

TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI PENANGANAN *LOST AND FOUND*
PADA ROOM DIVISION DEPARTMEN
DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO UBUD**



Ni Kadek Trisna Laksmidewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI PENANGANAN *LOST AND FOUND*
PADA ROOM DIVISION DEPARTMEN
DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO UBUD**



**Oleh
Ni Kadek Trisna Laksmidewi
NIM 2015823278**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023**

**IMPLEMENTASI PENANGANAN *LOST AND FOUND*
PADA ROOM DIVISION DEPARTEMEN
DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO UBUD**

Oleh
Ni Kadek Trisna Laksmidewi
NIM 2015823278


Tugas Akhir ini diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Ni Ketut Bagiastuti, S.H.,M.H.
NIP.197203042005012001


Made Nova Buanaputra, SST.Par.,M.Par
NIP.-

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,


Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Trisna Laksmidewi

NIM : 2015823278

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“ Implementasi Penanganan Lost and Found pada Room Division
Department di Sthala, A Tribute Portfolio Ubud”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gianyar, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Trisna Laksmidewi

NIM : 2015823278

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa , karena atas asung kertha waranugrahaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Implementasi Penanganan *Lost and Found* pada Room Division Departmen di Sthala A Tribute Portfolio Ubud Hotel ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan secara rinci penanganan *lost and found* barang bawaan tamu di Sthala A Tribute Portfolio Ubud Hotel.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Ketut Bagiastuti, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Made Nova Buanaputra, SST.Par.,M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Linda selaku HRD di Sthala, A Tribute Portfolio Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sthala A Tribute Portfolio Ubud untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Erik selaku Housekeeping Supervisor di Sthala A Tribute Portfolio Ubud yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staf Sthala A Tribute Portfolio Ubud yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Wayan Mandi dan Ibu Ni Made Lati, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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



Gianyar, Agustus 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Teori Implementasi	10
1. Pengertian Implementasi	10
B. Teori Pariwisata	11
1. Pengertian Pariwisata	11
C. Teori Hotel	13
1. Pengertian Hotel	13
2. Jenis-Jenis Hotel	14

D. Teori Tata Graha(<i>Housekeeping</i>)	17
1. Pengertian Tata Graha (<i>Housekeeping</i>)	17
2. Tugas Masing-Masing Struktur Organisasi	18
E. Teori Kantor Depan (<i>Front Office</i>)	20
1. Pengertian Kantor Depan (<i>Front Office</i>)	20
2. Tugas Masing-Masing Struktur Organisasi	21
F. Teori <i>Lost and Found</i>	23
1. Pengertian <i>Lost and Found</i>	23
2. Penganan <i>Lost and Found</i>	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	26
A.Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	26
1.Lokasi Perusahaan	26
2.Sejarah Perusahaan	27
B.Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel.....	28
1.Bidang Usaha Perusahaan/ Hotel.....	28
2.Fasilitas Perusahaan/ Hotel	34
C.Struktur Organisasi Perusahaan/ Hotel.....	36
BAB IV PEMBAHASAN	41
A.Pelaksanaan	41
1. Tahap Persiapan.....	41
2. Tahap Pelaksanaan.....	43
3. Tahap Akhir.....	48
B.Hambatan saat Pelaksanaan dan Solusi.....	49
BAB IV PENUTUP	53
A. Simpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Sthala Hotel.....	26
Gambar 3.2 <i>Deluxe Room</i>	28
Gambar 3.3 <i>Deluxe Pool View Room</i>	29
Gambar 3.4 <i>Deluxe River View Room</i>	29
Gambar 3.5 <i>Jungle Suite Room</i>	30
Gambar 3.6 <i>Sungai Restaurant</i>	30
Gambar 3.7 <i>Naga Rooftop Bar</i>	31
Gambar 3.8 <i>Panorama Pool</i>	32
Gambar 3.9 <i>Matahari Pool</i>	32
Gambar 3.10 <i>Abing Terrace</i>	33
Gambar 3.11 <i>Wos Riverside Deck</i>	33
Gambar 3.12 <i>Fitness Centre</i>	34
Gambar 3.13 <i>Tahara Spa</i>	34
Gambar 3.14 <i>Meeting Room</i>	35
Gambar 3.15 Struktur Organisasi Front Office Departemen	36
Gambar 3.16 Struktur Organisasi Housekeeping Departemen.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SOP *Lost and Found* Sthala Ubud Hotel
- Lampiran 2 : *Lost and Found Form*
- Lampiran 3 : *Log Book Lost and Found*
- Lampiran 4 : Lemari Penyimpanan *Lost and Found* Barang Tamu



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan pulau kecil dan indah yang terdapat di Indonesia. Pulau ini memiliki delapan kabupaten dan satu kotamadya, serta didalamnya terdapat 57 kecamatan yang memiliki ragam ciri khas masing-masing. Salah satu kecamatan atau daerah yang diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Bali adalah kecamatan Ubud. Ubud sudah tidak asing lagi di telinga wisatawan, karena kecamatan ini adalah cikal bakal adanya pariwisata di Bali. Hingga sampai saat ini pariwisata di kawasan Ubud masih dikembangkan untuk menjadi salah satu mata pencaharian oleh masyarakat Ubud dan hal ini bisa terlihat dari banyaknya barang dan jasa yang ditawarkan oleh masyarakat sekitar. Wilayah ini memiliki banyak tujuan wisata, baik itu wisata buatan ataupun wisata alam. Salah satu daerah tujuan wisata yang ada di Ubud dan terkenal hingga ke mancanegara, yaitu *Tjampuhan Ridge Walk* terutama bagi para wisatawan yang senang berjalan-jalan dan menikmati keindahan alam yang sejuk dan indah. Keindahan alam dan budaya di Ubud yang masih terjaga juga menjadi daya tarik untuk wisatawan datang ke Ubud. Tidak terkecuali pada saat pandemi dari

awal 2020 hingga kini, daerah Ubud masih menjadi salah satu pilihan wisatawan untuk berkunjung ke Bali.

Salah satu hotel yang sering dikunjungi oleh wisatawan dan terletak di bagian selatan Ubud yaitu Sthala, A Tribute Portfolio Hotel Ubud. Sthala Hotel Ubud merupakan Hotel yang berada di bawah naungan perusahaan *Marriot*. Hotel ini sudah dibuka sejak Juli 2016 ,dan hingga saat ini kelengkapan fasilitas dan kualitas pelayanan di Sthala Ubud Hotel masih terjaga hingga kini, tidak heran beberapa tamu yang pernah menginap di Sthala Ubud Hotel memberikan *review* yang bagus, sehingga hotel ini memiliki banyak wisatawan yang berkunjung, terlebih lagi pada saat ini pandemik sudah berubah menjadi endemik. Karena banyaknya wisatawan yang sudah mulai berdatangan ke Sthala Hotel, maka pelayanan yang diberikan oleh *staff* akan menjadi tolak ukur kenyamanan wisatawan itu sendiri, seperti halnya pelayanan yang disediakan di Room Division Department.

Room Division Departemen ialah salah satu department yang terdapat di Sthala Hotel dan memiliki tugas penuh mengenai seluruh operasional yang terdapat di hotel termasuk reservasi, pelayanan tamu, pelayanan kamar, sampai pelayanan kebersihan. Front Office dan Housekeeping Departemen merupakan bagian dari Room Division tersebut. Salah satu bentuk pelayanan tamu yang disediakan oleh department ini yaitu dalam menangani kasus kehilangan barang tamu atau *Lost & Found*. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, Department ini akan berhubungan langsung dengan tamu baik itu saat reservasi, registrasi, menginap di hotel, dan sampai meninggalkan hotel . Saat

meninggalkan hotel tidak sedikit wisatawan yang meninggalkan barang bawaannya saat berlibur ke hotel tersebut. Maka pihak Front Office dan Housekeeping akan menangani *lost and found* barang tamu ini. Front Office Departmen akan menginformasikan kepada Housekeeping Departmen agar mengecek kembali (*double check*) kamar yang sudah dihuni tamu yang bertujuan untuk menghindari adanya barang bawaan tamu yang tertinggal ataupun barang hotel yang tidak sengaja terbawa oleh tamu. Agar nantinya jika barang tamu tertinggal di hotel pihak Front Office dapat segera menginformasikan tamu sebelum meninggalkan hotel. *Lost and found* sendiri memiliki pengertian suatu barang bawaan tamu yang tertinggal dan hilang di area hotel dan harus dikembalikan. Bagi para pihak hotel yang menemukan barang tamu tersebut wajib melaporkan dan menyerahkan kepada bagian Housekeeping, kemudian bagian housekeeping akan menindaklanjuti bersama dengan bagian Front Office (Ludfi Orbani Bagyono 2003)

