

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, gaya hidup sehat bagi masyarakat Indonesia khususnya yang tinggal di perkotaan besar seperti kota Surabaya sudah tidak asing lagi. *Trend* gaya hidup sehat ini disebabkan oleh perkembangan arus informasi dan teknologi yang cepat. Media juga memiliki peran yang besar dalam mempopulerkan gaya hidup sehat. Banyaknya *model* seperti artis dan *public figure* yang memiliki postur tubuh proporsional telah memicu motivasi masyarakat untuk memiliki tubuh sehat dan ideal. Selain itu juga tuntutan lingkungannya untuk selalu tampil menawan, terutama bagi yang bekerja.

Semua kalangan baik pelajar, mahasiswa maupun eksekutif tertarik menjadi anggota "*member*" pusat kebugaran dengan berbagai keperluan. Diantaranya ada yang ingin mengencangkan dan membentuk otot, merampingkan badan atau sekedar menjaga kebugaran. Agar terkesan gaul dan keren juga menjadi salah satu alasan untuk bergabung disebuah pusat kebugaran.

Selain fenomena diatas, saat ini pusat kebugaran tidak hanya sekedar dijadikan pusat berolahraga, tetapi juga tempat pertemuan bisnis. Dengan demikian hubungan antar rekan bisnis akan terjalin semakin akrab dan tubuh akan semakin sehat. Pusat kebugaran juga dijadikan sebagai ajang bersosialisasi atau berkumpul bersama teman maupun sesama anggota "*member*" pusat kebugaran.

Sehingga, tidak heran banyak tempat kebugaran dijadikan tempat berkumpul sambil melakukan olahraga bersama.

Pada umumnya kesadaran menjaga kebugaran mulai muncul pada orang-orang yang sudah terpenuhi kebutuhan hidupnya, baik sandang, pangan maupun papan. Namun akhirnya, masyarakat sadar bahwa kesehatan dan kebugaran tubuh memang paling utama, karena tanpa badan sehat tentu saja tidak bisa menikmati kesenangan hidup. Dengan kata lain, kesadaran membugarkan diri muncul pada masyarakat golongan menengah-atas (eksekutif muda) dan golongan premium. Kesadaran pentingnya kesehatan menyebabkan pemanfaatan waktu luang bagi masyarakat golongan premium dan eksekutif-eksekutif muda yang sibuk bekerja.

Saat ini masih ada beberapa perusahaan yang beroperasi tanpa didukung dengan sebuah sistem yang baku. Operasional perusahaan lebih banyak didasarkan pada kebiasaan yang sudah mereka jalankan secara turun temurun selama bertahun-tahun. Karyawan bekerja dengan cara mengikuti kebiasaan para karyawan pendahulunya. Sehingga apabila seorang karyawan yang memegang suatu pekerjaan tertentu tidak masuk kerja mendadak, maka tidak ada yang bisa menggantikannya karena tidak tahu proses kerjanya sehingga muncul istilah posisi yang tak tergantikan. Tentu saja hal ini akan sangat menghambat operasional perusahaan. Dengan adanya masalah tersebut maka di Club Olympia Hotel Bumi Surabaya dibutuhkan penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* yang jelas dan terarah bagi semua karyawannya.

Kesuksesan sebuah Perusahaan sangat ditentukan oleh ketersediaan Sumber Daya Manusia yang kompeten, handal, dan berkualitas. Komitmen

manajemen yang bagus, serta ketersediannya sistem manajemen yang rapi dan memadai juga sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Karyawan memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan dalam sebuah perusahaan. Dalam menjalankan tugas operasionalnya dibutuhkan acuan kerja yang jelas sehingga tidak keluar jalur yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Oleh sebab itu dibutuhkan *Standard Operational Procedure (SOP)* kerja yang jelas sebagai acuan dalam bekerja. Sehingga perusahaan dapat menghasilkan pelayanan jasa yang berkualitas sesuai dengan keinginan pelanggan.

Standard Operational Procedure atau yang biasa disebut dengan (**SOP**) merupakan acuan kerja yang dapat dijadikan standart dalam bekerja di semua departemen yang ada di suatu perusahaan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, cepat, tepat, efektif dan efisien. Dalam *Standard Operational Procedure (SOP)* tertuang prosedur apa saja yang harus dilakukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian sudah dibakukan. Sehingga ketika ada kesalahan sistem yang keluar dari jalurnya akan bisa diidentifikasi. Selain itu juga *Standard Operational Procedure (SOP)* dapat juga dijadikan salah satu alat untuk menilai kinerja organisasi atau karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul **“Pentingnya Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* Guna Meningkatkan Pelayanan di Club Olympia Hotel Bumi Surabaya”** dengan adanya *Standard Operational Procedure (SOP)* diharapkan tugas/pekerjaan karyawan akan lebih lancar karena masing-masing sudah ada pedoman dan acuannya, selain itu juga ketika ada kasus penyelewengan/penyalahgunaan

wewenang, *Standard Operational Procedure (SOP)* ini juga bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* yang benar guna meningkatkan pelayanan dan menghindari kesalahan saat operasional di Club Olympia Hotel Bumi Surabaya.

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Club Olympia Hotel Bumi Surabaya menerapkan *Standard Operational Procedure (SOP)* yang benar kepada karyawannya guna meningkatkan pelayanan kepada anggota “*member*” maupun tamu hotel yang datang di pusat kebugaran.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Bagi Penulis

- a. Penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat dengan membuat penulisan karya tulis ilmiah berupa proyek akhir.

- b. Penulis memperoleh wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* di Club Olympia Hotel Bumi Surabaya.

1.3.2.2 Bagi Lembaga

Bisa menambah informasi dan pengetahuan bagi adik kelas dalam penyusunan proyek akhir.

1.3.2.3 Bagi Club Olympia Hotel Bumi Surabaya

Sebagai referensi dan bahan masukan bagi perusahaan mengenai penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* sangat penting guna meningkatkan pelayanan kepada anggota “*member*” maupun tamu hotel.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jelas dan lebih mengarah mengenai pentingnya penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* guna meningkatkan pelayanan atau *service* yang memuaskan bagi anggota “*member*” maupun tamu hotel yang menggunakan fasilitas pusat kebugaran di Club Olympia Hotel Bumi Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini mempunyai tata susunan yang teratur dan berurutan, maka penulis menjelaskan secara singkat bab demi bab yang dibahas dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab tinjauan pustaka ini penulis akan menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori serta kerangka pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab metodologi penelitian penulis akan menjelaskan mengenai terminologi, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab pembahasan ini akan dijelaskan mengenai tinjauan umum penelitian serta presentasi hasil.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini akan menjelaskan mengenai simpulan serta saran-saran bagi penulisan proyek akhir ini.