

**TINJAUAN TENTANG PENANGANAN LOST AND FOUND DI *HOUSEKEEPING*  
DEPARTMENT PADA HOTEL BERJAYA PENANG**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

FEBRI WIRADYKA SINAMBELA  
NPM: 185307011



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**  
**POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI**

**MEDAN**

**2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata sebagai sebuah industri merupakan bidang yang sangat kompleks dan keberadaannya sangat peka terhadap berbagai perubahan dan perkembangan. Perubahan tersebut terutama berkaitan dengan keingintahuan atau motivasi wisatawan yang selalu mencari dan menikmati suasana baru. Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang cukup pesat dengan melihat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah Indonesia yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Sehingga dibangunnya sarana pendukung pariwisata seperti hotel sebagai salah satu lapangan pekerjaan

Pandemi covid-19 (corona virus disease 2019) yang berasal dari Wuhan China yang masuk di seluruh negara di dunia, termasuk di Indonesia. Covid-19 penyakit jenis baru yang belum teridentifikasi sebelumnya pada manusia. Hewan yang menjadi perantara penularan covid-19 ini pun belum di ketahui jelas. Covid – 19 ini sangat mempengaruhi perekonomian di dunia, banyak industry yang tidak berjalan dengan baik karena covid-19 ini, salah satunya adalah industri pariwisata. Saat ini, dunia usaha sedang diperhadapkan dengan lesunya dunia usaha. Hal tersebut disebabkan oleh merebaknya virus covid-19 di Indonesia. Hal tersebut tentu saja berdampak terhadap keberlangsungan bisnis yang ada di Indonesia. Salah satu bisnis yang terdampak virus tersebut adalah industri pariwisata yang terdapat di berbagai macam tempat wisata, mulai dari wisata pantai, keraton, museum, pusat perbelanjaan dan gunung seperti Kaliurang. Obyek wisata tersebut

mengalami penurunan jumlah kunjungan karena adanya kebijakan *social distancing*, *work from home*, dan penutupan sejumlah obyek wisata. Tempat wisata tersebut mengalami penurunan sejak adanya wabah virus tersebut. Dinas Pariwisata (Dispar) di Kabupaten Sleman menyatakan bahwa penurunan kunjungan wisatawan sebesar 9,24% dari total kunjungan bulan Januari dan Februari 2020, jika dibandingkan dengan kunjungan wisatawan pada 2019 (Harianjogja.com, 2020). Oleh karena itu, inovasi-inovasi kreatif perlu dilakukan untuk mengidentifikasi hal-hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kondisi industri pariwisata tersebut agar tetap mendapatkan penghasilan di tengah pandemi covid 19.

Hotel adalah sebagai penyedia jasa akomodasi atau penginapan untuk para wisatawan yang sedang atau hendak pergi ke suatu daerah. Tanpa hotel, kegiatan pariwisata tidak dapat berjalan dengan maksimal. Karena akomodasi merupakan salah satu faktor pendukung dalam kegiatan wisata. Namun seiring perkembangan zaman dan budaya, fungsi hotel tidak lagi hanya menjadi tempat para wisatawan untuk menginap. Tetapi fungsi hotel kini telah berkembang lebih dari hanya menjadi sekedar tempat untuk tidur. Selain fungsi hotel terhadap pariwisata sangat penting, peranan hotel juga salah satu hal yang penting dalam pariwisata. Bagaimana tidak, hotel yang merupakan salah satu tempat menyediakan jasa akomodasi bagi para wisatawan, sangat membantu dalam memudahkan para wisatawan yang sedang melakukan kegiatan pariwisata dengan layanan penginapan yang diberikannya.

Salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel yaitu mengenai penanganan barang-barang tamu yang tertinggal dan kembali atau di dunia perhotelan sering

dikenal dengan istilah *lost and found*. Penanganan *lost and found* di *Housekeeping Department* berguna untuk menjamin para tamu agar merasa aman dan nyaman akan barang-barang yang dibawanya selama para tamu itu masih berada di dalam lingkungan hotel. Penanganan *lost and found* ini selain berguna bagi para tamu hotel juga membawa pengaruh yang positif bagi pihak hotel sendiri. Tamu merasa aman dengan barang-barang yang dibawanya sedangkan bagi pihak hotel adanya penanganan fasilitas ini akan meningkatkan jumlah tamu yang datang ke hotel.

Tamu yang datang ke hotel tidak menutup kemungkinan akan datang kembali ke hotel dan menceritakan hal-hal yang positif tentang hotel tempatnya menginap ini kepada kerabat dan teman-teman agar datang ke hotel ini. Biasanya *room boy/maid* memeriksa kamar pada saat tamu *check out* dan menemukan barang tamu yang tertinggal di dalam kamar, barang tersebut langsung dibawa ke *housekeeping officer* lalu diberikan ke *order taker* untuk mengisi form *lost and found*.

Berdasarkan hasil pengamatan selama melakukan penelitian di Hotel Berjaya, Penang. Bahwa masih ada *room attendant* yang tidak mengikuti prosedur penanganan *lost and found*, sehingga mengakibatkan tamu *complaint*, Barang *lost and found* yang tidak diklaim oleh tamu tidak dilaporkan oleh *room attendant* dalam jangka waktu yang sudah melebihi batas yang sudah ditentukan oleh hotel. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa pengawasan *Housekeeping Supervisor* yang kurang baik mengakibatkan *room attendant* membawa barang *lost and found* ke rumahnya. Dalam hasil penyelesaian terhadap barang *Lost and Found* hotel juga tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sesuai dengan nilai dari harga barang tersebut. Berdasarkan hal di atas maka Penulis mengajukan judul

## **“TINJAUAN TENTANG PENANGANAN *LOST AND FOUND* DI *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* PADA HOTEL BERJAYA PENANG”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah yang akan dikemukakan oleh Penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan *lost and found* pada Hotel Berjaya Penang ?
2. Bagaimana pengawasan *supervisor housekeeping* dalam penanganan *lost and found* pada Hotel Berjaya Penang ?
3. Bagaimana hasil penyelesaian *lost and found* pada Hotel Berjaya Penang ?
  - Penelitian ini khusus membahas sesuai judul diatas dan bukan di luar hal tersebut. Begitu juga dalam hal pengawasan hanya khusus yang dilakukan oleh *Supervisor Housekeeping* karena *Supervisor*lah yang langsung bersentuhan dengan *Room attendant* dan tamu; bukan *Manager Departement*.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Formal**

Adapun tujuan formal dalam penulisan Tugas Akhir adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Perhotelan di Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

#### **2. Tujuan Operasional**

Adapun tujuan operasional dalam penulisan Tugas Akhir, yaitu :

- a. Menguraikan dan menjelaskan hasil pengamatan Penulis selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Hotel Berjaya Penang mengenai penanganan *lost and found* terhadap barang-barang tamu.

- b. Mengungkapkan betapa pentingnya ketelitian yang harus dimiliki oleh petugas *Housekeeping Departement* dalam melakukan pekerjaan.
- c. Membandingkan teori dan praktik yang Penulis dapatkan selama di bangku perkuliahan dengan yang diperoleh selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Selama Penulis melakukan penelitian di Hotel Berjaya Penang Malaysia, penelitian ini dapat memotivasi dan memberikan saran kepada Penulis dan juga karyawan pramukamar untuk meningkatkan pelayanan di *Housekeeping Department* pada Hotel Berjaya, Penang
- b. Bagi akademis, penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi Penulis dan pramukamar untuk meningkatkan pelayanan di *Housekeeping Department* pada Hotel Berjaya Penang

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi hotel, penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan referensi dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *Housekeeping Department* pada Hotel Berjaya, Penang
- b. Bagi pihak eksternal, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam memenuhi syarat untuk bahan Tugas Akhir Diploma III Program Studi Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan