

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perekonomian Indonesia termasuk pada perekonomian industri pariwisata mengalami penurunan sejak memasuki awal tahun 2020 yang disebabkan oleh virus Covid 19 atau yang diketahui sebagai virus Corona (www.bobobox.co.id). Pandemi virus ini membawa dampak yang merugikan bagi industri hotel, tidak sedikit hotel-hotel yang mengalami kendala penurunan pengunjung, sebanyak 1139 hotel di Indonesia tutup sementara waktu sejak 1 April 2020. Berdasarkan data yang diperoleh dari PHRI, hotel yang melakukan penutupan sementara waktu terbanyak adalah hotel-hotel di Jawa Barat (Komarudin, 2020 dalam www.liputan6.com).

Berdasarkan penjelasan diatas banyak nya hotel-hotel di Jawa Barat yang tutup atau tidak beroperasi sementara waktu karena sepi nya pengunjung yang datang, hal ini dikarenakan oleh himbauan pemerintah kepada masyarakat agar tidak melakukan aktivitas berpergian sementara waktu untuk meminimalisir penyebaran virus tersebut. Oleh karena itu pandemi virus ini secara tidak langsung mengakibatkan rendahnya tingkat hunian kamar yang menyebabkan terhambatnya operasional hotel.

Sebagai akomodasi yang berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar, hotel sebagai usaha yang menawarkan jasa akomodasi dan

dikelola secara komersial Sulastiyono (2006 : 4), hotel tidak hanya menawarkan fasilitas kamar saja, namun hotel juga menyediakan fasilitas pelengkap lainnya untuk melayani tamu. Sedangkan Rumekso (2002 : 6) mendefinisikan hotel merupakan jasa akomodasi menyediakan kamar bagi tamu yang menginap dengan dilengkapi makanan dan miman serta fasilitas lainnya.

Berdasarkan definisi diatas hotel tidak hanya menjual kamar tetapi hotel adalah suatu akomodasi yang menjual fasilitas-fasilitas lain. Fasilitas lain ini seperti fasilitas olah raga, spa, restoran, ruang pertemuan, kolam renang, *wedding package* maupun jasa lainnya. Semakin berkembangnya hotel dari waktu ke waktu maka akan berkembang juga fasilitas hotel tersebut mengikuti trend ataupun permintaan dari pelanggan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan tamu melalui fasilitas yang diberikan.

Dengan demikian, berbagainya fasilitas menjadi salah satu penilaian tamu dalam memilih suatu hotel sebagai tempat menginap. Tamu akan lebih memilih hotel yang menyediakan fasilitas atau jasa yang lebih lengkap untuk memenuhi kebutuhan mereka. Di Kota Bandung perkembangan hotel dengan berbagai fasilitasnya terus berkembang. Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) menyebutkan bahwa saat ini di Kota Bandung memiliki 488 hotel. (www.jalajahnusae.com , 2019). Hotel – hotel yang tersebar di penjuru Kota Bandung ini terbagi menjadi beberapa klasifikasi, dari hotel non bintang hingga hotel berbintang 5.

Membahas industri perhotelan, pendapat lain diutarakan oleh Walker (2010 : 1) Industri perhotelan adalah salah satu bagian dari industri terbesar yang dikenal sebagai industri perjalanan dan pariwisata, sebagai penyedia barang dan jasa yang diperlukan atau diinginkan para pelancong. Industri perhotelan dan pariwisata adalah industri terbesar dan paling cepat berkembang di dunia, oleh sebab itu salah satu upaya individu dalam melepas kejenuhan dari kehidupan sehari – hari ialah dengan beristirahat sejenak dari rutinitasnya, seperti melakukan perjalanan wisata di dalam maupun di luar negeri. Dimanapun objek wisata yang akan dikunjungi para wisatawan, maka tidak akan terlepas dari industri perhotelan yang menyediakan jasa akomodasi (hotel) sebagai kebutuhan pokok para wisatawan untuk memenuhi kebutuhan mereka, yakni berupa tempat tinggal, makanan ,minuman serta fasilitas lainnya yang ditawarkan hotel tersebut.

Merujuk pada teori yang sudah di jelaskan di atas bahwa hotel sebagai jasa akomodasi yang memberikan pelayanan tempat tinggal dan fasilitas lainnya, oleh sebab itu sudah selayaknya seorang tamu mengharapkan sebuah pelayanan yang baik dan profesional. Hotel akan berlomba – lomba dalam melakukan upaya peningkatan mutu atau kualitas pelayanan hotel mereka, dengan harapan tamu – tamu akan kembali menggunakan jasa akomodasi mereka.

