

**PROSEDUR PENANGANAN LOST AND FOUND  
PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT  
DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Luh Putu Yesita Ananda Putri**

**NIM 2115713099**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**PROSEDUR PENANGANAN LOST AND FOUND  
PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT  
DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh**

**Ni Luh Putu Yesita Ananda Putri**

**NIM 2115713099**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Ni Luh Putu Yesita Ananda Putri  
**NIM** : 2115713099  
**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

**"PROSEDUR PENANGANAN LOST AND FOUND PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI"**.

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 16 Agustus... 2024  
Yang menyatakan,



Ni Luh Putu Yesita Ananda Putri  
NIM. 2115713099

**Lembar Persetujuan dan Pengesahan**

**PROSEDUR PENANGANAN LOST AND FOUND PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

**NI LUH PUTU YESITA ANANDA PUTRI**  
**NIM. 2115713099**

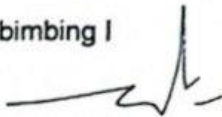
Badung, 16 Agustus 2024

Disetujui oleh,

<b>Nama Dosen Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Ketua Dosen Penguji, <b>Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M</b> NIP. 199902252024061002	
Dosen Penguji 1, <b>A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM</b> NIP. 197206121998022002	
Dosen Penguji 2, <b>I Ketut Muderana, SE., M.Si</b> NIP. 196212311988031012	

Pembimbing,

Pembimbing I



**Prof.Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA.,Ph.D.**  
NIP. 196312311992031013

Pembimbing II




**Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M**  
NIP. 199902252024061002

Disahkan oleh:  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



**Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D.**  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh:  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



**I Made Widiyantara, S.Psi.,M.Si**  
NIP 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "**Prosedur Penanganan *Lost and Found* pada *Housekeeping Department* di *Holiday Inn Resort Baruna Bali*"** dengan tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Administasi Bisnis Politeknik Negeri Bali;
2. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali;
3. Bapak Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba, M.A., Ph. D. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan penulis selama Tugas Akhir;
4. Bapak Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak.,M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan penulis selama Tugas Akhir;
5. Ibu A.A. Ayu Mirah Kencanawati, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan saran selama Tugas Akhir;

6. Bapak I Ketut Muderana, SE., M.Si, selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran selama Tugas Akhir;
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali;
8. Seluruh *staff* Holiday Inn Resort Baruna Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan khususnya *Department Housekeeping* selama pengerjaan tugas akhir;
9. I Wayan Suyanta dan Ni Made Eliani, kedua orang tua penulis yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis;
10. Algi Krisna, Putri Liana, Dhea Andryani, selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
11. Dan seluruh pihak yang membantu penulis dan tidak bisa penulis sebutkan disini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

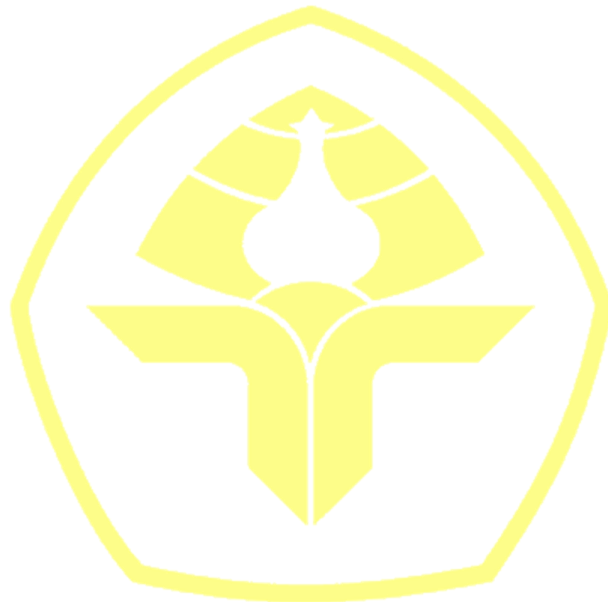
Badung, 16 Agustus 2024

Penulis.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>Surat Pernyataan Keaslian Karya Projek Akhir</b> .....	<b>i</b>
<b>Lembar Persetujuan dan Pengesahan</b> .....	<b>ii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Metode Penelitian .....	10
1. Lokasi Penelitian .....	10
2. Objek Penelitian .....	11
3. Data Penelitian .....	11
4. Metode Analisis Data.....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>16</b>
A. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	16
B. Lost and Found .....	22
C. Tata Graha .....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	26
B. Bidang Usaha.....	28
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>48</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	48
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	52
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>86</b>

A. Simpulan .....	86
B. Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>

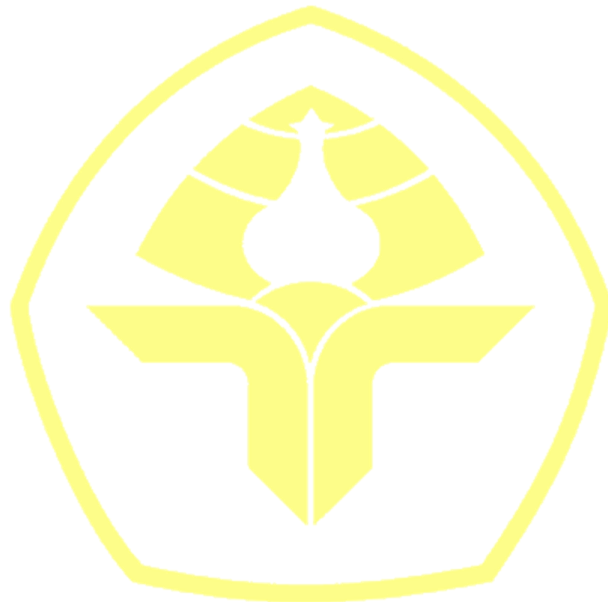


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR TABEL

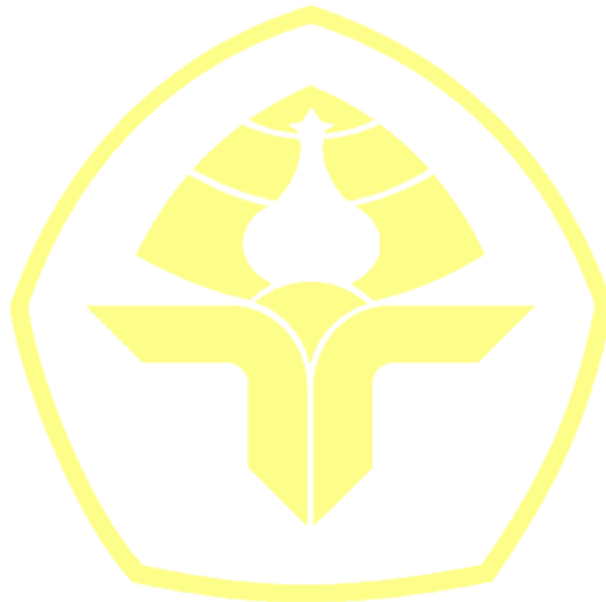
Tabel 1.1 Jumlah <i>Lost and Found</i> di Holiday Inn Resort Baruna Bali 2023	6
Tabel 2.1 Simbol Flowchart.....	21
Tabel 3.1 Kategori dan Jumlah Kamar di Holiday Inn Resort Baruna Bali	28
Tabel 4.1 Hasil Fokus Penelitian Kendala.....	85



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

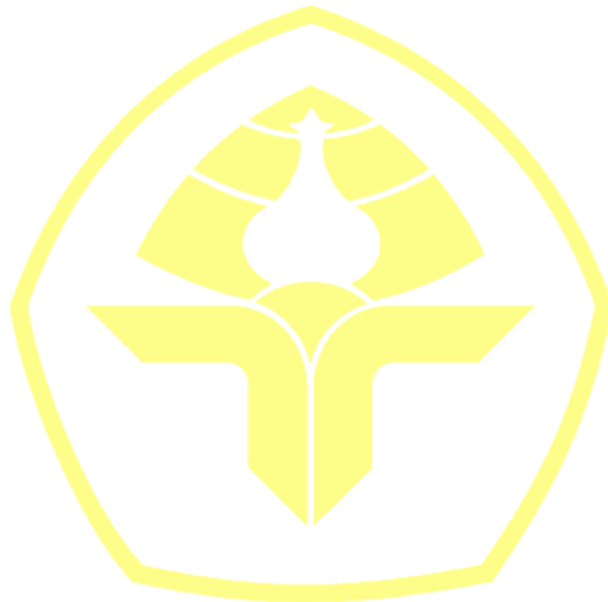
Gambar 1.1 Data Perkembangan Jumlah Hotel Menurut Provinsi 2023....	3
Gambar 3.1 <i>Superior Room</i> .....	29
Gambar 3.2 <i>Deluxe Garden Access</i> .....	30
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> .....	43
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur Lost and Found Barang Biasa.....	53
Gambar 4.2 Flowchart Prosedur Lost and Found Barang Berharga.....	60
Gambar 4.3 Flowchart Prosedur Lost and Found Barang Cepat Rusak ..	67
Gambar 4. 4 Flowchart Prosedur Barang Hotel Rusak atau Hilang.....	73



