

**ANALISIS FAKTOR PENANGANAN *STANDAR OPERASIONAL*
PROSEDUR (SOP) LOST AND FOUND DI HOTEL HERMES PALACE
MEDAN**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian dari Syarat-syarat
Yang diperlukan memperoleh
Gelar Ahli Madya Parawisata

Oleh:

Kimi Gayo Sabdeyoga
1906010011



**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
2023**

LEMBARAN PERSETUJUAN

Telah disetujui untuk diajukan kepada panitia ujian karya tulis akhir

Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi

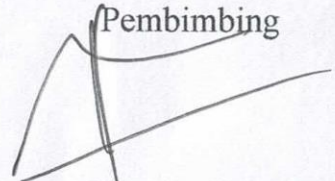
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul:

“ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) LOST AND FOUND DI HOTEL
HERMES PALACE MEDAN”

Banda Aceh, 10 Februari 2023

Pembimbing


Ichsan Akmal Mazas, B.A (Hons)., M.M
NIDN. 1311059002

LEMBARAN TANDA TANGAN

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Karya Tulis Akhir

Program Studi D3 Perhotelan

Telah Di Terima Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Ahli Madya Parawisata

Pada Tanggal, 10 Februari 2023

Panitia Penguji:

Penanggung jawab : Dr. H. Aliamin, S.E, M.Si.Ak,CA

Ketua : Ichsan Akmal Mazas, B.A (Hons)., M.M

Penguji I : Ira Dama Yanti, ST, MT

Penguji II : Riska Nanda, S.Pd., M.Sc

(Aliamin)
(Ichsan Akmal Mazas)
(Ira Dama Yanti)
(Riska Nanda)

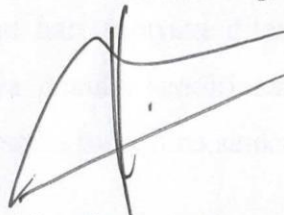
PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR

Judul : Analisa Faktor Pemhambat Lost And Found Di Hotel
Hermes Palace Medan
Nama Mahasiswa : Kimi Gayo Sabdeyoga
NPM : 1906010011
Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 10 Februari 2023

Diketahui Oleh

Pembimbing

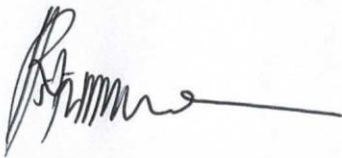


Ichsan Akmal Mazas, B.A (Hons)_, M.M
NIDN. 1311059002

Diketahui/Disahkan Oleh:

Program Studi DIII Perhotelan

Ketua

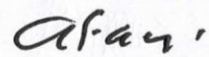


Riska Nanda S.Pd., M.Sc
NIDN. 1325079401

Fakultas Vokasi

Universitas Muhammadiyah Aceh

Dekan



Dr. H. Aliamin, S.E, M.Si Ak, CA
NIK. 19590217 199101 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT PENANGANAN LOST AND FOUND DI HOTEL HERMES PALACE MEDAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar akhir madya pada Program Studi DIII Perhotelan Fakultas Vokasi, Universitas Muhammadiyah Aceh adalah benar merupakan hasil karya Penulis sendiri. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan akhir ini, telah penulis cantumkan sumbernya jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah

Apabila dikemudian hari ternyata ditemui seluruh atau sebagian tugas akhir ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai kebijakan

Banda Aceh, 10 Februari 2023

Penulis



Kimi Gayo Sabdeyoga
NPM. 1906010011

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang mana telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini. Salawat beriringan salam penulis sanjungkan kepada banginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah memberikan cahaya ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Penyusunan Karya Tulis ini sebagai bukti dalam menyelesaikan Program Studi Diploma (D3) Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami penulis, baik dalam segi isi, penulis maupun kata-katanya yang tidak tersusun secara baik, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya Karya Tulis Akhir ini dapat diselesaikan. Dengan hati yang tulus dan ikhlas, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Muhammd Daud dan Ibunda Wahdah yang telah membesarkan, mendidik, memberikan perhatian dan do'a restu yang tidak hentinya sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. H. Aliamin, S. E, M.Si.Ak,CA selaku dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh
3. Ibu Riska Nanda, S.E, M.Sc selaku ketua Program Studi Prodi Perhotelan Universitas Muhammadiyah Aceh, sekaligus dosen Penguji II
4. seluruh dosen dan staf Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh yang telah memberrikan penulis berbagai ilmu khususnya di bidang perhotelan
5. Bapak Ichsan Akmal Mazas, B.A (Hons)., M.M selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan pengaharan dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyusaikan Karya Tulis Akhir ini.
6. Seluruh staf Hotel Hermes Palace Medan yang telah memberikan ilmu secara langsung pada saat Praktek Kerja Lapangan

7. Teruntuk teman-teman seperjuangan yang sama-sama memberikan do'a dan dorongan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini

Akhir kata penulis mengucapkan Alhamdulillah dan mudah-mudahan Karya Tulis Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan berfikir serta sebagai bahan refensi dan informasi yang bermanfaat bagi pengetahuan bidang perhotelan.

Banda Aceh, 10 Februari 2023

Penulis

Kimi Gayo Sabdeyoga
NPM. 1906010011

ABSTRAK

Housekeeping Department Sebuah departemen dari departemen yang mengatur atau mengelola peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan akibat dekorasi hotel dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penanganan *lost and found* di *housekeeping* jurusan. Tujuan penelitian ini menggunakan metode deskriptif dalam pengumpulan data menggunakan studi literatur, observasi dan wawancara. Kemudian data dikumpulkan, dianalisis dan dideskripsikan. Perkembangan di dalam hotel harus didukung pula oleh sistem manajemen yang mengatur operasional di dalam hotel. Salah satu pelayanan yang diberikan yaitu mengenai pelayanan Lost and Found terhadap barang-barang tamu. Hal ini perlu dilakukan mengingat tidak jarang tamu ketinggalan barang-barang mereka ketika meninggalkan hotel. Housekeeping department mempunyai peranan penting dalam hal ini. Pelayanan yang baik yang diperoleh tamu akan memberikan kesan baik pula terhadap tamu yang datang ke Traveller Suite Hotel Medan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penanganan barang hilang dan ditemukan, bagaimana petugas housekeeping menangani masalah barang hilang dan ditemukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Hermes Palace Hotel Medan

Kata Kunci : *Housekeeping*, SOP, Lost and Found.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metode Penelitian	4
1.6 Teknik Menganalisis Data	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian SOP	6
2.2 Pengertian Hotel	7
2.3 Pengertian Housekeeping	9
2.4 Peranan Housekeeping Departement di Hotel Hermes Palace Medan.....	11
2.5 Struktur Organisasi Housekeeping Departement	12
2.6 Teori Dasar Lost and Found	13
2.7 Pengertian SOP lost and found.....	13
2.8 Penjelasan Informasi Oleh Minibar checker	15
BAB III PEMBAHASAN	17
3.1 Hermes Palace Hotel Medan	17
3.2 Kerangka Bepikir.....	21
3.3 Standar Operasional Procedure (SOP) <i>Lost And Found</i> Hermes Palace Hotel Medan	21
3.4 Penangan Lost and Found Hermes Palace Hotel Medan.....	23
3.5 Penyelesaian permasalahan <i>Housekeeping</i> di Hermes Palace Hotel Medan	25

3.6 Hambatan-hambatan dalam Penganan Lost and Found	28
3.7 Penyelesaian Permasalahan	29
BAB IV PENUTUP	30
4.1 Simpulan.....	30
4.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN.....	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri pariwisata hotel berperan cukup penting terhadap perkembangannya. Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (Main Tourism Superstructures) ini berarti hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang. Bila diumpamakan industri pariwisata itu suatu bangunan, maka sector perhotelan merupakan tiangnya, sementara itu usaha perhotelan memiliki peran dalam menunjang pembangunan Negara antara lain, meningkatkan industri rakyat, seperti meubel, bahan pakaian, makanan, minuman dan lain sebagainya. Selanjutnya itu menciptakan lapangan kerja, membantu usaha pendidikan dan Negara, meningkatkan devisa Negara, dan meningkatkan hubungan antar bangsa. Pendapat Sudarso, (2016 : 242)

Salah satu sektor industri pariwisata yang mendatangkan pendapat bagi negara adalah industri perhotelan. Hotel merupakan akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya yang dikelola secara komersil. Hotel merupakan salah satu penunjang yang tidak dapat di- pisahkan dengan dunia pariwisata, namun dalam mengembangkan sector pariwisata tersebut, pemerintah sering mendapatkan hambatan-hambatan terhadap perkembangan dunia pariwisata itu sendiri. Selain dengan mempromosikan dan memasarkan objek dan atraksi yang ada, juga dapat dilakukan dengan cara memberikan jaminan mutu pelayanan yang profesional. Jaminan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel tidak tergantung pada ukuran besarnya bangunan maupun tipe yang dimilikinya, kualitas pelayanan juga termasuk salah satu hal yang penting

dalam memenuhi kebutuhan tamu hotel. Salah satunya adalah *housekeeping department*.

Pada saat tamu menginap di hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang bertujuan agar tamu dapat menikmati fasilitas-fasilitas yang ada di hotel. Di hotel terdapat departemen yang saling berkaitan untuk menunjang operasional. Salah satu departemen yang berperan penting di hotel yaitu *housekeeping* (Tata Graha) karena *housekeeping* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar tamu, *public area*, restoran, *meetingroom*, *laundry/linen*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya di hotel

Salah satu hotel yang juga menyediakan *service* dan sarana yang lengkap di hotel Hermes Palace Medan, dimana terdiri dari *Public Area*, *Laundry*, *Banquet*, dan *Housekeeping*. Dari Departemen tersebut memiliki hubungan kerjasama Antara departemen selain itu mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Tugas *housekeeping* adalah menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman dan aman, memberikan pelayanan di kamar dengan maksimal kepada tamu sehingga tamu betah tinggal di hotel, selanjutnya bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh *outlet* dan ruangan umum di hotel, penyiapan, penataan dan pemeliharaan kamar-kamar, dan yang terakhir yaitu menangani barang tamu yang tertinggal di hotel (*lost and found*), terkadang barang tamu yang tertinggal atau hilang bisa didalam kamar tamu maupun di area umum di dalam hotel. Bagian yang menangani *lost and found* di *housekeeping* di Hotel Hermes Palace Medan adalah *Order Taker* juga bisa disebut admin *housekeeping* yang tidak hanya melayani *lost and found*, tentang *stock linen* dan amenities. Biasanya *minibar checker*, memeriksa kamar pada saat *check out* dan menemukan barang tamu yang tertinggal di dalam kamar, barang tersebut langsung dibawa ke *housekeeping office* lalu mengisi *form lost and found* dan kemudian di masukkan ke system di gudang *lost and found*, akan tetapi *minibar checker* terkadang kurang teliti dalam pengecekan kamar tamu yang sudah *check out*. Hal ini *roomboy* pada saat membersihkan kamar masih menemukan barang

tamu yang tertinggal, dan terkadang minibar *checker* sering lupa membawa barang yang ditemukannya untuk dibawa ke order taker. Terdapat kasus terjadi dimana tamu merasa tertinggal di kamar hotel, dan ternyata setelah di cek barangnya tidak ada, lalu terjadilah keluhan kepada pihak hotel. Beberapa keluhan tamu mengenai *lost and found* tersebut dapat di lihat tripadvisor/traveloka. Berdasarkan penjelasan dari tamu tentang *lost and found* tersebut, Dari permasalahan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang

“Analisa faktor penghambat pelaksanaan Standar Operasional Produser (SOP) *lost and found* di Hermes Palace Hotel Medan .”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat merumuskan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana Penanganan *Lost and Found* di Hotel Hermes Palace Medan ?
2. Apa saja faktor penghambat pelaksanaan *standar operasional produser (sop) lost and found* Di Hotel Hermes Palace Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk Mengetahui penanganan *lost and found* di Hotel Hermes Palace Medan.
2. Untuk mengetahui penghambat pelaksanaan *sop lost and found* Di Hotel Hermes Hermes Palace Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teori

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terutama dalam industri perhotelan pada bagian *Housekeeping/Tata Graha*.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan evaluasi hotel untuk mengukur sejauh mana tingkat keefektifan dalam teknis pelayanan di hotel tersebut.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Data yang dinyatakan dalam bentuk kategori (hasil bukan angka). Kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data, analisis data, interpretasi data, dan pada akhirnya dirumuskan suatu kesimpulan yang mengacu pada analisis data tersebut. (Sugiyono 2017: 215)

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Hermes Palace Medan Jl. Pemuda No.22, Medan 20151 Sumatera Utara – Indonesia.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di departemen *housekeeping*. yaitu: *Head department housekeeping*, *Supervisor housekeeping* dan *roomboy*

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara:

a. Observasi

Metode dengan menggunakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang bertujuan mengumpulkan data. (Putra, A. Jurnal Bsi 2015, diakses tanggal 26 maret 2020)

b. Wawancara

Merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab pada manajemen yang terkait yang ada di Hotel hermes Palace Medan mengenai masalah yang akan dibahas oleh penulis. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak.

terstruktur, dan dapat juga dilakukan melalui tatap muka maupun menggunakan telepon

c. Dokumentasi

Merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan foto-foto, gambar, tulisan, buku, monografi, sketsa dan lain sebagainya agar hasil observasi dan interview akan lebih kredible atau dapat dipercaya.

1.6 Teknik Menganalisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas (Sugiono. 2017).

1. Sumber Data

Data yang diperlukan dapat diperoleh melalui pendekatan berikut :

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui penelitian langsung.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui buku-buku bacaan atau catatan yang terkait dengan permasalahan yang dipilih.

2. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan berdasarkan jadwal yang disusun sebagai berikut:

I.	Tahapan pengumpulan data	: 7 hari
II.	Tahapan pengolahan data	: 7 hari
III.	Tahapan penulis	: 7 hari
	Jumlah	: 21 hari

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian SOP

Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan proses dokumentasi yang dimiliki suatu perusahaan untuk memastikan bahwa layanan dan produk disampaikan atau diberikannya secara konsisten setiap waktu. Pengertian SOP, Secara sederhananya yaitu suatu petunjuk secara tertulis yang memaparkan mengenai langkah-langkah kerja atau bagaimana cara melaksanakan kegiatan dengan rutin. SOP kerap dipakai untuk menunjukkan kepatuhan terhadap suatu peraturan maupun praktik operasional. Serta guna mendokumentasikan atau mengabadikan bagaimana tugas wajib diselesaikan dalam organisasi kelompok atau individu. saat sebuah perusahaan sedang tumbuh dan baru memulai, CEO atau tim manajemen cenderung membuat semua keputusan internal. Ketika perusahaan telah mencapai ukuran tertentu, maka bentuk pengambilan keputusan tersebut bisa membatasi kapasitasnya untuk tumbuh lebih lanjut sebab CEO atau tim manajemen tidak bisa membuat semua keputusan dalam kerangka waktu yang sesuai atau terhubung dalam setiap aspek bisnis. Pada hal tersebutlah, SOP umumnya akan menguasai dan berperan menjadi sebuah dokumen yang mengatur, serta mengontrol secara keseluruhan semua proses bisnis. SOP juga bisa sebagai suatu cara yang efektif untuk mengkomunikasikan sebuah perubahan dalam cara bisnis bekerja terhadap karyawan.

Setelah memahami mengenai apa itu SOP? Kamu juga dapat mengetahui mengenai apa saja fungsi dari SOP. Terdapat beberapa fungsi SOP yang dapat kamu kenalnya. Mempunyai prosedur memang bukanlah solusi dari semua masalah dan tidak bisa menjamin kinerja yang sangat baik maupun hasil yang baik. Akan tetapi, dengan membuat SOP, kamu bisa memastikan bahwa kamu mempunyai sistem dan proses kualitas secara terstruktur, karyawan yang berkualitas, dan budaya perusahaan yang dapat memotivasi setiap individu.

SOP, dalam bentuk paling murni tersebut bisa mendukung seseorang yang tepat di lingkungan tepat pula. SOP membantu kamu untuk melakukan evaluasi terhadap apa yang kamu kerjakan, serta juga membantu kamu dalam menentukan bagaimana untuk maju, dan berjalan lancar.

2.2 Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu di peruntukkan bagi masyarakat umum, baik bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Sarana tempat tinggal untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran (Lawson, 1976:27).

Dalam buku Pariwisata dan Perhotelan yang ditulis oleh Bagyono (2014), Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut :

1. Jasa Penginapan
2. Pelayanan Makanan dan Minuman
3. Pelayanan Barang Bawaan
4. Pencucian Pakaian
5. Penggunaan Fasilitas Perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya

Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Jenis hotel terlepas dari kebutuhan dan sifat para pengunjung. dari pernyataan tersebut, jadi hotel dilihat dari lokasi dibangun, sehingga hotel dikelompokkan menjadi 4 (empat) kelompok yakni:

1. Resort Hotel

Resort Hotel adalah tempat menginap yang berlokasi di daerah pegunungan atau di tepi danau, ditepi aliran, di tepi pantai, tepi sungai.

2. Residential Hotel

Hotel Residen adalah hotel yang terletak pada daerah pinggiran kota- kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah untuk mencapai lokasi kegiatan usaha.

3. City Hotel

City hotel yaitu hotel yang terletak di perkotaan, yang biasanya City hotel ini dipergunakan masyarakat untuk menginap dalam jangka waktu pendek.

4. Motel (Motor Hotel)

Motel biasanya dipergunakan untuk tempat istirahat sementara bagi masyarakat yang melakukan perjalanan jauh dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Menurut Tarmoezi (2000)

Berdasarkan Wiyasha (2012 : 5) Hotel merupakan usaha yang mencari laba sebagai hasil akhir aktivitas bisnisnya yang bertujuan untuk menciptakan persaingan bisnis yang sehat, memberikan panduan bagi tamu tentang harga dan fasilitas serta layanan yang diberikan. Pada saat tamu menginap di hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang bertujuan agar tamu dapat menikmati fasilitas-fasilitas yang ada di hotel. Di hotel terdapat departemen yang saling berkaitan untuk menunjang operasional. Salah satu departemen yang berperan penting di hotel yaitu *housekeeping* (Tata Graha), karena *housekeeping* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar tamu, public area, restoran, meeting room, laundry/linen, sarana olahraga dan fasilitas lainnya di hotel.

2.3 Pengertian Housekeeping

Menurut Richard Komar(2014) Housekeeping dalah mempunyai arti sebagai berikut House artinya rumah,gedung,wisma.hotel. Sedangkan Keeping mempunyai arti Memelihara, Merawat, dan Menjaga. Oleh sebab itu Housekeeping di sebut juga Tata Graha. *Housekeeping* (tata graha) adalah bagian dari departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan. Melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya. Departement *Housekeeping* tidak hanya mempersiapkan kamar-kamar tamu, namun secara keseluruhan bertanggung jawab menjaga,merawat dan membersihkan semua fasilitas hotel tersebut bersih, rapi dan nyaman. Oleh sebab itu,semua aktivitas *housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkan pemeliharaan, perawatan dan kebersihan hotel secara menyeluruh dapat terjaga dengan baik. Karyawan *Housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, public area, restaurant, meeting room, laundry, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari team yang selalu mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu-tamu hotel. Karyawan *housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindak lanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

Housekeeping atau tata graha berarti rumah tangga. *Housekeeping* department adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya yang terdapat di hotel. Berdasarkan kedua pendapat di atas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa *Housekeeping* merupakan salah satu departmen yang ada di hotel yang mempunyai peranan yang penting dalam melakukan pengaturan dalam rumah tangga hotel, sehingga dapat memberikan suasana yang nyaman dan aman bagi penghuni hotel.

Atmosfir, suasana dan kondisi yang harus diciptakan oleh bagian Housekeeping agar dapat memberikan kepuasan bagi penghuninya meliputi Yayuk Sri Praweni (1993):

a. *Comfortable* (menyenangkan)

Hotel harus senantiasa dalam suasana yang menyenangkan, meliputi semua *public area*, dan juga kamar tamu. Suasana menyenangkan itu ialah keadaan yang tenang, santai, sejuk, asri dan bersih. Bagian *Housekeeping*, harus mampu memelihara kondisi ini selama 24 jam.

b. *Attractive* (daya tarik)

Keseluruhan area ditata sedemikian rupa sehingga teratur dan indah, memiliki warna serasi, pengaturan dekorasi dan ornament di berbagai lokasi strategis sehingga secara keseluruhan hotel memiliki daya tarik yang kuat.

c. *Safety* (rasa aman)

Housekeeping juga bertanggung jawab atas terciptanya rasa aman di dalam perasaan tamu selama menginap. Adanya petunjuk-petunjuk mengenai keamanan seperti petunjuk penyelamatan diri dari kebakaran, pemadam kebakaran, tangga darurat, dan lain-lain dapat menimbulkan rasa aman dan tentram di dalam perasaan tamu. Di dalam kamar tidak terlihat kabel listrik oleh tamu yang dapat menimbulkan rasa takut.

d. *Make a good and friendly atmosphere*

Kendatipun tidak secara langsung melayani tamu-tamunya, tetapi dari hasil pekerjaan seluruh personil *Housekeeping* tercipta suasana yang akrab dan penuh rasa kekeluargaan. *Housekeeping* membangun “*a home away from home*” sehingga para tamu tidak merasa asing selama berada di hotel.

e. *Hospitality* (ramah tamah, aman dan nyaman)

Personil *Housekeeping* mulai dari bawah sampai ke jenjang atas memiliki sikap *hospitality* yang tinggi. Senantiasa bersikap ramah dan sopan bila berpapasan dengan tamu dan selalu siap untuk memberikan bantuan pelayanan.

f. *Responsibility* (bertanggung jawab)

Karyawan *Housekeeping* adalah orang-orang dengan rasa tanggung jawab yang tinggi serta tidak pernah mengelak dari tanggung jawab. Setiap

personil terdiri dari individu yang berkamauan keras dan tidak cepat merasa puas ataupun cepat menyerah terhadap kesulitan yang dihadapi.

g. *Cooperation* (kerjasama)

Semua personil *Housekeeping* sengan menyadari bahwa tanpa adanya team work serta koordinasi kerja yang baik, maka apapun pekerjaan yang dilakukan akan sulit mencapai hasil yang diharapkan.

Menurut Nawar,A, (2000:20). *Departemen Housekeeping* merupakan bagian yang berperan penting dalam suatu hotel . Tugas dan tanggung jawab *housekeeping* meliputi area kamar tamu (*guest room*), *lobby*, *restorant* dan *banquet*, ruang kantor,*toilet* tamu, *toilet* karyawan, *locker* karyawan, taman di luar maupun di dalam hotel, area parkir, dan seluruh area hotel. Petugas *housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kerapian dan pemeliharaan seluruh area hotel. Mereka selalu siap untuk mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu tamu hotel. *Housekeeping* dengan tugasnya masing masing terdapat bagian yang termasuk kedalam *Public* area merupakan seksi yang mempunyai tugas untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel. Seksi *room* (kamar) yang mempunyai tanggung jawab dalam kebersihan kamar kamar tamu. Seksi *laundry* merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam membersihkan dan menyiapkan linen linen yang di butuhkan hotel. *Gardener* petugas yang memelihara tanaman tanaman baik di dalam hotel maupun diluar hotel . Beberapa bagian inilah yang bertanggung jawab dalam menjaga, memelihara, dan memberikan kenyamanan bagi hotel.

2.4 Peranan Housekeeping Departement di Hotel Hermes Palace Medan

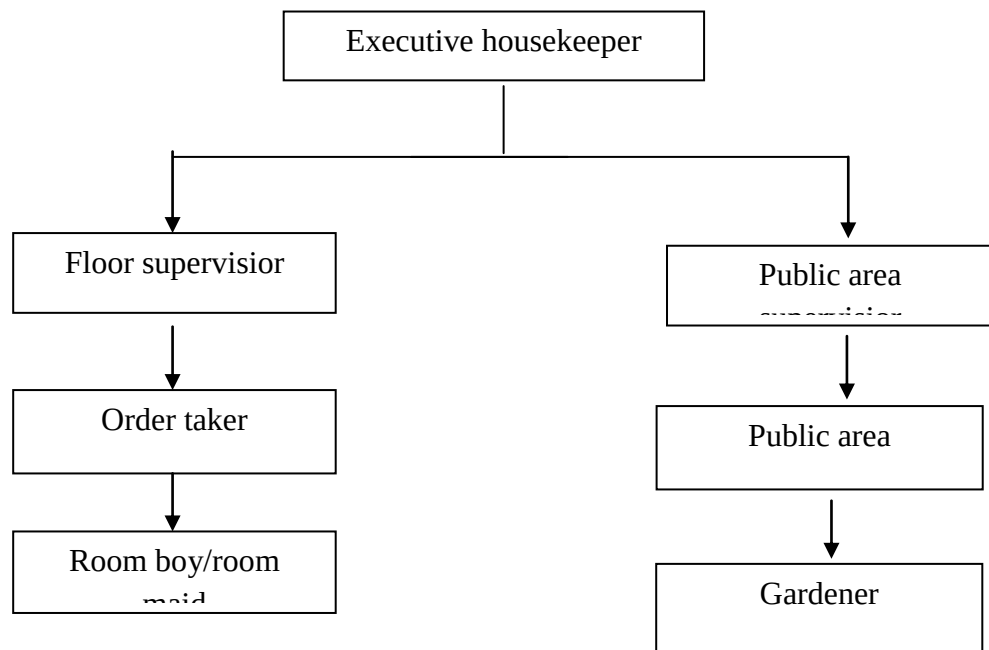
Housekeeping disebut juga tata graha atau bagian urusan rumah tangga,merupakan suatu bagian di hotel yang mempunyai peran penting dalam hal menjalankan program higenis dan sanitasi hotel dengan baik dan benar sertamenjalankan procedure keselamatan dan keamanan pada tempat kerja,rekan kerja dan tamu hotel. Tujuan dari *Housekeeping* hotel adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan layanan yang lebih kepada tamu hotel
- b. Membentuk citra hotel terhadap layanan hotel
- c. Membuat tamu merasa seperti di rumah sendiri
- d. Menciptakan keunikan sendiri

Membuat tamu merasa puas *Housekeeping* memiliki fungsi dalam mewujudkan tujuan dari hotel, fungsi tersebut dilakukan oleh petugas *housekeeping* sehari-hari, adapun fungsi-fungsi tersebut adalah :

1. Menjaga kebersihan seluruh area hotel
2. Merawat dan memelihara inventaris hotel
3. Mengatur peredaran linen
4. Memelihara dan merawat tanam tanamane
5. Melaksanakan pelayanan di kamar-kamar

2.5 Struktur Organisasi Housekeeping Departement



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Housekeeping

Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting karena struktur organisasi akan menjelaskan bagaimana kedudukan tugas dan fungsi

dialokasikan didalam organisasi (*Executive Housekeeper* Hermes Palace Medan , 2022) Berikut adalah struktur organisasi Housekeeping Departement.

2.6 Teori Dasar Lost and Found

Menurut (Bagyono 2003) Dasar-dasar Housekeeping dan Loundry Hotel, menyatakan bahwa “*Lost and Found* adalah penemuan barang-barang tamu yang hilang, baik itu di kamar tamu maupun di area umum yang masih berada di dalam lingkungan hotel”. *Lost and Found* di bawah koordinasi Housekeeping dan dikelola sepenuhnya oleh *Housekeeping Department*. *Lost and Found* merupakan suatu fasilitas hotel yang mempunyai peranan yang cukup besar dalam mendukung operasional hotel. Kadang-kadang barang tamu yang menginap atau yang berkunjung ke hotel tertinggal di hotel.

Karyawan yang menemukan barang itu harus segera melaporkan dan menyerahkannya ke kantor Housekeeping. Barang temuan akan disimpan di lemari *Lost and Found* serta diarsipkan secara baik dan rapi. Hal ini dilakukan agar memudahkan pengambilan jika pemilik datang mengambil. Tamu akan merasa aman dan tentram jika barang-barang yang dibawanya tidak hilang.

2.7 Pengertian SOP lost and found

Menurut Lutfi Orbani (2003) *Lost and found* adalah penemuan barang barang tamu yang tertinggal, baik itu di kamar tamu maupun area umum yang masih berada di dalam lingkungan hotel. *Lost and found* berada di bawah koordinasi dan dikelola sepenuhnya oleh *housekeeping*. Barang temuan akan disimpan di lemari lost and found serta di arsipkan secara baik dan rapi. Hal ini dilakukan agar memudahkan pengambilan barang jika pemiliknya datang mengambil

Menurut Rumeckso (2001:136) klasifikasi *lost and found* dapat dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu :

1. Barang Biasa Jenis barang ini ditentukan oleh faktor harga dari barang, seperti sandal, baju, celana, sepatu dan sejenisnya. Lama masa penyimpanan barang dari kelompok ini adalah 3 bulan.
2. Makanan dan minuman Barang jenis ini tidak boleh langsung dikonsumsi atau dibawa pulang, contoh yang umum dari barang jenis ini adalah minuman kaleng dan makanan ringan, roti atau buah. Lama masa penyimpanan dari barang ini adalah 1 sampai 2 hari tergantung dari jenisnya.
3. Barang berharga Kelompok barang ini adalah yang paling penting karena sangat berharga atau sering digunakan oleh pemilik, seperti charger, handphone atau laptop bahkan dokumen identitas. Lama masa penyimpanan barang ini adalah 6 bulan sampai 1 tahun.