Hotel akan erat kaitannya dengan suatu pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono (2002 : 59) bahwa kualitas pelayanan merupakan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan seseorang dengan

ketepatan penyampaian agar dapat mengimbangi harapan pelanggan tersebut. Suatu kualitas layanan sudah menjadi hal yang umum dibahas sejak abad 20 dan idenya masih relevan dalam membantu suatu organisasi atau lembaga dalam menciptakan diferensiasi dan mendapatkan kompetitif keuntungan di era globalisasi (Ali et al. 2016; Fotaki 2015; Karatepe 2016).

Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu hotel dapat membuat pelanggan kembali lagi untuk menggunakan jasa hotel mereka, baik itu tamu hotel yang baru menginap atau tamu yang sudah pernah menginap sebelumnya. Hal ini secara tidak langsung akan membangun loyalitas pelanggan, yang tentu saja akan memberikan keuntungan bagi hotel, salah satu upayanya yaitu dengan memberikan pelayanan istimewa yang berbeda dari hotel-hotel lain. Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Starini (2013 : 4) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Harapan tamu inilah yang merupakan hal yang tidak mudah bagi hotel untuk memenuhinya, karena suatu pelayanan di hotel tidak hanya mengenai bagaimana kita melayani tamu yang datang, melainkan kita harus memberikan semua kebutuhan tamu dengan ketepatan penyampaian serta *hospitality* untuk dapat menyesuaikan harapan mereka.

Berdasarkan uraian diatas maka suatu pelayanan tidak akan maksimal jika kita tidak memberikannya dengan tepat. Hal inilah yang

dapat menentukan puas atau tidak puasnya tamu tersebut dalam suatu pelayanan. sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Sebagai contoh, harapan tamu yang datang saat melakukan proses *check in* dan *check out* yaitu, karyawan *front desk* dapat melakukannya dengan profesional, benar, dan tepat sesuai dengan standar operasional hotel tersebut. Apabila seorang karyawan tersebut tidak dapat mewujudkan hal itu maka akan terjadi keluhan dari tamu.

Di dalam suatu hotel, pekerjaan yang dilakukan akan saling berhubungan dari departemen satu ke departemen lainnya, oleh sebab itu agar suatu pekerjaan dapat berjalan dengan sistematis, maka diperlukannya suatu pedoman atau instrumen yang mengatur jalannya aktivitas tersebut, yang dicantumkan dalam bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP). Setiap lembaga apapun jenisnya akan membutuhkan suatu pedoman dalam melancarkan suatu pekerjaan (www.kajianpustaka.com, 2016) untuk dapat diimplementasikan pada departemen agar dapat beroperasi dengan lancar.

Tanpa adanya panduan SOP maka kegiatan operasional dalam organisasi tersebut tidak akan berjalan dengan lancar. Arini (2014 : 11). Dalam suatu organisasi akan dibutuhkan suatu pedoman sebagai dasar acuan untuk mengerjakan suatu pekerjaan, pedoman dalam SOP inilah yang berfungsi sebagai alat untuk memperlancar serta mempermudah suatu pekerjaan. Terutama dalam sebuah organisasi atau lembaga yang besar yaitu hotel.

Untuk dapat melancarkan operasional hotel maka diperlukannya SOP yang berfungsi agar pekerjaan dapat dilakukan sebagaimana seharusnya. Pernyataan tersebut diperkuat menurut Sailendra (2015 : 37) “*Standard Operating Procedure (SOP)* adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar”. Panduan tersebut dicantumkan dalam prosedur yang terdapat pada SOP yang umumnya berisi instruksi kerja yang dibakukan. Prosedur merupakan peran yang sangat penting terhadap kualitas lingkungan, permasalahan kesehatan dan keamanan. Dew (2008 : 37). Pada umumnya karyawan akan belajar dan mengingat bagaimana melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan prosedur nya.

Dapat diartikan bahwa SOP merupakan panduan yang tidak hanya penting, namun sangat berarti dan juga bermanfaat, dengan SOP selain mempermudah pekerjaan dapat meningkatkan keamanan hingga meminimalisir terjadinya kecelakaan kerja. Hariyono (2017 : 181). Dalam menjalankan pekerjaan, karyawan akan memerlukan suatu petunjuk atau pedoman sebagai acuan untuk mengurangi risiko terjadinya kecelakaan kerja tersebut, masing – masing karyawan sebaiknya menjalankan pedoman yang sudah ditetapkan dan dicantumkan dalam bentuk SOP.