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data *Lost and Found* Barang Biasa dan Barang Cepat Rusak
- Lampiran 2 Data *Lost and Found* Barang Berharga
- Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 4 Gambar/Foto saat Melakukan Wawancara
- Lampiran 5 Gambar/foto saat Melakukan Prosedur *Lost and Found*
- Lampiran 6 Gambar/Foto Kondisi Ruang Penyimpanan *Lost and Found*
- Lampiran 7 Formulir Barang Saat Kamar Check Out
- Lampiran 8 Keterangan Penyelesaian Projek Akhir & Form Bimbingan



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang terkenal dengan pariwisatanya. Hal ini didukung dengan pengakuan dari majalah *Travel+Leisure* yang merilis daftar penghargaan “*Travel + Leisure Readers’ 25 Favorite Islands in the World of 2023*” melalui kategori pulau terfavorit di dunia versi tahun 2023 yang menjadikan Bali di peringkat 3 dari 20 pulau di dunia. Dalam artikelnya, *Travel + Leisure* menjelaskan alasannya mengapa pulau Bali menjadi peringkat 3 dari 20 pulau di dunia yaitu :

*Bali is renowned for its world-class resorts, luxury spas, and wellness retreats. The island is deeply rooted in spirituality and tradition, so visitors can also immerse themselves in the island's culture, whether it be exploring ancient Hindu temples, participating in a melukat ceremony, or witnessing a traditional dance performance. (Baral dalam Travel+Leisure, 11 Juli 2023: [travelandleisure.com](http://travelandleisure.com))*

Dampak dari hal ini adalah semakin banyak wisatawan lokal maupun mancanegara memilih berlibur di Bali karena daerah ini

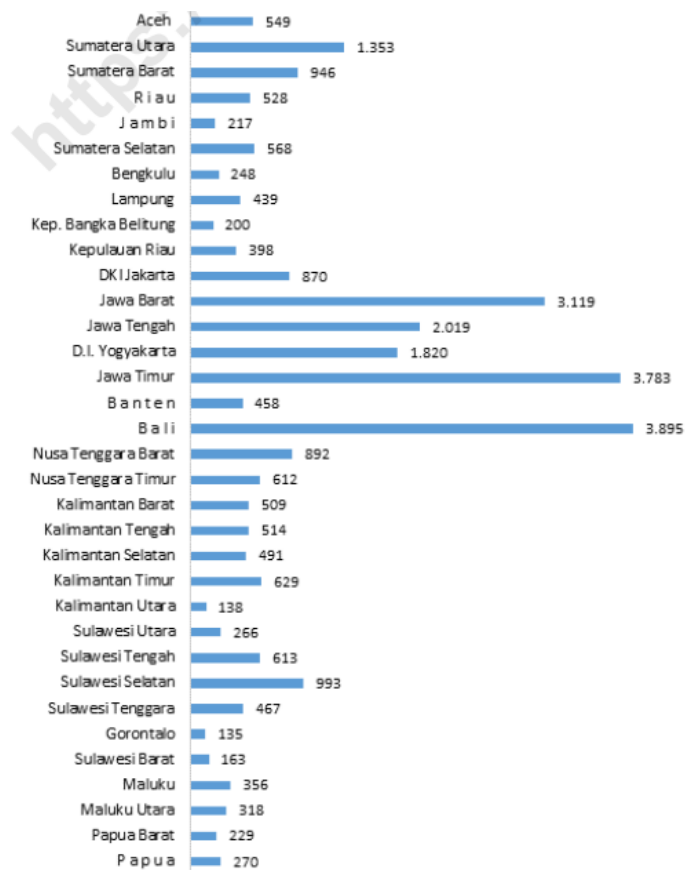
dikenal sebagai tempat wisata yang menawarkan berbagai objek wisata. Menurut Mappi dalam Sihombing (2022:109) Objek Wisata dibedakan menjadi tiga jenis yaitu :

*Yang dimaksud objek wisata alam contohnya pantai, gunung, danau, sungai, pemangan alam dan lainnya. Objek wisata budaya contohnya upacara kelahiran, tari tradisional, musik tradisional, perkawinan adat, festival budaya dan lainnya. Objek wisata buatan contohnya sarana dan fasilitas olahraga, permainan, hiburan, taman rekreasi, taman nasional, pusat belanjaan dan lainnya.*

Selain objek wisata, Bali juga menyediakan banyak pilihan akomodasi. "Akomodasi merupakan suatu pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dari wisatawan" (Sugiarto dan Nuruddin (2024:19). Pelayanan ini berbentuk penginapan dan tempat tinggal sementara dalam beriwisata. Adapun pilihan akomodasi yang bisa menjadi pilihan di antaranya *homestay, villa*, penginapan dan yang paling umum adalah hotel.

Hotel adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi atau penginapan. Hotel mempunyai peranan penting dalam menyediakan fasilitas dan pelayanan yang dibutuhkan oleh para wisatawan. Maka dapat disimpulkan, hotel berarti akomodasi atau penginapan komersial yang sebagian atau seluruh bangunan menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang memiliki tujuan mencari keuntungan (Nawing dan Telaumbanun dalam Krestanto (2023:49).