SOP merupakan suatu pedoman yang berisi prosedur standar yang berada pada suatu organisasi yang berguna untuk memastikan bahwa semua keputusan, tindakan, penggunaan fasilitas proses dilakukan oleh orang-orang yang berada di organisasi berjalan secara efisien, efektif dan sistematis. M.Tambunan (2008:79).

Standar Operasional Prosedure adalah perangkat instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan, Standart Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja system kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Irwansyah S.E 2015)

Berikut adalah langkah-langkat SOP apabila barang tamu ditemukan oleh housekeeper :

1. Menemukan barang di kamar.
2. Melaporkan penemuan barang kepada *floor supervisor*
3. Menginformasikan adanya penemuan barang kepada *front office*

4. Mengantar barang temuannya ke *housekeeping office/order taker*
5. Memeriksa, mencatat barang yang ditemukan pada *form* yang ada.
6. Memberikan salinan laporan penemuan barang ke *room attendant*
7. Membungkus barang temuan
8. Menempelkan *form* penemuan barang pada bungkus
9. Menyimpan barang ke *deposit box*
10. Membuat bukti serah terima barang
11. Jika barang yang ditemukan adalah barang yang tidak berharga maka *housekeeping order taker* membungkus barang tersebut.
12. *Housekeeping clerk/order taker* menempelkan *form* penemuan ke bungkus.
13. *Housekeeping order taker* menyimpan barang di lemari *Lost and Found* di *Housekeeping*

Jika ada barang tamu yang hilang maka prosedur yang dilakukan oleh tamu dan pihak hotel sebagai berikut

1. Tamu melaporkan ke *front office* barangnya hilang/tertinggal
2. *Front office* menginformasikan ke *floor supervisor* adanya barang tamu hilang/tertinggal
3. *Floor supervisor* dan *roomboy* mengecek kembali kamar tamu tersebut
4. Apabila barang tersebut didapatkan maka dikembalikan kepada tamu tersebut
5. Apabila barang tidak ditemukan barang tersebut tidak diganti karena barang hilang tidak ditanggung jawab pihak hotel
6. *Floor supervisor* menginformasikan kembali ke *front office*
7. *Front office* menggabarkan ketamu tersebut kembali

2.8 Penjelasan Informasi oleh Minibar Checker

Terkadang minibar checker tidak melihat jika ada barang tamu yang tertinggal jadi saat tamu sudah meninggalkan hotel maka tersebut barang tersebut baru ditemukan oleh *roomboy* yang akan mengerjakan kamar tersebut. Ketika *roomboy* menemukan barang tersebut langsung melaporkan

kepada Floor supervisor atau order taker, lalu floor supervisor atau order taker mencatat dan menyimpan barang tersebut

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Hermes Palace Hotel Medan

Hermes Palace Medan Hotel Medan, dengan gaya arsitektur modern, diresmikan pada tanggal 7 oktober 2010, hotel berbintang 4 yang berdiri di atas lahan luas 1001 meter persegi ini dibangun oleh Hermes Thamrin sang pemilik, menjadi hotel yang berbeda dengan konsep yang lebih mewah dari hotel lainnya sesuai dengan kebutuhan bisnis serta gaya hidup modern. Letaknya di jalan Pemuda No 22, Medan, Sumatra Utara, menjadi nilai plus karena letaknya di daerah pusat kota

Hermes Palace Hotel Medan merupakan hotel ke-4 setelah Hermes Palace Hotel Banda Aceh, Hermes Palace Bintan, dan Hermes Palace Hotel Subulussam. Pembukaan Hermes Palace Banda Aceh mendapat sambutan dari pemerintah dan masyarakat setempat. Meskipun dengan konsep yang berbeda, diharapkan Hermes Palace Hotel Medan juga akan mendapatkan sambutan yang hangat dari semua kalangan masyarakat kota Medan. Sesuai dengan tema hotel yang mengakomodir kebutuhan bisnis dan lifestyle, tersedia beberapa ruangan serbaguna dan ballroom untuk kepentingan rapat atau MICE (Meeting Incentive Convention Exhibiton).

Hermes Palace Hotel Medan terdiri dari tiga belas lantai termasuk sembilan lantai kamar dan 4 lantai untuk fasilitas pendukung, seperti : *Room Service*, *Coffe Shop* dan *Meeting Room*. Adapun rincian fasilitas yang ditawarkan oleh hotel kepada pengunjung diantaranya :

1. Room

Berbagai fasilitas tersedia untuk menghadirkan nuansa modern dan kenyamanan yang tinggi bagi para tamu dengan 106 kamar yang terbagi 4 type yaitu *Standart*, *Superiorior*, *Deluxe*, *Junior Suite*, dan *Honeymoon Suite*, Hermes Palace Hotel Medan menyediakan lantai *smoking area* dan *non smoking area*, Untuk penghubung antar lantai, hotel ini juga memiliki

lift sebagai akses menuju ke kamar tidur dan mempermudah tamu. Setiap tipe kamar memiliki fasilitas dan harga berbeda.

Sebagai rinciannya dapat dilihat pada table 2 berikut:

Tabel 3.1. Jenis dan harga kamar

	Jenis Kamar	Harga Kamar
1	Standart	Rp. 400,000 Rupiah
2	Superior room	Rp. 440,000 Rupiah
3	Deluxe room	Rp. 500,000 Rupiah
4	Junior Suite	Rp. 650,000 Rupiah
5	Honey Suite	Rp. 800,000 Rupiah

Sumber: *Sales executive* Hermes Palace Hotel Medan

2. Food and Beverage

a. Sirocco moonlight

Sirocco moonlight terletak dilantai tiga belas dilengkapi dengan pelayanan *Buffet Service* dimana makanan diletakkan dimeja makan, Susana restoran yang nyaman dan sejuk karena disamping Sirocco moonlight terdapat taman membuat suasana makan lebih santai Sirocco moonlight memiliki kapasitas 100 pax. Dan disebelah lain Sirocco moonlight ini terdapat taman untuk *Smoking area*.

b. Hermes Coffe

Hermes coffe terletak dilantai satu dilengkapi dengan pelayanan Buffet Service dimana makanan diletakkan dimeja makan, Susana Hermes Coffe yang nyaman dan sejuk karena disamping Hermes Coffe terdapat taman membuat suasana nyaman dan tenang dan terdapat taman untuk *Smoking area*.

c. Bistro di Roof Top

Bistro di Roof Top terletak lantai paling atas di roof top Hermes Palace Hotel Medan dimana dapat melihat indahnya pemandangan Kota Medan siang hari atau di malam hari yang sangat indah

3. Meeting room

a. Mezzanine floor

mezzanine floor terletak di lantai 10 ruangan ini bisa menampung banyak orang dan ruangan ini biasanya dijual untuk customer yang acara besar resepsi pernikahan, lamar dan meeting

b. Ballroom

Ballroom terletak di lantai dua dijual hanya untuk meeting

Departemen yang ada di Hermes Palace Hotel Medan

1. *Housekeeping Department*

Dalam studi/penelitian ini departemen yang menjadi fokus penulisan adalah *Housekeeping department* hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.

Housekeeping terbagi atas beberapa seksi antara lain :

a. *Floor Section*

b. *Public Area Section*

c. *Linen/uniform Section*

d. *Laundry section*

e. *Gardener section*

2. *Front Office Department*

Front Office Department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak check in. Adapun bagian-bagian di *Front Office Department* adalah sebagai berikut :

- a. *Reservation*
- b. *Reception*
- c. *Telephone Operator*
- d. *Front Office Cashier*
- e. *Uniform Service/Concierge*
- f. *Information section*
- g. *Guest Relation Officer*

3. *Human Resources Department (HRD)*

HRD adalah singkatan dari *Human Resources Department*. Dalam ilmu terapan, HRD biasa disebut sebagai “Personalia” atau “Kepegawaian”. HRD dalam manajemen juga biasa disebut dengan “*Human Capital*” atau “*Human Resources Management*”. Personalia Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab di dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia, yaitu dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan sumber daya manusia, termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku di perusahaan.

4. *Security Department*

Security Department adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap. Selain itu *security* juga harus memeriksa para karyawan hotel *body checking* baik itu saat masuk kerja maupun saat pulang bekerja. Adanya *security* akan membuat tamu merasa aman dalam menginap di hotel

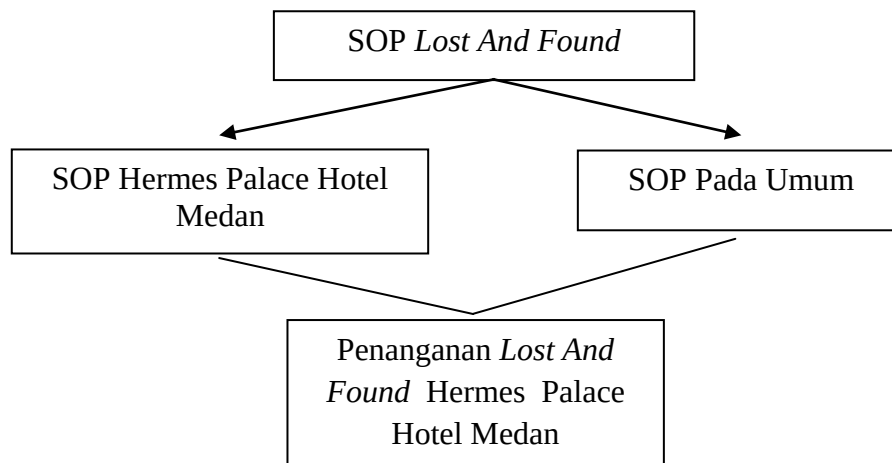
5. *Housekeeping Department*

Dalam studi/penelitian ini departemen yang menjadi fokus penulisan adalah *Housekeeping department* hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.

Housekeeping terbagi atas beberapa seksi antara lain :

- 1) *Floor Section*
- 2) *Public Area Section*
- 3) *Linen/uniform Section*
- 4) *Laundry section*
- 5) *Gardener section*

3.2 Kerangka Bepikir



Gambaran 3.2 Kerangka berpikir

Sumber: Excecutive Housekeeping Hermes Palace Hotel Medsn

3.3 Standar Operasional Procedure (SOP) *Lost And Found* Hermes Palace Hotel Medan

Barang-Barang yang ditemukan *lost and found* item. Semua barang barang tamu ang tertinggal dan ditemukan oleh karyawan hotel harus disimpan oleh bagian *lost and found Housekeeping* Departement dengan ketentuan sebagai berikut :

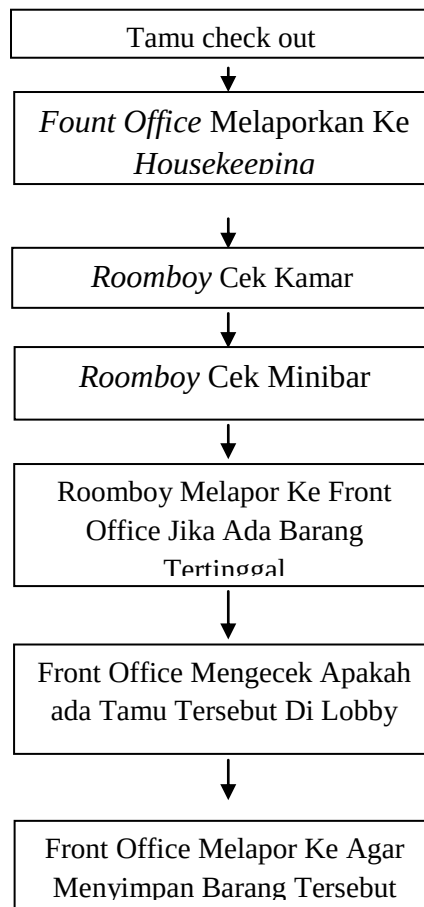
Semua jenis barang request ditemukan oleh karyawan harus segera dilaporkan dan diserahkan ke *Housekeeping* Departement kemudian dicatat pada *lost and found Book* dan dibuatkan *form lost and found*. Barang *lost and found* disimpan ditempat penyimpanan yang khusus untuk keperluan ini. *Standart Operasional Procedure Lost and Found Housekeeping* pada Hermes

Palace Hotel Medan, Berikut penulis jabarkan. *Standart Operasional Procedure Lost and Found* di *Housekeeping Departement* pada Hermes Palace Hotel Medan ialah :

1. Jika barang ditemukan di area umum atau *lobby* tamu, barang tersebut akan diserahkan *Receptionist* untuk dicatat di *Log Book "Lost and Found"* sertadisimpan di tempat yang aman.
2. Melaporkann kepada *floor supervisor/order taker* adanya penemuan barangdikamar
3. Mengantar barang temuan ke *order taker* untuk disimpan diruangan penyimpanan barang *lost and found*
4. Periksa kemungkinan nama pemilik barang tersebut,jika pemilik tersebutamu yang dikenal maka segera informasikan kepada tamu tersebut untuk mengambil barang tersebut
5. Catat semua barang yang ditemukan kedalam *Log Book "Lost and Found"* dengan tanda tangan dan keterangan setelah itu dimasukkan ke system computer
6. Salinan form akan diberikan ke *roomboy* jika masa berlaku *lost and found* berakhir
7. Menyimpan barang temuan di lemari khusus *lost and found*
8. Jika Barang tersebut adalah barang berharga atau perhiasan maka langsungdisimpan di *safety deposit box*
9. Ketika tamu mengambil barang tersebut dan meminta identitas tamutersebut
10. Jika barang tersebut adalah Kartu Kredit, maka dicatat di *log book lost and found* dan ditanda tangani oleh executive housekeeper
11. Kunci ruangan khusus penyimpanan barang *lost and found* hanya dipegangatau disimpan *executive housekeeper*
12. Semua barang temuan mempunyai masa berlaku penyimpanan tergantung pada barang apa yang ditemukan