Berdasarkan uraian tersebut hal ini umum terjadi di industri perhotelan, sebuah jasa akomodasi yang kesehariannya bekerja dan berinteraksi dengan orang – orang, tentu saja mungkin terjadi kecelakaan kerja kecil hingga kecelakaan besar. SOP ini berperan sebagai pengatur

jalannya operasional apabila diimplementasikan dengan baik oleh karyawan terutama di hotel, maka secara tidak langsung mereka telah melakukan upaya pencegahan terjadinya kecelakaan kerja yang dapat merugikan mereka maupun hotel.

Secara umum hotel memiliki departemen - departemen yang masing – masing memiliki tugas dan perannya dalam menjalankan kegiatan hotel, salah satunya yaitu Departemen Engineering. Prastowo (2014 : 3) menjelaskan bahwa Departemen Engineering dan Maintenance memiliki peran yang penting terhadap kelancaran operasional hotel, baik itu internal maupun external hotel, tugas departemen engineering ini adalah memperbaiki segala sesuatu apabila terjadi suatu kerusakan, melakukan perawatan terhadap seluruh fasilitas hotel, dan melakukan pengontrolan secara berkala agar segala sesuatu berjalan sebagaimana mestinya.

Departemen Engineering memiliki peran penting dalam mengontrol semua properti hotel, selain itu pelayanan yang dilakukan engineering tentu saja akan berkaitan dengan tamu yang menginap, terutama tamu – tamu yang memerlukan jasa engineering apabila terjadi masalah yang berkaitan dengan fasilitas hotel. Selain itu engineering juga memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap departemen hotel lain apabila mereka memiliki kendala yang mungkin akan menghambat operasional.

Menurut Prastowo (2014 : 3) “Departemen Engineering dan Maintenance mempunyai tugas pokok yaitu mengoperasikan,

memelihara dan merawat semua properti hotel.” Departemen ini merupakan salah satu departemen yang dimiliki hotel dengan peran yang penting dalam melancarkan seluruh aktifitas hotel. Berdasarkan uraian tersebut Departemen Engineering akan mengambil peran yang utama bagi menjaga dan memelihara aset yang dimiliki hotel, departemen inilah yang akan bertindak bila terjadi suatu kerusakan yang tidak diinginkan. Oleh sebab itu, diperlukannya suatu pedoman untuk mereka sebagai acuan dalam menjalankan pekerjaan agar dapat mempermudah pekerjaan mereka. Untuk itu penulis melakukan penelitian ini dengan cara melihat fenomena di Departemen Engineering dalam mengimplementasikan SOP yang dilaksanakan di Hotel.

Manajemen hotel akan melakukan usaha terbaik mereka dalam memenuhi ekspektasi tamu. Melalui Departemen Engineering ini yang diharapkan dapat melakukan tugasnya untuk merawat, memperbaiki ataupun melakukan pengontrolan serta menggunakan energi dengan baik. Seorang engineering dalam melakukan tugasnya dengan konsisten dan terstruktur, maka harus memiliki pedoman dasar sebelum mereka melakukan pekerjaannya. Pedoman dasar inilah yang tertuang pada suatu *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP yang dimiliki pada masing – masing departemen inilah yang menjadi dasar seluruh karyawan hotel melaksanakan tugasnya sesuai dengan jenis pekerjaan mereka. SOP hotel khususnya dalam Departemen Engineering dapat membantu mengedukasi karyawan dalam menghadapi situasi apapun dengan cara

yang sebaik mungkin yang akan berguna dalam memperlancar operasional.

SOP adalah dokumen yang menjelaskan suatu prosedur, SOP menjelaskan secara rinci bagaimana seseorang melakukan suatu kegiatan kerja. Akyar (2012 : 37). Berdasarkan prosedur dalam dokumen tersebut, SOP melibatkan bagaimana seseorang mengoperasikan *equipment* dan material, bagaimana melakukannya *maintenance, safety issues*, serta pemecahan masalah. SOP merupakan salah satu dari dokumen lain, yang berisi suatu proses yang diperlukan untuk operasional yang konsisten dari proses yang diberikan tersebut, SOP dilengkapi dokumen lain yang terlibat seperti diagram alir, proses spesifikasi bahan dan sebagainya..

Berdasarkan gambaran dari latar belakang diatas penulis melakukan penelitian ini di Hotel Crowne Plaza Bandung, Departemen Engineering. Dikarenakan masih ditemukannya penilaian yang kurang memuaskan dari tamu hotel yang pernah menginap sebelumnya. Penilaian tersebut berkaitan dengan fasilitas hotel maupun kinerja engineering itu sendiri. Berikut ini merupakan data yang diperoleh dari salah satu online travel agent mengenai penilaian fasilitas hotel.

Tabel 1 Hasil Ulasan Tamu Hotel

No	Tanggal	Nilai	Keterangan
1	10-Mar-2020	7,0/10	AC Bermasalah kurang dingin
2	10-Feb-2020	6,9/10	AC bermasalah kurang dingin
3	8-Feb-2020	5,4/10	AC bermasalah kurang dingin
4	6-Feb-2020	6,9/10	Bel kamar tidak berfungsi
5	1-Jan-2020	5,6/10	Air panas wastafel bermasalah
6	6-Oct-2019	5,2/10	Remote tidak berfungsi petugas lama datang
7	6-Aug-2019	5,2/10	Air panas wastafel bermasalah
8	7-Jul-2019	6,4/10	Colokan listrik bermasalah
9	28-Jun-2019	6,1/10	AC bermasalah kurang dingin
10	21-Jun-2019	5,5/10	Colokan listrik bermasalah
11	15-Jun-2019	5,2/10	Air panas bermasalah
12	9-Jun-2019	6,2/10	AC Bocor
13	31-May-2019	6,4/10	Air di bathtub tidak panas
14	23-May-2019	5,1/10	Air tidak panas
15	19-May-2019	6,2/10	AC ruangan tidak dingin, respon lama dari petugas
16	7-Apr-2019	6,0/10	Kamar mandi leaking / bocor
17	31-Mar-2019	5,9/10	Shower bocor dan air selalu menetes
18	1-Jan-2019	5,7/10	Keran bermasalah air keluar terlalu kecil

Berdasarkan tabel diatas penilaian diperoleh dari tamu yang berkunjung ke Hotel Crowne Plaza Bandung dimulai dari 1 Januari 2019 – 4 Mei 2020, dari data tersebut menunjukkan bahwa complain yang dominan terjadi yaitu berkaitan dengan kerusakan fasilitas kamar. Penulis merasa perlu mendalami penelitian ini dengan meneliti bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Engineering di Hotel Crowne Plaza Bandung dalam menjalankan operasionalnya, yang berkaitan terhadap perbaikan dan perawatan fasilitas kamar dengan harapan akan memberikan pelayanan yang lebih maksimal kedepannya. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin meneliti fenomena ini dengan judul

**“IMPLEMENTASI *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
(SOP) DEPARTEMEN ENGINEERING : STUDI KASUS DI
HOTEL CROWNE PLAZA BANDUNG”.**

B. Fokus Penelitian

Berlandaskan pada teori dan latar belakang yang sudah penulis jabarkan, penulis akan melihat dan meneliti mengenai sejauh mana penerapan SOP dapat memengaruhi jalannya operasional di Hotel Crowne Plaza Bandung , fokus dari penelitian ini adalah :

Penulis akan meneliti pelaksanaan SOP di Departemen Engineering (Studi Kasus) Hotel Crowne Plaza Bandung.

Berdasarkan fokus tersebut fenomena yang dapat diteliti adalah :

Bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) di Departemen Engineering dan menganalisis peran *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut dalam memaksimalkan suatu pekerjaan dengan efektif, konsisten, standard dan sistematis.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan Proyek Akhir mahasiswa/i Diploma IV Program Studi Administrasi Hotel sebagai syarat kelulusan.

2. Tujuan Operasional

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian / pelaksanaan *Standard Operating Procedure*

(SOP) di Departemen Engineering serta perannya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian penulis adalah :

1. Sebagai wawasan penulis mengenai penerapan sebuah *Standard Operational Procedure* (SOP) di Departemen Engineering.
2. Sebagai masukan kepada Hotel Crowne Plaza Bandung untuk bahan evaluasi mengenai penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) di departemen Engineering.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan hotel agar memperoleh hasil yang lebih baik.