Berdasarkan laporan dari Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia edisi 2023 pada volume 38, menyebutkan bahwa adanya peningkatan jumlah usaha hotel di Indonesia. Pada artikelnya disebutkan juga Bali menjadi provinsi dengan jumlah hotel terbanyak tahun 2023 dengan total keseluruhan 3.895 mengalahkan provinsi-provinsi lainnya. Hal ini semakin menguatkan majunya pariwisata yang ada di Bali.



Gambar 1.1 Data Perkembangan Jumlah Hotel menurut Provinsi 2023

Sumber: Badan Pusat Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia

Pada gambar 1.1 merupakan data jumlah persebaran hotel yang ada di Indonesia. Adapun rincian hotel di Bali tahun 2023 yaitu bintang lima dengan total 94 unit, hotel bintang empat 167 unit, hotel Bintang tiga 189 unit, bintang dua 55 unit dan bintang satu 36 unit. Sehingga total bertambahnya hotel di Bali tahun 2023 yaitu 541 unit (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023 : bali.bps.go.id)

Salah satu hotel di Bali adalah Holiday Inn Resort Baruna Bali. Hotel ini merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di daerah Kuta, Badung yang memiliki 193 kamar dan 1 *villa* (Holiday Inn Resort Baruna Bali: holidayinnresorts.com). Hotel ini tergabung dengan salah satu hotel *chain internasional* yaitu *Intercontinental Hotel Group* (IHG). Holiday Inn Resort Baruna Bali mulai beroperasi pada Mei tahun 1992 di atas tanah seluas 3 hektar yang terletak di tepi pantai Jerman dan berjarak 1,2 km dari Bandara Ngurah Rai.

Setiap hotel mempunyai departemen-departemen untuk mendukung kesejahteraan dan keberhasilan hotel. Setiap departemen memiliki tugas yang berbeda, namun saling terikat satu sama lain guna mencapai visi dan misi hotel. Adapun departemen-departemen yang ada di Holiday Inn Resort Baruna Bali diantaranya ada *Front Office, IT, Engineering, Finance, Human Resources, Kitchen & Steward, Risk Management, Sales & Marketing, Food & Beverage*, dan *Housekeeping* atau Tata Graha.

*Housekeeping Department* atau Tata Graha merujuk pada *department* yang bertanggung jawab dalam mengatur, merawat, menjaga peralatan, kebersihan dan kenyamanan suatu hotel atau fasilitas di hotel. Menurut Wijoyo (2023:8) “tujuan dari adanya *housekeeping department* yaitu untuk membuat hotel terlihat rapi, bersih, menarik, dan juga nyaman bagi para wisatawan”. Berkaitan dengan peranan tata graha, maka para karyawan bagian tata graha wajib memiliki prilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kebersihan dan kerapian kamar.

Dalam membersihkan kamar, karyawan atau biasa disebut *room attendant* juga harus teliti memperhatikan barang-barang pribadi tamu yang ada di kamar. Karena jika terdapat tertinggalnya barang hingga mengakibatkan kehilangan, maka pihak hotel wajib memberikan penjelasan. Kasus tertinggalnya barang tamu tidak hanya di dalam kamar saja tetapi di seluruh area hotel.

Barang tamu yang tertinggal di area hotel atau *lost and found* terdapat tiga jenis, di antaranya barang *lost and found* barang berharga, *lost and found* barang biasa dan *lost and found* barang mudah rusak (Manurung, 2021:591). Pada barang berharga penyimpanannya di *safety box* yang terdapat di ruangan *front office* agar tetap aman dan tidak sembarangan orang bisa memasuki ruangan tersebut dan waktu penyimpanannya selama satu tahun. Sedangkan barang biasa disimpan di ruang



penyimpanan *lost and found* yang ada di *housekeeping office* selama tiga bulan. Dan terakhir pada *lost and found* barang mudah rusak disimpan selama satu minggu di lemari kecil yang terletak di *housekeeping office*.

Tabel 1.1 Jumlah *Lost and Found* di Holiday Inn Resort Baruna Bali 2023

<b>Bulan</b>	<b><i>Lost and Found</i> barang berharga</b>	<b><i>Lost and Found</i> barang biasa</b>	<b><i>Lost and Found</i> barang cepat rusak</b>
Juni	3	205	20
Juli	-	180	14
Agustus	-	175	19
September	-	204	25
Oktober	1	100	13
November	1	155	20
Desember	3	159	12
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1.178</b>	<b>123</b>

Sumber: Holiday Inn Resort Baruna Bali (data diolah)

Pada tabel 1.1 merupakan jumlah barang *lost and found* di Holiday Inn Resort Baruna Bali tahun 2023 yang diukur selama 6 bulan terakhir. Dari data tersebut *lost and found* barang berharga memiliki total 8 *pieces*, *lost and found* barang biasa sebanyak 1.178 *pieces* dan *lost and found* barang cepat rusak sebanyak 123 *pieces*.

Karyawan yang menemukan barang tamu tertinggal di area hotel atau barang *lost and found*, wajib segera melaporkan dan menyerahkan ke *housekeeping office* untuk dicatat dan disimpan dengan baik oleh admin *housekeeping* yang bertugas agar

disimpan dengan baik dan rapi (Darsono dalam Barus dan Ketaren (2022:643). Dengan adanya prosedur *lost and found* ini, *admin housekeeping* akan lebih mudah mendata dan menyimpan barang secara rapi jika tamu ingin meminta kembali barangnya.

Adapun langkah-langkahnya adalah ketika barang ditemukan akan dicatat sesuai dengan formulir yang diisi dengan lengkap berupa tanggal ditemukan barang yang hilang, nama penemu dari barang tersebut lengkap dengan *department* penemu dari barang tersebut, dimana barang tersebut ditemukan, dan kolom untuk mengisi barang apa saja yang penemu temui. Setelah itu *admin housekeeping* wajib memasukkan informasi tersebut sesuai dengan formulir di buku khusus yang disimpan pada ruang penyimpanan sesuai dengan kategori barangnya secara rapi.

Namun pada kenyataannya, prosedur *lost and found* di Holiday Inn Resort Baruna Bali perlu adanya beberapa perbaikan. Pencatatan yang dilakukan hanya melalui buku bisa mengakibatkan *admin housekeeping* kesulitan mencari barang sehingga melewatkan barang yang ingin diambil oleh tamu. Selain itu kurangnya fasilitas penyimpanan pada barang yang mudah rusak juga perlu dipertimbangkan karena pada prosedur di hotel ini hanya menyimpannya di sebuah lemari kecil yang terkadang membuat makanan dan minuman sudah rusak sebelum satu minggu.

Selain itu, tidak hanya tamu yang sering mengalami kehilangan, pihak hotel juga sering mengalami kehilangan barang. Hal ini dilandasi dengan kurangnya informasi terkait barang-barang yang habis pakai maupun tidak boleh dibawa pulang oleh tamu. Barang yang habis pakai di antaranya peralatan mandi sekali pakai, teh atau kopi, alat tulis dan sandal hotel. Sedangkan barang yang tidak boleh dibawa pulang seperti furnitur kamar, bantal dan selimut yang ada di kamar, atau barang elektronik. Konsekuensi jika wisatawan saat *check out* membawa pulang fasilitas hotel adalah akan dikenai denda, dikenai biaya ekstra atau sampai dilaporkan ke pihak berwajib atas tuduhan tindak pencurian.

Dari fenomena tersebut penulis mengangkat judul "**Prosedur Penanganan *Lost and Found* pada Housekeeping Department di Holiday Inn resort Baruna Bali**". Harapan penulis terhadap penelitian ini adalah agar dapat berbagi ilmu kepada pembaca, khususnya terkait prosedur penyimpanan *lost and found* dan menemukan prosedur baru dalam menangani kehilangan barang hotel yang mengalami kehilangan.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur dalam menangani barang *Lost and Found* pada *Housekeeping Department* di Holiday Inn Resort Baruna Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam penanganan barang *Lost and Found* pada *Housekeeping Department* di Holiday Inn Resort Baruna Bali dan bagaimana cara mengatasinya?
3. Bagaimanakah cara menangani kendala yang terjadi pada barang *lost and found* di Holiday Inn Resort Baruna Bali?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari tugas akhir ini di antaranya:

1. Untuk mengetahui prosedur dalam menangani barang *Lost and Found* pada *Housekeeping Department* yang ada di Holiday Inn Resort Baruna Bali.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penanganan barang *Lost and Found* di Holiday Inn Resort Baruna Bali dan cara mengatasinya.
3. Untuk mengetahui cara menangani masalah yang terjadi pada barang *lost and found* di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai informasi dan bahan referensi bagi dosen Politeknik Negeri Bali mengenai keadaan industri perhotelan yang dapat

dijadikan perbandingan dalam rangka meningkatkan proses belajar dan mengajar.

## 2. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang didapat semasa perkuliahan dan semasa proses tugas akhir di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

## 3. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi dan saran bagi Holiday Inn Resort Baruna Bali dan *staff* Holiday Inn Resort Baruna Bali dalam menghadapi berbagai tantangan dan hambatan kedepannya dalam mengurus *lost and found* barang.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Holiday Inn Resort Baruna Bali yang terletak di daerah Kuta, Badung tepatnya di Jalan Wana Segara No. 33 Tuban, Bali 80361, Indonesia. Hotel ini terletak ditepi Pantai Jerman dan sangat dekat dengan Bandara Ngurah Rai.

Alasan dipilihnya Holiday Inn Resort Baruna Bali karena dilatar belakangi oleh banyaknya barang-barang *lost*

*and found* yang ada pada di hotel ini. Selain hal itu, sistem prosedur yang masih belum maksimal juga menjadi alasan penulis meneliti tentang prosedur penanganan *lost and found* di hotel ini.

## 2. Objek Penelitian

Objek yang akan diteliti yaitu mengenai prosedur penanganan *Lost and Found* di *housekeeping department* Holiday Inn Resort Baruna Bali beserta kendala yang dihadapi.

## 3. Data Penelitian

### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Namun pada penelitian ini dominan menggunakan data kualitatif dikarenakan pada penelitian ini lebih mengutamakan terkait prosedur, teknik ataupun langkah-langkah terkait prosedur *lost and found* dengan data pendukung berupa tabel tentang jumlah barang *lost and found* yang terlampir pada penelitian ini.

Menurut Fiantika dkk (2022:2): "penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis". Bentuk dari data kualitatif pada

tugas akhir ini adalah adanya penjelasan mendetail tentang prosedur, teknik, langkah-langkah dan analisis terkait prosedur *lost and found* di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Menurut Sudaryana dan Agusiady (2022:8): "penelitian kuantitatif menekankan pada analisis data-data numeral (angka) yang diolah dengan metode statistik. Bentuk dari data kuantitatif pada penelitian ini adalah berupa tabel tentang jumlah barang *lost and found* yang ada di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

## **b. Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Menurut Siregar dkk. (2022:72): "data primer adalah data yang bersumber internal yang didapatkan secara langsung melalui pelaksanaan observasi, yaitu pengamatan secara langsung dan lainnya". Data ini diperoleh melalui pengamatan langsung ke hotel Holiday Inn resort Baruna Bali dan berupa buku pencatatan *lost and found*, formulir *lost and found*, hasil wawancara dengan *supervisor* di *housekeeping department*, dan hasil observasi langsung di *housekeeping department*.

## 2. Data Sekunder

Menurut Siregar dkk. (2022:72): data sekunder merupakan "data yang bersumber eksternal yang didapat melalui referensi dari luar, baik artikel, jurnal dan lain-lain". Pada penelitian ini menggunakan sumber jurnal *online* dan buku-buku *online* sebagai pendukung data primer.

### c. Metode Pengumpulan data

#### 1) Observasi

Pengertian observasi menurut Sugiyono dalam Wani dkk. (2024:3738): "metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan dan pencatatan pada situasi dan kondisi dan memiliki karakteristik khusus". Pada penelitian ini telah dilakukan pengamatan secara langsung di Holiday Inn Resort Baruna Bali pada saat pelaksanaan magang kerja selama 6 bulan pada bagian Admin *Housekeeping* sebagai tempat untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai apa saja tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh *admin housekeeping* beserta kondisi kerja pada departemen tersebut.



## 2) Wawancara

Pengertian wawancara menurut Nazir yang dikutip dalam Fauziah (2023:78) merupakan "sebuah proses untuk mendapatkan informasi dengan tatap muka melalui bertanya dan menjawab pertanyaan antara pewawancara dan responden". Pada penelitian ini telah dilakukan wawancara dengan satu orang *supervisor* pada *Housekeeping Department* di Holiday Inn Resort Baruna Bali yang dilakukan secara tatap muka dan merupakan wawancara non formal yang bersifat terstruktur karena peneliti sudah menyiapkan dan mencatat pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber. Alasan dilakukannya wawancara dengan *supervisor housekeeping department* dikarenakan beliau merupakan orang yang sudah berpengalaman terkait penelitian ini.

## 3) Studi Dokumentasi

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Menurut Ardiansyah dkk.

(2023:4):"dokumentasi merupakan teknik yang melibatkan pengumpulan data berupa dokumen, arsip, atau bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan sebuah penelitian". Pada penelitian ini, penulis menggunakan media foto atau gambar data

yang ada di Holiday Inn Resort Baruna Bali terkait penelitian Prosedur Penanganan Lost and Found di Holiday Inn Resort Baruna Bali ini.

#### **4. Metode Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif menurut Nuranisa Dewi (2023:125) : "merupakan pendekatan studi pustaka yang mengacu pada pendekatan di mana peneliti menggunakan sumber-sumber yang tertulis atau studi pustaka sebagai basis utama untuk merumuskan suatu fenomena atau topik penelitian.". Data penelitian diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Setelah itu data dirangkum, memilih hal-hal yang pokok serta memfokuskan pada hal-hal yang penting dan kemudian data disajikan sehingga memudahkan untuk merencanakan kerja selanjutnya. Langkah berikutnya data dianalisis dan ditarik kesimpulan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisa terkait prosedur penanganan *lost and found* pada *housekeeping department* di Holiday Inn Resort Baruna Bali, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sesuai dengan pokok masalah dan tujuan penelitian, diantaranya:

1. Prosedur dalam menangani *lost and found* pada *housekeeping department* di Holiday Inn Resort Baruna Bali yaitu karyawan yang menemukan barang *lost and found* selanjutnya melaporkan dan menyerahkan ke *housekeeping office* untuk dicatat dan disimpan dengan baik oleh admin *housekeeping* yang bertugas untuk disimpan dengan baik dan rapi. Jangka waktu penyimpanan *lost and found* barang biasa selama tiga bulan dan barang cepat rusak selama satu minggu yang kemudian disimpan pada ruangan penyimpanan khusus *housekeeping*. Sedangkan *lost and found* barang

berharga diletakkan di ruang penyimpanan *front office* dengan rentang waktu penyimpanan satu tahun.

2. Adapun kendala yang dihadapi saat melaksanakan prosedur *lost and found* ini di antaranya: pencatatan *lost and found* yang hanya ditulis melalui buku khusus *lost and found*, pihak karyawan tidak membawa barang temuan mereka ke *housekeeping office*, penyimpanan barang *lost and found* kurang baik, jadwal pengeluaran barang yang sering tertunda, dan terakhir tidak adanya prosedur terkait barang hotel yang rusak dan hilang.
3. Cara menangani masalah-masalah yang ada pada prosedur penanganan *lost and found* yaitu dengan cara membuat pencatatan yang baik, membawa barang *lost and found* segera ke *housekeeping office*, tempat penyimpan yang lebih baik, membuat jadwal pengeluaran barang, melakukan SOP yang baik terkait penanganan barang hotel yang hilang atau rusak.

#### **B. Saran**

Adapun saran yang bisa penulis berikan setelah menganalisa terkait prosedur penanganan *lost and found* pada *housekeeping department* di Holiday Inn Resort Baruna Bali yaitu :

1. Holiday Inn Resort Baruna Bali tetap memperkuat dan memperbaiki prosedur penanganan *lost and found*

terutama pada prosedur kehilangan dan kerusakan barang hotel.

2. Holiday Inn Resort Baruna Bali seharusnya membuat sistem khusus untuk mencatat data *lost and found* guna mempermudah *admin housekeeping*. Serta wajib mempertimbangkan penyimpanan yang baik sehingga barang tetap terjaga.
3. Holiday Inn Resort Baruna Bali sudah seharusnya dapat menangani masalah prosedur penanganan *lost and found* dengan baik dan perlu adanya kerjasama terkait *admin housekeeping* dengan seluruh karyawan yang menemukan barang *lost and found*.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. M. (2022). "Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapannya Dalam Penelitian". *JPIB : Jurnal Penelitian Ibnu Rusyd*, Volume 1, Article2. <https://ojs.staiibnurusyd.ac.id/index.php/jpib/article/view/86>.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). "Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif". *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.
- Badan Pusat Statistik (2023). *Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia Volume 38, 2023*. Jakarta: Badan Pusat Statistik/BPS-Statistics Indonesia.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2023). "Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan kabupaten/Kota di Provinsi bali 2021-2023" (Diakses 3 Juni 2024)
- Barus, A., & Ketaren, A. L. (2022). "Peranan Room Attendant dalam Penanganan Barang Lost and Found pada Housekeeping Departement di Hotel Khas Parapat". *Jasmien*, 3(01), Article 01. <https://journal.cattleyadf.org/index/php/Jasmien/index>.
- Dewi, Asri Nuranisa (2023). "Eksplorasi Pembelajaran Bahasa Indonesia Bagi Penutur Asing Melalui Konteks Sosial Makanan: Studi Deskriptif Kualitatif". *JBIPA (Jurnal Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing)* Vol 5, NO 2. <https://doi.org/10.26499/jbipa.v5i2.6713>.