3.4 Penangan *Lost and Found* Hermes Palace Hotel Medan

Penanganan *Lost and Found* merupakan tanggung jawab dari bagian Housekeeping dan di dalam pencatatan serta penyimpanan barang-barang harus dilakukan secara rapi dan baik dengan cara barang-barang yang ditemukan dibungkus dengan plastic transparan supaya kelihatan jenis barang dan mereknya. Jika alamat atau pemilik barang jelas maka barang tersebut harus dikembalikan kepemiliknya setelah ada koordinasi dan konfirmasi dari pemilik barang bahwa barang tersebut bisa dikirim atau diambil. Jika barang yang ditemukan tersebut tidak terdata dengan jelas maka akan disimpan sampai batas waktu tertentu, selanjutnya barang tersebut diberikan kepada penemu barang tersebut. Pada kasus-kasus tertentu penemuan barang *Lost and Found* yang dengan jelas alamat dan datanya yang selanjutnya dikirim ke pemiliknya, tentu saja akan membuat tamu atau pemilik dari barang tersebut merasa senang dan berterima kasih. Tamu akan merasa bahwa kepuasan dan kenyamanan dirinya selama berada di hotel benar-benar diperhatikan. Hal ini akan berdampak positif bagi hotel, selain menjadikan kasus yang dialami oleh tamu ini sebagai sarana untuk mempromosikan hotel, besar kemungkinan bahwa tamu tersebut akan datang lagi ke hotel ini dan akan menceritakan hal positif mengenai pengalaman yang diperoleh selama berada di hotel tersebut ke teman tamu lainnya. Penyimpanan barang-barang *Lost and Found* ditempatkan dalam satu ruangan khusus, yaitu *Lost and Found room*, di dalam ruangan tersebut terdapat rak-rak untuk menempatkan barang-barang yang telah diberi tanda, nomor, dan kode tertentu. Menyangkut tanggal dan bulan ditemukan penempatannya dilakukan secara terpisah pada masing-masing bulan sehingga mempermudah untuk melakukan pengecekan dan pengambilannya jika diperlukan Menurut Agusnawar (2000 : 155)



Gambaran 3.4

Sumber: Penanganan lost and found Hermes Palace Hotel Medan

1. Tamu yang baru saja *check out* akan melaporkan ke bagian *Front Office* akan melaporkan ke bagian *Housekeeping* kemudian *Housekeeping* akan mulai mengecek kamar tersebut, pengecekan kamar yang detail dan cepatakan memberikan kesan yang baik terhadap penilaian tamu, Tata cara pengecekan kamar :
Setelah tamu *check out*
 - a. *Front office* melaporkan ke *Housekeeping*
 1. *Roomboy* mengecek kamar
 2. *Roomboy* mengecek minibar
 3. *Roomboy* mengecek detail seluruh kamar
 4. *Roomboy* melaporkan kembali ke *Front Office*
 - b. Prosedur pengembalian *lost and found* :

1. *Roomboy* mengecek kamar dan menemukan barang tertinggal
2. *Roomboy* melaporkan ke *Front Office*
3. *Front Office* mengecek apakah tamu masih di *lobby*
4. *Front Office* melaporkan balik ke *Housekeeping* agar mengantarkan barang tersebut ke *lobby* dan menyerahkan barang tamu
2. Tata cara pengembalian barang tamu :
 1. Tamu melapor ke *Front Office*
 2. *Front Office* mencari detail, jenis barang yang tertinggal
 3. *Front Office* melapor ke *Housekeeping*
 4. *Housekeeping* mengecek di *log book* / di system
 5. *Housekeeping* memberikan barang ke *Front Office*
 6. *Front Office* menyerahkan barang tersebut ke tamu
 7. *Housekeeping* meminta identitas tamu tersebut

3.5 Penyelesaian permasalahan *Housekeeping* di Hermes Palace Hotel Medan

Berdasarkan permasalahan yang ada pada *Housekeeping* Departement Hermes Palace Hotel Medan, penulis telah menganalisa bahwa permasalahan terletak padakurangnya informasi oleh minibar *checker* ataupun bagian *housekeeping* ketika ada barang tamu tertinggal dikamar. Dari adanya penjelasan pada table 3.6 dapatdiketahui bahwa penanganan keluhan tamu pada *housekeeping* department berpengaruh pada kesan terhadap tamu. Adapun pada standar yang ditetapkan oleh Hermes Palace Hotel Medan sudah sesuai dengan ketentuan SOP yang ada, namun pada pelaksanaannya ada kekurangan ketelitian yang dialami oleh petugas department untuk dapat mencapai apa yang diharapkan oleh tamu. Seperti kita ketahui bahwa sebagian besar hotel mendapat keluhan dari padatamu atas kurang puasnyatamu terhadap pelayanan.dalam penanganan keluhan tamusecara cepat dan evesien akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu dan juga akan mempengaruhi nama baik hotel di seorang tamu.Berikut perbandingan antara SOP *Housekeeping* Departement *Lost and Found* Hermes Palace Hotel Medan dengan SOP secara umum

Tabel 3.5 Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Lost And Found
Hermes Palace Hotel Medan

No	SOP BAB II Secara Umum(Sumber: Irwansyah 2015)	SOP Hermes Palace Hotel Medan	Pelaksanaan SOP Hermes Palace Hotel Medan
1	Menemukan barang di kamar	Jika barang ditemukan di area umum atau lobby tamu, barang tersebut akan diserahkan kepada receptionist untuk dicatat di <i>Log Book</i> "Lost and Found" serta disimpan ditempat yang aman	Sesuai
2	Melaporkan penemuan barang kepada floor supervisor	Melaporkan kepada floor supervisor/order taker adanya penemuan barangdikamar	Sesuai
3	Menginformasikan adanya penemuan barang kepada <i>front office</i>	Jika tamu masih berada di lobby maka secepatnya <i>roomboy</i> menginformasikan ke reception bahwa ada barang tertinggal di kamar	Sesuai
4	Mengantar barang temuannya ke <i>housekeeping office/order taker</i>	Mengantar barang temuanke order taker untuk disimpan diruangan penyimpanan barang <i>lost and found</i>	Tidak sesuai Terkadang roomboy jarang langsung menurunkan barang <i>lost and found</i> ke <i>Housekeeping</i>
5	Memeriksa,mencatat barangyang ditemukan pada formyang ada	Salinan form akan di berikan ke <i>roomboy</i> jika masa berlaku <i>lost & found</i> berakhir	Sesuai
6	Memeriksa, mencatat barangyang ditemukan pada formyang ada	Catat semua barang yangditemukan kedalam <i>LogBook</i> "Lost and Found" dengan tanda tangan dan keterangan setelah itu dimasukkan ke system komputer	Tidak sesuai hanya dicatat log book dan tidak pernah diajukan ke sistem komputer

Lanjutan tabel 3.5 Pelaksanaan Standar Operasional Procedur Lost And Found Hermes Palace Hotel Medan

7	Membungkus barang temuandan menempelkan form penemuan barang pada bungkus	Menyimpan barang temuandi lemari khusus <i>lost and found</i>	Sesuai
8	Menyimpan barang ke safety deposit box	Jika barang tersebut adalah barang berharga atau perhiasan maka langsung isimpan di safety deposit box	Sesuai
9	Membuat bukti serahterima barang di FOC	Ketika tamu mengambil barang yang tertinggal tersebut, pegawai harus menanyakan diskripsi barang dan tempat tertinggal barang tersebut dan meminta identitas tamutersebut	Sesuai
10	Jika barang yang ditemukan adalah barang yang tidak berharga maka <i>housekeeping clerk</i> membungkus barang tersebut	Jika barang tersebut adalah Kartu Kredit, maka dicatatdi <i>log book lost & found</i> dan di tanda tangani oleh <i>executive housekeeper</i>	Sesuai
11	Housekeeping/order taker menyimpan barang dilemari <i>lost and found</i> dihousekeeping	Kunci ruangan khusus penyimpanan barang <i>lost and found</i> hanya di pegangatau disimpan <i>executive housekeeper</i>	Sesuai

Sumber Irwansyah(2015)

Analisa perbandingan Standar Operasional Procedure Secara Umum Dan Standar Operasional Procedure Hermes Palace Hotel Medan:

1. Barang apapun yang tertinggal di area hotel merupakan *lost and found*
2. Barang temuan di area hotel harus melaporkan ke department di *Housekeeping*

3. Jika barang tersebut ditemukan di kamar harus menanyakan terlebih dahulu ke *Front Office* apakah tamu masih berada di lobby
4. Setelah dipastikan tidak ada tamu maka barang tersebut diantar ke *Housekeeping Housekeeping clerck/Order Taker* akan mencatat barang tersebut di form yang tersedia
5. Tidak sesuai karena salinan hanya diberikan kepada penemu saat masa berlaku
6. Barang temuan harus dibungkus dan disimpan
7. Barang berharga harus disimpan di *safety box*
8. Jika tamu mengklaim ada barang yang tertinggal maka *housekeeping* akan meminta identitas tamu dan menanyakan deskripsi barang tersebut
9. Disini ada perbedaan jika barang itu tidak berharga maka akan dibungkus dan disimpan, jika barang tersebut kartu kredit maka *executive housekeeper* yang akan langsung menandatangani log book
10. Terdapat situasi yang berbeda disatu sisi barang temuan hanya disimpan dilemari, di lemari ruangan penyimpanan lemari *lost and found* dipegang oleh *executive housekeeper* , jika *executive housekeeper* libur maka akan sulit mengambil barang jika ada tamu yang meminta
11. Semua barang temuan mempunyai masa berlaku penyimpanan tergantung pada barang apa yang ditemukan

3.6 Hambatan-hambatan dalam Penganan Lost and Found

Penanganan *lost and found* yang terjadi di Traveller Suite Hotel tidak jarang menghadapi masalah yang terkadang berhubungan dengan system administrasi. Permasalahan yang dihadapi antara lain :

1. Tidak adanya pembagian tempat yang spesifik untuk menyimpan barang. Semua barang tamu selain perhiasan disimpan pada tempat yang sama, seperti pakaian dan barang-barang elektronika.
2. Kurangnya kepercayaan terhadap karyawan yang menemukan *lost and found*. Karyawan yang menemukan terkadang seperti tertuduh jika tamu

yang merasa bahwa barangnya yang ia piker tinggal di kamar hotel tidak ada ketika karyawan dalam hal ini *roomboy* melakukan kebersihan.

3. Karyawan adakalanya teledor ketika melakukan pencatatan administrasi, karyawan lupa untuk melaporkan barang tamu yang tertinggal pada hari penemuan.
4. lamanya barang yang diambil sehingga barang-barang yang dikumpulkan di lemari *lost and found* menumpuk, menunggu batas waktu penyimpanan sebelum dikembalikan.
5. Adakalanya barang tamu yang tertinggal di *public area* diambil oleh oran lain bukan oleh karyawan hotel.

3.7 Penyelesaian Permasalahan

Penyelesaian terhadap masalah yang terjadi harus segera diatasi dengan cepat. Untuk mengatasi masalah *lost and found* yang terjadi di Hermes Palace Hotel Medan perlu dilakukan :

1. Memberikan kepercayaan kepada karyawan dalam bekerja sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya
2. Penambahan terhadap fasilitas yang disediakan untuk tempat penyimpanan *lost and found*. Hal ini berguna supaya tidak terjadi kekurangan tempat yang mengakibatkan penumpukan barang *lost and found*.
3. karyawan menjalankan tugasnya dengan teliti dan tidak teledor
4. melakukan pengawasan yang ketat di daerah public area sehingga karyawan yang bertugas dapat memperkecil resiko kehilangan barang-barang tamu.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Setelah memberikan penjelasan dan pembahasan mengenai penanganan *lost and found* oleh bagian *housekeeping departement*, maka penulis dalam bab terakhir ini akan memberikan kesimpulan akhir Kertas. Adapun kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. *Lost and found* adalah penemuan barang-barang tamu yang hilang baik itu di kamar maupun di area umum yang masih berada di dalam lingkungan hotel
2. Penerapan *lost and found* pada hotel Hermes palace medan belum semua dilakukan atau diterapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur semua barang yang ditemukan *roomboy* sudah tercatat dengan baik.
3. Ketika ada barang yang ditemukan didalam area hotel baik itu dikamar atau diruang lainnya telah disikapi secara professional. Hal ini bisa terlihat sebagaimana dalam Standar Operasional Prosedur dari mulai tahapan laporan. Serta pengambilan baik itu pihak tamu ataupun serta pengembalian baik itu pihak tamu ataupun pegawai hotel.

4.2 Saran

Dari simpulan yang telah disampaikan oleh penulis di atas, maka yang menjadiskan yang dapat penulis sarankan adalah:

1. Perlu adanya penambahan *log book* agar tercatat lebih detail tentang penemuan barang barang temuan tamu
2. *Roomboy* harus lebih detail dalam mengecek kamar agar dapat langsung menemukan barang tamu yang tertinggal didalam kamar untuk melaporkan ke *front office*
3. Melakukan pengawasan ketat, sehingga karyawan yang bertugas dapat memperkecil resiko kehilangan barang-barang tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2000. Operasional tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational
.Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Bagyono 2014. *Parawisata,Perhotelan* Bandung: Alfabeta
- Bagyono, Lutfi Orbani, Dasar-dasar *Housekeeping* dan Laundry Hotel.
Yogyakarta: Adicita Karya Nusa 2003
- Komar, Richard. (2014)Pengertian *Housekeeping*. Denpasar, Bali .Apartel
Ganesha Malang
- Nawar Agus , 2000:20. *Manajemen Housekeeping Hotel* . Bandung : CV.Alfabet.
- Lawson, Fred, 1976. Hotel Motels and Condominium (Design Planning and
Maintenance), First Publish Great Britain by The Architectural Press LTD,
London
- Rumekso, SE. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : ANDI
- S.E Irwansyah 2015 Akomodasi Perhotelan ,Edisi 1 Bangka Belitung. Raih
AngkasaSihite .
- Sri, P. Yayuk. Teori Petunjuk Praktek *Housekeeping*. Jakarta : PT.
Gramedia.1995.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta:
Deeplubish
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*: Bandung. Alfabet. CV.
- Sulastiyono, Agus. (2004).*Manajemen Penyelenggara Hotel*, Seri Manajemen
Usaha
- Tambunan, R. M. (2008). *Standard Operating Prosedures (SOP)*. Jakarta :
Maiestas Publishing
- Tarmoezi, T. (2000). *Profesional HotelFrontliner*. Oriental. Jakarta.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem*
- Wiyasha. (2012) *Akuntansi Manajemen Untuk Perhotelan* . Jakarta: Gramed

LAMPIRAN



Gambar 1. Superior Room



Gambar 2. Deluxe room



Gambar 3. Junior Suite



Gambar 4. Mezzanine *floor*



Gambar 5. Ballroom



Gambar 6. Sirocco



Gambar 7. *Fitness Room*