaik mungkin.

Hal inilah yang akan diambil menjadi topik penelitian oleh penulis berdasarkan judul yang telah ditetapkan yakni Penerapan *Standart Operational Procedure* (SOP)Terhadap Kinerja Para Staff *Laundry Section* Di Hotel Sintesa Peninsula Manado.

**1.2 Rumusan Masalah**

Bagian *laundry* berada dibawah naungan departemen *Housekeeping* yang dikepalai oleh eksekutif *Housekeeper*. Bagian ini bertanggung jawab dalam pelayanan kebersihan pakaian tamu. Untuk menjalankan fungsinya dengan baik, hotel harus dikelola dan diusahakan secara profesional nan efisien guna memenuhi kebutuhan konsumennya. Maka berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan secara singkat maka rumusan permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini adalah:

1. Mengenai sistem penerapan *standart operational procedure* kepada para staff *Laundry Section*.
2. Kepatuhan karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai standar walau tanpa pengawasan dari atasan.
3. Ketelitian serta etika kerja para staff dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai ketentuan yang berlaku.

**1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam hal ini, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah supaya dapat mengerti dan mengetahui pentingnya bagian *laundry* pada struktur organisasi housekeeping yang ada di hotel tersebut serta memahami dan melaksanakan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang di tetapkan sebaik mungkin.

Selain itu. beberapa tujuan lain dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menjadi acuan kepada para staff *laundry* agar lebih teliti memperhatikan instruksi kerja yang diterapkan
2. Untuk menjelaskan mengenai pentingnya pelaksanaan S.O.P kepada setiap individu para staff
3. Untuk mengidentifikasi setiap permasalahan atau kelalaian pada saat melaksanakan tugas.

**1.4 Manfaat Penelitian**

1. Kepada peneliti :

Menambah wawasan berdasarkan pengalaman mengenai penerapan S.O.P terlebih khusus pada *Laundry Section*.

1. Bagi lembaga institusi pendidikan :
2. Sebagai acuan pembelajaran untuk lebih memahami mengenai S.O.P
3. Kelengkapan materi mengenai S.O.P laundry
4. Bagi Industri. :
5. Menjadi suatu sarana penyampaian saran maupun kritikan dalam meningkatkan kualitas kinerja para staff