Penanganan *Lost and Found* ini selain berguna bagi para tamu juga membawa pengaruh yang positif bagi pihak Hotel Sthala Ubud sendiri. Tamu akan merasa aman dengan beberapa barang yang dibawanya sedangkan bagi pihak hotel memiliki dampak positif seperti dengan adanya penanganan *lost and found* ini akan meningkatkan jumlah tamu yang datang ke hotel. Tamu yang sudah pernah datang ke hotel tidak menutup kemungkinan akan datang kembali ke hotel dan menceritakan hal-hal yang positif tentang hotel tempatnya menginap kepada kerabatnya dan teman-temannya agar datang ke hotel ini. Ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan saat penanganan *Lost and*

Found barang tamu, mengingat masing-masing hotel dan villa memiliki SOP yang berbeda. Seperti ada beberapa jenis barang bawaan tamu yang diklasifikasikan lagi menurut ukuran, bahan, dan lain sebagainya. Berbeda jenis barang bawaan tamu, maka akan berbeda pula untuk cara penanganannya, Dalam penanganan *lost and Found* pihak-pihak yang terkait khususnya departement housekeeping dan front office harus mengkoordinir pelayanan *Lost and Found* ini sesuai dengan standard yang berlaku. Agar nantinya kenyamanan dan pelayanan yang maksimal dapat dirasakan oleh wisatawan yang menginap.

Penanganan *Lost and Found* ini tentunya memiliki beberapa hambatan baik itu hambatan internal maupun eksternal. Hambatan yang sering dihadapi saat penanganan *Lost and Found* yaitu kurangnya kecepatan saat memeriksa kamar, melewatkan pemeriksaan di area kamar yang tersembunyi, tamu terkadang lupa sudah memasukkan barang ke dalam koper, serta tamu lupa dimana barang tersebut terakhir diletakkan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik memilih judul ”Implementasi Penanganan *Lost and Found* oleh Room Division Department di Sthala, A Tribute Portfolio Hotel Ubud” pada penyusunan Tugas Akhir ini.

B. Rumusan Masalah

Sebagai upaya memperjelas masalah yang perlu diteliti, maka penulis telah merumuskan masalah yang sesuai dengan latar belakang diatas. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan *Lost and Found* oleh Room Division Departement di Sthala, *A Tribute Portfolio* Hotel Ubud ?
2. Apa saja kendala dan hambatan yang dihadapi oleh Room Division Department saat menangani *Lost and Found* di Sthala, *A Tribute Portfolio* Hotel Ubud?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Pada dasarnya di dalam penyelesaian sebuah penelitian sudah jelas mempunyai tujuan dan kegunaan. Tujuan merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan agar nantinya dapat memberi motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir. Sedangkan Kegunaan merupakan suatu hal yang dilakukan peneliti dan diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pembaca dan lingkungan sekitarnya. Adapun tujuan dan kegunaan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui penanganan apa saja yang telah dilakukan saat menandai terjadinya *Lost and Found* di Sthala, *A Tribute Portfolio* Hotel Ubud .
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala dan hambatan yang terjadi saat menangani *Lost and Found* di Hotel. Dan apa saja upaya yang telah dilakukan pihak hotel untuk mengatasi hambatan tersebut.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan atau manfaat dari penulisan laporan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut.