- Fauziah, Q. (2023). "Penerapan Metode Wawancara Narasumber untuk Meningkatkan Kemampuan Menulis Teks Tanggapan". *Jurnal Inovasi Pendidikan Bahasa dan Sastra*, Vol 3, No. 2  
<https://doi.org/10.51878/language.v3i2.2305>.
- Fiantika, F., Wasil, M., Jumiyati, dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Hendriyani M., Sugiyono., Riyanto A. (2023). "Prosedur Penanganan Surat Masuk Pada Subbagian Tata Usaha di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia". *Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi dan Bisnis Kompleksitas*. VOL 12, No 1  
<https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol12no1.311>.
- Holiday Inn Resort Baruna Bali. ([holidayinnresorts.com](http://holidayinnresorts.com)). (Diakses 04 Juli 2024).
- Karmana, P. D., Yasa, I. P. B. A., Wismana, G. K. T., & Suyasa, I. P. B. (2024). "Rancangan Pengarsipan Laporan Digital pada Instansi Dinas Kebudayaan Provinsi Bali Berbasis Google Site". *JIS Siwirabuda*, Vol2, No.1. 11–16.  
<https://ejournal.universitastaban.ac.id/index.php/jissiwirabuda/article/view/282>.
- Manurung, R. (2021). "Guest Satisfication with the Room Attendant's Performance at Hotel Inna Parapat in Handling Lost and Found Items". *Enrichment: Journal of Management*, Vol 11, No. 2.  
<https://doi.org/10.35335/enrichment.v11i2.280>.

- Nawing, A. Y., & Telaumbanua, S. Y. (t.t.). (2023) "Strategi Front Office Departemen di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu". *JN Vol.6 No.1 Mar 2023*– ISSN (Online) [2597-5323](https://doi.org/10.2597-5323).
- Ni Made Dwi Chandra Oktavianiani (2020). "Prosedur Penanganan Lost and Found Pada Housekeeping Department The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua Bali". Repository Politeknik Negeri Bali (Diakses 10 Januari 2024).
- Nikmah, K. (2023). "Penerapan Metode Pembelajaran Observasi Lapangan pada Mata Kuliah Studi Arsip untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Mahasiswa". *ASANKA: Journal of Social Science and Education*, Vol. 4, No. 1. <https://doi.org/10.21154/asanka.v4i1.5912>
- Rahman, A., & Nur, D. D. F. (2023). "Pengembangan Standar Operasional Prosedur pada Bidang Pembinaan Pemerintah Desa Kabupaten Takalar". *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, Vol 1, No 1. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i1.2035>
- Sihombing, S. B. (2022). "Strategi Pengembangan Objek Wisata Alam Pantai Paropo Kecamatan Silahisabungan Kabupaten Dairi". *Jurnal Sains Dan Teknologi ISTP*, Vol 17, No. 2. <https://doi.org/10.59637/jsti.v17i2.150>
- Siregar, Y. S., Darwis, M., Baroroh, R., & Andriyani, W. (2022). "Peningkatan Minat Belajar Peserta Didik dengan Menggunakan



- Media Pembelajaran yang Menarik pada Masa Pandemi Covid 19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan". *Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, Vol 69 No 75. <https://doi.org/10.56972/jikm.v2i1.33>
- Subagyo & Kristian. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Garut : CV. Aksara Global Akademia.
- Sudaryana & Agusiady (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Deepublish.
- Sugiarto, K. A. (2024). "Analisis Keterkaitan Akomodasi Wisata dengan Pariwisata Berkelanjutan di Banyuwangi". *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, Vol.10, No 1. <https://doi.org/10.30813/jhp.v10i1.4903>
- Taasiringan, W. C., Lengkong, V. P. K., & Lumantow, R. Y. (2024). "Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Disiplin Kerja dan Fasilitas Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara". *Jurnal EMBA* Vol. 12 No. 01. ISSN 2303-1174
- Travel + Leisure Readers*. (2023). "The 25 Best Islands in the World". Dalam <https://www.travelandleisure.com/best-islands-in-the-world-2023-7551678>, (Diakses 14 Mei 2024)
- Trivaika, E., & Senubekti, M. A. (2022). "Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android", *Nuansa Informatika*. Vol.16 No 1, 33–40. <https://doi.org/10.25134/nuansa.v16i1.4670>
- Wani, A. S., Yasmin, F. A., Rizky, S., Syafira, S., & Siregar, D. Y. (2024). "Penggunaan Teknik Observasi Fisik dan Observasi Intelektual

Untuk Memahami Karakteristik Siswa di Sekolah Menengah Pertama". *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol 8, No. 1 ,3737–3743.  
<https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.12974>

Wijaya, R. L., Royta, A., & Subandi. (2024). "Praktek-Praktek Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP)". *Jurnal Media Akademik (JMA)*, Vol 2, No. 6. <https://doi.org/10.62281/v2i6.350>

Wijoyo, T. A. (2023). *Operasional Departemen Housekeeping di Dalam Hotel*. Semarang : Badan Penerbit Stiepari Press, 1–92.

Yulianto, N. A. B., Maskan, M., & Utaminingsih, A. (2018). *Metode Penelitian Bisnis: Metode Penelitian Bisnis*. Malang : UPT Percetakan dan Penerbitan Polinema.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI