

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

---

#### **1.1 Latar Belakang**

Hotel Lingian merupakan sebuah hotel unik yang terletak di dalam kampus Telkom University, menggabungkan dua fungsi utama: tempat penginapan komersial dan hotel laboratorium untuk mahasiswa program D3 Perhotelan. Dengan peran ganda ini, hotel tidak hanya melayani tamu dari masyarakat umum tetapi juga menyediakan lingkungan praktikum bagi mahasiswa. Melalui pengalaman praktikum langsung, mahasiswa memiliki kesempatan untuk belajar dan bekerja di lingkungan perhotelan yang sesungguhnya.

Sebagai institusi yang menggabungkan fungsi komersial dan edukatif, Hotel Lingian memikul tanggung jawab besar untuk memastikan kelancaran dan kualitas tinggi dalam seluruh aspek operasionalnya. Salah satu area yang memerlukan perhatian khusus adalah divisi kamar, yang menjadi pusat dari pengalaman tamu di hotel.

Saat ini, Hotel Lingian belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi dan terpadu untuk divisi kamar. Ketiadaan SOP ini telah menimbulkan berbagai tantangan operasional yang signifikan, termasuk inkonsistensi layanan, rendahnya efisiensi, kesulitan dalam pelatihan karyawan dan mahasiswa praktikan, serta risiko terhadap keamanan dan keselamatan. Tanpa SOP yang jelas, standar pelayanan dapat bervariasi, mengakibatkan pengalaman tamu yang tidak konsisten dan potensial menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Efisiensi operasional menjadi lebih sulit dicapai karena kurangnya panduan yang sistematis. Karyawan dan mahasiswa praktikan mungkin menghadapi kebingungan atau ketidakpastian dalam menjalankan tugas mereka, yang pada gilirannya dapat memperlambat proses kerja dan meningkatkan kemungkinan

kesalahan. Hal ini juga mempersulit pelatihan, karena tidak ada pedoman yang jelas bagi pelatih untuk diikuti, sehingga proses pengajaran menjadi kurang efektif.

Risiko keamanan dan keselamatan juga meningkat tanpa adanya SOP yang komprehensif. Prosedur standar membantu memastikan bahwa semua langkah keamanan dipatuhi, dan tanpa SOP, kemungkinan terjadi insiden yang membahayakan keselamatan tamu dan staf menjadi lebih besar.

Oleh karena itu, implementasi SOP yang terdokumentasi dan terpadu di Hotel Lingian sangat penting untuk mengatasi tantangan-tantangan ini dan memastikan bahwa operasi hotel berjalan dengan lancar, efisien, dan aman. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan pengalaman tamu tetapi juga memberikan lingkungan belajar yang lebih baik bagi mahasiswa, membekali mereka dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk sukses di industri perhotelan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diangkat dari masalah ini adalah:

1. Bagaimana standar operasional prosedur di bagian resepsionis?
2. Bagaimana standar operasional prosedur di bagian *bell boy service*?
3. Bagaimana standar operasional prosedur di bagian *room attendant*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengangkat judul Standar Operasional Prosedur Hotel Lingian di Divisi Kamar adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur di bagian resepsionis.
2. Untuk mengetahui standar operasional prosedur di bagian *bell boy service*.
3. Untuk mengetahui standar operasional prosedur di bagian *room attendant*.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Menyediakan panduan yang jelas dan terstandar untuk semua proses operasional di divisi kamar, baik untuk staf maupun praktikan.
2. Mengoptimalkan waktu dan sumber daya dengan prosedur yang terstruktur.
3. Menyediakan materi referensi yang dapat digunakan dalam pelatihan staf baru dan praktikan, serta penyegaran bagi staf yang sudah ada.
4. Mengimplementasikan prosedur yang memastikan keamanan dan keselamatan bagi tamu, staf, dan praktikan.

## 1.5 Batasan Masalah

Artikel ini akan membahas mengenai perumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus untuk divisi kamar di Hotel Lingian. Fokus utama dalam perumusan SOP ini akan dibatasi pada tiga area spesifik dalam divisi kamar, yaitu:

1. Resepsionis
  - Prosedur *Check-in* dan *Check-out*: Langkah-langkah detail yang harus diikuti oleh resepsionis dalam proses penerimaan tamu (*check-in*) dan pelepasan tamu (*check-out*).
  - Penanganan Reservasi: Proses penerimaan, verifikasi, dan pencatatan reservasi yang masuk melalui berbagai saluran (telepon, email, online).
  - Layanan Tamu: Prosedur untuk menangani permintaan dan keluhan tamu, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul selama masa menginap tamu.
2. *Bell Service*
  - Penanganan Bagasi: Instruksi mengenai cara menerima, menyimpan, dan mengantar bagasi tamu dengan aman dan efisien.

- Penyambutan Tamu: Prosedur untuk menyambut tamu di pintu masuk, membantu mereka dengan bagasi, dan mengarahkan atau mengantarkan tamu ke kamar mereka.

### 3. *Room Attendant*

- Pembersihan Kamar: Langkah-langkah terperinci untuk membersihkan kamar tamu, termasuk mengganti linen, membersihkan kamar mandi, mengisi ulang perlengkapan, dan memastikan kamar dalam kondisi rapi dan bersih.
- Pemeriksaan Kamar: Prosedur untuk memeriksa kondisi kamar sebelum dan sesudah tamu menginap, termasuk pelaporan kerusakan atau kehilangan barang.
- Layanan Kamar: Instruksi untuk menangani permintaan khusus dari tamu yang berkaitan dengan layanan kamar, seperti pengantaran perlengkapan tambahan.

Jurnal ini tidak akan membahas SOP untuk divisi lain di hotel seperti *food and beverage*, keamanan, atau *engineering*. Fokus akan tetap pada pengembangan SOP yang spesifik untuk resepsionis, *bell service*, dan *room attendant* dalam divisi kamar, dengan tujuan untuk meningkatkan konsistensi, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu Hotel Lingian.