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh seluruh mahasiswa guna menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
- 2) Sebagai penambah kekayaan intelektual dan wawasan mahasiswa khususnya dalam bidang Room Division yang terkait judul dan akan menambah wawasan tentang menangani *lost and found* barang tamu.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan terutama yang menyangkut bidang Room Division.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan idenya yang dapat dilihat melalui penulisan tugas akhir ini dan juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain dan dosen untuk pengajaran di kampus.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Dapat menjadi referensi atau pertimbangan dan masukan untuk pihak Hotel Sthala, A Tribute Portfolio dalam mengatasi atau menangani Lost

and Found barang tamu di Hotel khususnya di Front Office Department dan Housekeeping Department

- 2) Diharapkan pihak hotel dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan dan kendala saat penanganan *Lost and Found* barang tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pengambilan data untuk penelitian ini menggunakan metode obeservasi. Menurut W. Gulo (2010:116) "Pengamatan (Observasi) adalah teknik dalam pengumpulan data peneliti atau kolaboratornya mencatat info yang didapat dilihat langsung, merasakan, mendengarkan dan dicatat secara objektif". Jadi pada metode ini penulis akan mengamati secara langsung bagaimana cara penanganan barang tamu yang hilang tentunya yang telah dilakukan oleh pihak department Room Division di Hotel Sthala. Penulis juga akan mengamati secara seksama *form* apa saja yang perlu diisi baik itu untuk tamu ataupun untuk pegawai. Dengan cara ini penulis akan mendapatkan data dan mengumpulkan serta merangkumnya untuk data penulisan tugas akhir ini.

b. Metode Wawancara

Menurut Gulo (2010:119) "Wawancara yaitu bentuk komunikasi langsung kepada responden. Komunikasi dengan bertatap wajah, melihat gerak mimik muka seorang responden yang dapat melengkapi pesan dalam

2. Solusi terhadap hambatan yang ditemukan

a. Memeriksa Tingkat Hunian Kamar di hari berikutnya

Solusi yang diterapkan yaitu memeriksa tingkat hunian kamar di hari berikutnya. Jika kamar yang *check-out* di hari berikutnya lebih banyak dibandingkan hari biasa, maka penambahan karyawan yang bertugas bisa dilakukan. Sehingga pemeriksaan kamar dapat dilakukan sesegera mungkin.

b. Pemeriksaan kamar secara menyeluruh sesuai *display* kamar

Solusi berikutnya yang dilakukan yaitu memeriksa kamar sedetail mungkin. Hal ini dapat dilakukan saat pemeriksaan kamar harus dilakukan secara bertahap. Misalkan mulai dari *bathroom*, selanjutnya rak yang ada di *bedroom*, dan begitupun seterusnya sampai semua area dapat diperiksa secara menyeluruh.

c. Berkoordinasi dengan seluruh departemen hotel

Pihak Room Division akan berkoordinasi dengan departemen lainnya yang ada di hotel seperti Food and Beverage, Public Area, Security, dan departemen lainnya yang ada di hotel. Hal ini dilakukan untuk mengecek apakah ada dari departemen lain yang pernah melihat ataupun menemukan barang bawaan tamu yang hilang tersebut.

d. Menginformasikan tamu untuk *double check*

Solusi kedua yang biasanya dilakukan oleh Room Division Departemen untuk menangani kendala saat menangani *lost and found* barang tamu yaitu menginformasikan tamu untuk mengecek kembali koper /tas yang dibawa apakah ada yang kurang atau tidak. Sehingga hal ini dapat meminimalisir

tertinggalnya barang tamu di hotel atau tidak sengaja terbawanya barang hotel di tas tamu.

e. Memeriksa kamar tamu

Solusi berikutnya yang dilakukan oleh Room Division Departemen yaitu memeriksa kamar tamu secepat mungkin setelah diinformasikan kamar tamu sudah kosong. Agar jika ada tamu yang tergesa-gesa meninggalkan hotel dapat dengan cepat diaatasi. Housekeeping akan menginformasikan Front Office jika menemukan barang milik tamu yang tertinggal di dalam kamar.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Lost and Found merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh Sthala A Tribute Portfolio Ubud kepada tamu yang ada di hotel. Adapun Penanganan *Lost and Found* tersebut ada beberapa tahap yang harus dilakukan yang pertama tahap persiapan yaitu tahap dimana dilakukannya persiapan diri, *briefing*, sampai dengan persiapan alat penunjang. Kemudian adapun tahap kedua yaitu tahap pelaksanaan seperti penerapan terhadap *Standart Operational Procedure* mengenai *lost and found* barang bawaan tamu. SOP yang terdapat di Front Office dan di Housekeeping pun sedikit berbeda mulai dari penemuan barang, penyerahan barang, penyocokan barang jika ada tamu yang menginformasikan barangnya hilang, pengklasifikasian barang sesuai dengan harga nilai barang tersebut.

Didalam penanganan *lost and found* pada Room Division Departemen akan terdapat kendala atau hambatan baik itu dari hambatan internal ataupun eksternal. Ada beberapa hambatan seperti staf yang bertugas terlalu sedikit sehingga tidak bisa memeriksa kamar sesegera mungkin sebelum tamu meninggalkan hotel, tamu terkadang lupa sudah memasukkan barangnya ke koper, tamu lupa dimana terakhir kali menaruh barang bawaannya, serta tamu biasanya tergesa-gesa meninggalkan hotel karena takut ketinggalan pesawat

atau semacamnya. Tetapi solusi yang bisa kita berikan yaitu menginformasikan tamu pada saat *check-out* untuk mengecek kembali barang bawaan sebelum meninggalkan hotel, sehingga tertinggalnya barang bisa dikurangi.

B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan terhadap hotel mengenai hambatan yang telah dijelaskan sebelumnya adalah pihak housekeeping sebaiknya mengatur jumlah staf yang bertugas agar pekerjaan memeriksa kamar *check-out* dapat dilakukan sesegera mungkin sebelum tamu meninggalkan hotel. Kemudian Pihak housekeeping dapat memeriksa kamar secara menyeluruh agar meminimalisir adanya barang yang masih tertinggal di dalam kamar. Selain itu penanganan ini dapat dikoordinasikan dengan semua departemen yang terdapat di hotel. Saat proses *check-out*, Front Office dapat menanyakan tamu untuk mengecek kembali barang bawaannya. Penanganan *lost and found* ini diharapkan lebih diefektifkan pelayanannya. Karena hal ini dapat menjadi ajang promosi dimana dapat meningkatkan tamu yang akan menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagus Rai, Gusti. 2017. *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Eka Wirawan, Putu dan Made Antara. 2017. *Magag Kerja di Hotel Amerika Serikat*. Denpasar : Pelawa Sari Dps
- Eka Wirawan, Putu, Vany Octaviany, dan Nuruddin. 2022. *Pengantar Pariwisata*. Badung : Nilacakra
- Firdianti, Arinda. 2018. *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*. Yogyakarta : CV. GRE PUBLISHING
- Hariyani, Iswi, Cita Yustisia, dan Citi Rahmati. 2021. *Property Top Secret Buku Pintar Bisinis & Investasi Properti di Era Revolusi Industri 4.0*. Yogyakarta : CV ANDI OFFSET
- Hikmah, dan Nurdin. 2021. *Pemasaran Pariwisata*. Jawa Tengah : PT. Nasya Expanding Management
- Junaidi, Afred Suci, Satria Tri Nanda, Bagyo Kardayanto, dan Lucky Lhaura. 2020. *Matel Muslim Friendly Assesement Tool For Hotel*. Yogyakarta : CV Budi Utama
- Keliwar, Said. 2022. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Jawa Tengah : CV Pena Persada
- Mokodompit, Muliadi, et al. 2023. *Implementasi Kebijakan Pendidikan Karakter*. Malang : PT. Literasi Nusantara Abadi Grup
- Saggitariono, Singgih, et al. 2022. *Kiat Sukses Penulisan Bisnis Hotel di Masa Pandemic Covid-19*. Ponorogo :Uwais Inspirasi Indonesia
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel Operasional dan Keterampilan Sosial*. Makasar :CV Nas Media Pustaka
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta : CV Budi Utama
- Syahrul, Mustafa Kamal, dan Theresia Hutahaean. 2022. *Pengantar Bisnis Hospitaliti*. Bandung : Widina Bhakti Persada Bandung

Tanod, Wendy Alexander, at al. 2022. *Diktat Bahasa Indonesia*. Sulawesi :
Politeknik Negeri Nusa Utara

Widiasanti, Irika. 2020. *Pemeliharaan dan Perawatan Gedung Muhammad
Syafei*. Malang : Ahlimedia Press