

Analisis Penanganan *Lost and Found* di Departemen Housekeeping Swiss-Bellhotel Maleosan Manado

Micclly Kaurow¹, Hendry M.E Kumaat², Vesty L. Sambeka³
Politeknik Negeri Manado^{1,2,3}

*Email Korespodensi: kaurowmichely@gmail.com

Diterima: 01-09-2025 | Disetujui: 11-09-2025 | Diterbitkan: 13-09-2025

ABSTRACT

Lost and Found management plays a vital role in hotel housekeeping services as it directly influences guest trust, comfort, and loyalty. Effective handling of lost items reflects not only operational efficiency but also the professionalism and integrity of hotel staff. This study aims to analyze the procedures of Lost and Found management and to identify challenges faced by the Housekeeping Department at Swiss-Belhotel Maleosan Manado. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that the Lost and Found procedures have been implemented in accordance with the hotel's Standard Operating Procedures (SOP). The process involves immediate reporting of found items, systematic documentation in logbooks and computer systems, proper labeling, and secure storage in designated areas. Items considered valuable, such as money, passports, and jewelry, are stored in a safe, while other items are kept in a locked cabinet. Despite this, several challenges were identified, including insufficient communication between shifts, time pressure during peak operational hours, and the ethical responsibility of maintaining honesty when handling guest belongings. These issues may affect the consistency of reporting and the overall efficiency of the process. In conclusion, Lost and Found management at Swiss-Belhotel Maleosan Manado generally complies with SOP standards, yet improvements in inter-shift coordination, staff training, and supervision are required to enhance service reliability and guest satisfaction.

Keywords: *Lost and Found, Housekeeping, Hotel*

ABSTRAK

Manajemen Lost and Found memiliki peran penting dalam layanan housekeeping hotel karena berpengaruh langsung terhadap kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas tamu. Penanganan barang hilang yang efektif tidak hanya mencerminkan efisiensi operasional, tetapi juga profesionalisme dan integritas staf hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur penanganan Lost and Found serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh Departemen Housekeeping di Swiss-Belhotel Maleosan Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur Lost and Found telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Prosesnya meliputi pelaporan barang temuan, pencatatan dalam logbook dan sistem komputer, pelabelan, serta penyimpanan di tempat khusus yang aman. Barang berharga seperti uang, paspor, dan perhiasan disimpan di brankas, sedangkan barang lainnya ditempatkan di lemari terkunci. Meskipun demikian, penelitian menemukan beberapa tantangan, di antaranya kurangnya komunikasi antar shift, tekanan waktu pada jam sibuk, serta tanggung jawab etis untuk menjaga kejujuran ketika menangani barang berharga. Faktor-faktor tersebut berpotensi memengaruhi konsistensi pelaporan dan efektivitas prosedur. Kesimpulannya, penanganan Lost and Found di Swiss-Belhotel Maleosan Manado telah sesuai dengan SOP, namun peningkatan koordinasi antar

shift, pelatihan staf, dan pengawasan rutin sangat diperlukan untuk meningkatkan keandalan layanan dan kepuasan tamu.

Katakunci: Lost and Found, Housekeeping, Hotel

PENDAHULUAN

Industri pariwisata memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, karena sektor ini mampu meningkatkan devisa negara, membuka lapangan kerja, serta memperkuat hubungan sosial antarbangsa. Dalam konteks tersebut, hotel menjadi salah satu infrastruktur utama yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas pariwisata, sebab keberadaannya menyediakan layanan akomodasi, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas penunjang lain yang dibutuhkan wisatawan.

Swiss-Belhotel Maleosan Manado sebagai salah satu hotel berbintang empat di kota Manado memiliki posisi strategis baik secara geografis maupun secara fungsional, karena berada di pusat kota dan menjadi pilihan bagi wisatawan maupun pelaku bisnis. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel ini menekankan pentingnya penerapan standar operasional prosedur (SOP), termasuk dalam Departemen Housekeeping yang tidak hanya bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan, tetapi juga mengelola barang tamu yang tertinggal atau hilang melalui prosedur *Lost and Found*. Penanganan barang hilang dan ditemukan memiliki arti penting karena secara langsung berhubungan dengan citra hotel, rasa aman, serta kepercayaan tamu. Jika prosedur dijalankan dengan baik, maka akan menumbuhkan loyalitas tamu dan berdampak positif bagi reputasi hotel, tetapi jika terjadi kelalaian maka dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan keluhan.

Meskipun Swiss-Belhotel Maleosan Manado telah menerapkan prosedur *Lost and Found* sesuai SOP, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala, seperti kurangnya koordinasi antarshift, tekanan waktu yang tinggi pada saat jam sibuk, serta tanggung jawab etis staf dalam menjaga integritas ketika menemukan barang berharga. Berdasarkan situasi tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis bagaimana prosedur *Lost and Found* diterapkan oleh Departemen Housekeeping serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi staf dalam proses pelaksanaannya. Tujuan penelitian adalah memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penerapan prosedur *Lost and Found* di hotel, serta mengungkap tantangan yang masih muncul dalam praktik sehari-hari.

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat praktis bagi pihak hotel, yaitu sebagai masukan untuk memperbaiki sistem koordinasi, meningkatkan pelatihan staf, serta memperkuat kualitas layanan, sementara manfaat akademisnya adalah sebagai referensi dan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen perhotelan, khususnya yang berkaitan dengan aspek pelayanan operasional dan hubungan dengan tamu.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Hotel

Secara etimologis, istilah "hotel" berasal dari bahasa Latin *hospitium*, yang berarti ruang tamu dalam sebuah biara (monastery). Dalam perkembangan bahasa, istilah tersebut kemudian berpadu dengan kata *hospes* dalam bahasa Prancis dan membentuk istilah *hospice*. Seiring waktu, terjadi pergeseran makna dan penggunaan kata melalui proses panjang yang membedakan antara rumah tamu (guest house) dan rumah besar (mansion house), hingga muncullah istilah *hostel* untuk menyebut rumah besar yang menyediakan akomodasi bagi tamu. Penggunaan kata *hostel* ini secara bertahap mengalami perubahan fonetik, di mana huruf "s" mulai dihilangkan, dan akhirnya menjadi kata *hotel* seperti yang dikenal dan digunakan secara luas pada masa kini (Solihin & Suardani, 2021, p. 28; Towoliu, dkk, 2019; Towoliu & Wowiling, 2020).

Pengertian hotel menurut Ananda et al (2023) sebuah hotel tidak hanya sekedar bangunan untuk orang menginap dengan membayar sejumlah uang, tetapi hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan sebuah jasa ataupun penyewaan suatu produk sebagai tempat penginapan yang didalamnya terdapat berbagai macam pelayanan dan fasilitas yang dapat digunakan bagi para tamu yang datang.

2. Pengertian Housekeeping Department

Departemen housekeeping merupakan bagian penting dalam struktur organisasi hotel yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan dan kerapian semua area hotel, terutama kamar tamu, area publik, dan area layanan internal. Tugas utamanya adalah menciptakan lingkungan yang bersih, nyaman, dan menarik secara visual bagi para tamu. (Jones, P. 2016; Lengkey, dkk, 2015; Polii, & Towoliu, 2018).

Menurut Suyitno (2013:45), housekeeping memiliki tanggung jawab utama dalam memelihara lingkungan fisik hotel, baik kamar tamu maupun fasilitas lainnya, agar tetap dalam kondisi yang bersih dan nyaman selain itu juga tugas utama Housekeeping adalah Menangani Barang Tamu yang tertinggal (Lost&Found).

3. Pengertian Lost and Found

Lost and Found adalah istilah yang digunakan untuk menyebut barang-barang milik tamu yang tertinggal atau hilang di area hotel. Menurut Walker (2011), Lost and Found procedures adalah serangkaian langkah sistematis yang dilakukan oleh staf hotel, terutama bagian housekeeping, untuk menangani dan menyimpan barang-barang tamu yang tertinggal atau hilang agar dapat dikembalikan kepada pemiliknya. Menurut Raghubalan (2017), Lost and Found adalah bagian dari prosedur operasional hotel, khususnya dalam housekeeping, yang mengatur penanganan barang tamu yang tertinggal atau hilang di area hotel, Proses ini melibatkan pencatatan, penyimpanan, dan pengembalian barang.

Jenis-jenis barang Lost and Found:

- a. Valuable Items (barang berharga)
- b. Perishable Items (barang mudah rusak/kadaluwarsa)
- c. Non-Valuable Items (barang tidak terlalu berharga)

4. Prosedur Penanganan Lost and Found di Housekeeping

Kasavana dan Brooks (2019) menekankan bahwa penanganan Lost and Found harus dilakukan dengan integritas dan akuntabilitas tinggi, melibatkan sistem pencatatan elektronik atau manual yang tertata rapi.

Tahapan Menurut Kasavana & Brooks (2019):

- a. Barang ditemukan, jangan langsung diklaim.
- b. Bawa ke Front Office atau Housekeeping office.
- c. Catat dalam buku log atau sistem komputer.
- d. Simpan di tempat aman sesuai kategori (berharga, biasa, mudah rusak).
- e. Jika tidak diklaim dalam jangka waktu tertentu (biasanya 30–90 hari), hotel dapat menyumbangkan, membuang, atau menyerahkan ke kepolisian, tergantung kebijakan.

Menurut Tewari (2009:157), integritas dan transparansi dalam penanganan Lost and Found sangat penting karena menyangkut kepercayaan tamu terhadap pihak hotel.

5. Pentingnya Penanganan Lost and Found yang Efisien.

Menurut Baker, S. & Huyton, J. (2018) penanganan Lost and Found yang cepat dan sistematis mencerminkan komitmen hotel terhadap layanan yang bertanggung jawab, serta mengurangi risiko hukum atau keluhan dari tamu. Menurut Kotler & Keller (2012), customer satisfaction dipengaruhi oleh pengalaman tamu selama menginap, termasuk bagaimana pihak hotel menangani keluhan atau insiden seperti kehilangan barang.

6. Etika dan Profesionalisme dalam Penanganan Lost and Found

Suherman,D (2024) menjelaskan bahwa penanganan Lost and Found merupakan ujian nyata dari nilai etika kerja karyawan hotel, terutama dalam kondisi tanpa pengawasan langsung. Profesionalisme staf diuji melalui kedisiplinan dan integritas dalam mengikuti prosedur. Menurut Raghubalan (2017) penanganan Lost and Found harus mencerminkan kejujuran, tanggung jawab, dan integritas staf. Setiap barang yang ditemukan wajib dilaporkan dan tidak boleh dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi. Beberapa prinsip yang perlu di pegang staff housekeeping menurut Raghubalan (2017)

- Kejujuran : Tidak mengambil atau menyembunyikan barang temuan.
- Akuntabilitas : Bertanggung jawab untuk melaporkan barang sesuai prosedur.
- Kerahasiaan : Tidak membocorkan informasi barang pribadi tamu
- Kepatuhan : Mematuhi SOP hotel secara menyeluruh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai prosedur penanganan *Lost and Found* di Departemen Housekeeping Swiss-Belhotel Maleosan Manado. Penelitian kualitatif dipilih karena lebih menekankan pada makna, pengalaman, serta pemahaman staf terhadap fenomena yang terjadi di lapangan, bukan untuk menguji hipotesis secara kuantitatif.

A. Sumber Data

Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan staf Housekeeping yang terlibat langsung dalam penanganan *Lost and Found* (room attendant, admin housekeeping, dan supervisor), serta melalui observasi kegiatan operasional di lapangan. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi hotel, termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) *Lost and Found*, logbook, laporan internal, dan arsip pendukung lainnya. Kombinasi kedua sumber data digunakan untuk meningkatkan validitas melalui triangulasi.

B. Teknik pengumpulan data

Meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali pandangan serta pengalaman staf, observasi dipakai untuk melihat secara nyata pelaksanaan prosedur di lapangan, sementara dokumentasi berfungsi sebagai data pembanding antara teori dan praktik.

C. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang dilakukan mengikuti model Miles, Huberman, dan Saldana (2014), melalui tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan

menyaring informasi penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang telah disaring kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan tabel, sebelum akhirnya ditarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah.

Pemilihan informan dilakukan dengan purposive sampling, yaitu memilih responden yang dianggap paling memahami dan relevan dengan objek penelitian. Informan yang terlibat meliputi room attendant, admin housekeeping, dan supervisor housekeeping, karena mereka terlibat langsung dalam seluruh proses penanganan barang hilang dan ditemukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

A. Hasil Wawancara

Informan 1: Kak Jufrianto (Selaku Admin HK Dept)

Tabel 1 Wawancara Informan 1

NO	Pertanyaan	Responden
1	Apakah ada pelatihan rutin untuk staff tentang Lost & Found?	Iya, kami setiap bulan ada pelatihan tentang Lost & Found.
2	Apa ada tantangan atau kendala yang dihadapi dalam proses penyimpanan dan pengembalian barang tamu?	Tantangan yang sering di alami mungkin adalah kurangnya Komunikasi antar shift, shift malam yang menemukan L&F tapi tidak mencatat di Logbook dan tidak melapor ke spv.
3	Proses pencatatan barang Lost & Found dilakukan menggunakan Buku log atau Sistem komputer?	Kami menggunakan buku log secara manual, lalu datanya juga dicatat di sistem computer hotel, dan setiap barang diberi nomor refrensi.
4	Dimana barang Lost & Found disimpan? Apakah ada ruangan khusus?	Kami menyimpan barang Lost & Found di Office kami, barang di simpan dalam lemari terkunci dan di kelompokkan berdasarkan bulan ditemukan. Lemari tersebut hanya bisa diakses oleh supervisor.
5	Bagaimana kerja sama departemen housekeeping dengan departemen yang lain saat menangani Lost&Found?	Dalam menangani Lost&Found Housekeeping dan Front office selalu bekerja sama dengan baik

Berdasarkan wawancara dengan Informan 1, diketahui bahwa prosedur penanganan Lost and Found telah dilakukan sesuai SOP, dimulai dari pelaporan barang oleh room attendant, pencatatan, penyimpanan, hingga pengembalian. Admin menyatakan bahwa sistem pencatatan sudah dilakukan secara tertib, baik manual maupun digital. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah koordinasi antar shift dan tekanan kerja saat jam sibuk.

Informan 2: Kak Wiwied (Room Attendant)

Tabel 2 Wawancara Informan 2

NO	Pertanyaan	Responden
1	Apakah anda sudah mendapatkan pelatihan tentang prosedur Lost&Found ?	Yaa,setiap bulan kami mendapatkan pelatihan prosedur penanganan Lost&Found
2	Apa yang anda lakukan jika menemukan barang berharga seperti uang, perhiasan atau paspor	Saya langsung melapor ke supervisor dan memberikan barang itu kepada supervisor
3	Apa tantangan yang di alami saat menangani Lost&Found?	Mungkin tantangannya adalah tetap menjaga kejujuran dan tanggung jawab disaat dalam keadaan ingin.

Wawancara dengan Informan 2 mengungkapkan bahwa saat menemukan barang, staf langsung melapor kepada atasan. Informan juga menyatakan bahwa kendala atau tantangan yang dialami adalah bagaimana menjaga kejujuran dan tanggung jawab.

Informan 3: Kak Komang (Room Attendant)

Tabel 3 Wawancara Informan 3

NO	Pertanyaan	Responden
1	Apakah anda sudah mendapatkan pelatihan tentang prosedur Lost&Found ?	Iyaa sudah
2	Apa yang anda lakukan jika menemukan barang berharga seperti uang, perhiasan atau paspor	Kordinasi dengan Front office siapa tau tamu masih berada di sekitar hotel,lalu melapor ke spv hk
3	Apa tantangan yang di alami saat menangani Lost&Found?	saat menemukan barang tamu dan saat itu juga saya sedang terburu-buru membersihkan kamar, jadi saya bingung harus prioritaskan yang mana lebih dulu

Dari wawancara dengan Informan 3, terdapat hambatan ketika menemukan barang saat kamar dalam kondisi sangat kotor atau saat harus segera menyelesaikan pekerjaan. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen waktu dan kepekaan etis staf terhadap barang tamu. Meski demikian, staf tetap mengikuti alur pelaporan dan penyimpanan sesuai SOP.

Informan 4: Kak Jufri (Room Attendant)

Tabel 4 Wawancara Informan 4

NO	Pertanyaan	Responden
1	Apakah anda sudah mendapatkan pelatihan tentang prosedur Lost&Found ?	Sudah
2	Apa yang anda lakukan jika menemukan barang berharga seperti uang, perhiasan atau paspor?	Saya segera foto barang tersebut dan saya laporkan kepada supervisor
3	Apa tantangan yang di alami saat menangani Lost&Found?	Menganggap enteng barang-barang kecil dan menganggap tidak berharga padahal bisa sangat berarti bagi tamu

Dari wawancara dengan informan 4, diketahui bahwa hal yang dilakukan saat menemukan barang berharga yaitu segera di foto dan di laporkan kepada supervisor, informan mengatakan bahwa tantangan yang dialami yaitu mempertahankan tanggung jawab.

Informan 5: Kak Joan (Room Attendant)

Tabel 5 Wawancara Informan 5

NO	Pertanyaan	Responden
1	Apakah anda sudah mendapatkan pelatihan tentang prosedur Lost&Found ?	Sudah, karena setiap bulan kami di beri pelatihan tentang Lost & Found
2	Apa yang anda lakukan jika menemukan barang berharga seperti uang, perhiasan atau paspor?	Segera melapor kepada supervisor
3	Apa tantangan yang di alami saat menangani Lost&Found?	tetap menjaga kepercayaan dan menjalankan tanggung jawab dan belajar untuk lebih sabar dalam menghadapi tamu yang emosional karena kehilangan barang

Dari wawancara dengan informan 5, diketahui bahwa staff sudah mendapatkan pelatihan tentang Lost & Found, dan informan mengatakan bahwa kendala atau tantangan yang biasanya di alami yaitu tetap sabar menghadapi tamu yang emosional karena kehilangan barang.

B. Hasil Observasi

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti melakukan pengambilan data observasi dalam penanganan Lost&Found Oleh Departemen Housekeeping Swiss-Belhotel Maleosan Manado.

Tabel 6 Observasi penanganan Penemuan - penyimpanan

No	Kegiatan	Dilakukan	Jarang Dilakukan	Tidak Dilakukan
1	Saat barang di temukan, Lokasi dan Waktu penemuan langsung di catat agar tidak lupa		✓	
2	Barang yang di temukan langsung di laporkan ke Spv dan langsung di bawah ke office		✓	
3	Mengisi Form Lost & Found ada Nama tamu, Tanggal temuan, tempat, jenis barang, dan nama yang menemukan	✓		
4	Barang di berikan Label identifikasi (Form Lost & Found)	✓		
5	Di catat dalam Logbook dan Sistem komputer		✓	
6	Barang langsung disimpan di lemari penyimpanan Lost & Found yang Aman		✓	

Berdasarkan hasil observasi, seluruh prosedur utama penanganan lost & found pada umumnya telah dilakukan secara konsisten. Barang yang ditemukan langsung dilaporkan ke supervisor, dicatat di logbook maupun sistem komputer, diberikan label identifikasi, dan disimpan di lemari khusus yang aman. Namun, beberapa langkah seperti pencatatan lokasi dan waktu penemuan terkadang jarang dilakukan secara detail. Hal ini disebabkan oleh situasi kerja yang padat, terutama ketika room attendant sedang terburu-buru menyelesaikan pembersihan kamar pada waktu check-out yang berdekatan. Kurangnya kebiasaan mencatat detail kecil juga dapat memengaruhi konsistensi data.

Tabel 7 Observasi penanganan Pengembalian Lost & Found

No	Kegiatan	Dilakukan	Jarang Dilakukan	Tidak Dilakukan
1	Meminta tamu menyebutkan ciri-ciri spesifik barang yang hilang untuk di cocokkan	✓		
2	Meminta Tamu mengisi form pengembalian barang		✓	

3	Meminta tamu menandatangani logbook Lost&Found	✓		
4	Meminta fotokopi identitas diri seperti KTP/SIM dll (untuk bukti arsip)		✓	
5	Merubah status barang di sistem komputer (Tersimpan,diklaim,dibuang,dsb)	✓		

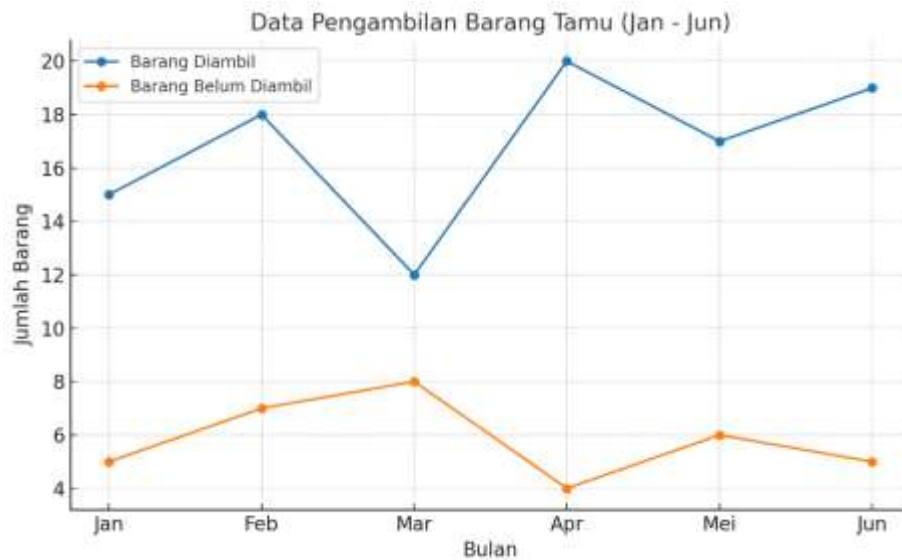
Hasil observasi atau pengamatan,Proses pengembalian barang kepada tamu dilakukan dengan prosedur yang relatif ketat, termasuk verifikasi ciri-ciri barang, pengisian formulir, tanda tangan penerimaan, dan fotokopi identitas. Meski demikian, ada beberapa poin yang jarang dilakukan, seperti meminta fotokopi identitas untuk bukti arsip dan meminta tamu untuk mengisi form pengembalian.

Tabel 8 Observasi penanganan barang tidak terkaim

No	Kegiatan	Dilakukan	Jarang Dilakukan	Tidak Dilakukan
1	Menindaklanjuti barang yang tidak di ambil sesuai jenis (Disimpan lebih lama, Di sumbangkan, Dibuang)	✓		
2	Semua Tindakan yang di ambil dibuatkan Berita acara	✓		
3	Formulir penemuan, Tanda pengembalian dan berita acara disimpan di arsip Hotel	✓		
4	Menginput semua data secara digital di sistem komputer hotel	✓		

Berdasarkan hasil observasi, prosedur penanganan barang Lost & Found yang tidak diklaim di Swiss-Belhotel Maleosan Manado sudah mengikuti SOP yang berlaku. Barang yang tidak diambil diperlakukan sesuai jenisnya, misalnya barang mudah rusak segera dimusnahkan, barang bernilai disimpan dalam jangka waktu yang ditentukan, dan barang tertentu dapat disumbangkan sesuai kebijakan manajemen. Seluruh tindakan yang diambil didokumentasikan dalam bentuk berita acara resmi, sehingga ada bukti tertulis yang sah apabila dilakukan audit atau pemeriksaan internal.

Gambar 1 Grafik Pengambilan Barang Tamu Periode Jan – Juni 2025



Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Grafik di atas menggambarkan jumlah barang Lost & Found yang diambil dan belum diambil oleh tamu di Swiss-Belhotel Maleosan Manado selama periode Januari hingga Juni 2024. Secara umum, jumlah barang yang berhasil dikembalikan kepada tamu jauh lebih tinggi dibandingkan barang yang belum diambil. Puncak pengembalian terjadi pada bulan April dengan 20 barang berhasil diambil, sedangkan jumlah terendah tercatat pada bulan Maret dengan 12 barang diambil. Sementara itu, barang yang belum diambil oleh pemiliknya relatif stabil dalam kisaran 4–8 barang per bulan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan barang tidak diambil, di antaranya tamu yang telah kembali ke daerah asal dan sulit dihubungi, barang dianggap tidak terlalu berharga, atau tamu tidak menyadari kehilangan barang tersebut.

C. Hasil Dokumentasi

Salah satu hasil pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Lost and Found yang diterapkan di Hotel Swiss-Belhotel International.

SOP yang diperoleh dari dokumentasi internal hotel telah dirumuskan ulang dalam bentuk uraian kalimat, dengan tujuan agar isi prosedur dapat disajikan secara runtut, jelas, dan dapat dianalisis secara mendalam dalam pembahasan hasil penelitian ini. Berikut ini merupakan uraian Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan Lost and Found yang diterapkan di Swiss-Belhotel International.

1. Pemeriksaan barang hilang dan ditemukan
 - a. Housekeeping segera memeriksa apakah barang yang ditemukan cocok dengan laporan barang hilang.
 - b. Jika tidak cocok, barang di laporkan dan dibawah ke office
 - c. Housekeeping juga memeriksa kemungkinan ada identitas pemilik dari barang tersebut.
2. Penyimpanan Barang Temuan

- a. Mengisi Form Lost & Found (nama tamu, tanggal temuan, lokasi temuan, jenis barang dan nama yang menemukan).
 - b. Barang di berikan label identifikasi (Form Lost & Found)
 - c. Di catat dalam Logbook dan sistem computer
 - d. Barang berharga disimpan di brankas (FO/Hk Office).
 - e. Barang lainnya disimpan di lemari Lost and Found yang selalu terkunci.
3. Pengambilan Barang oleh Tamu
 - a. Tamu yang mengambil barang harus menunjukkan identitas yang sah, jika diambil oleh pihak ketiga, Tamu harus menghubungi hotel dan menyebutkan nama pihak ketiga dan pihak ketiga wajib membawa identitas dan menandatangani LOA (Letter of Acceptance)
 - b. Jika barang dikirim, tamu harus memilih dan membayar metode pengiriman.
 - c. Meminta tamu menyebutkan ciri-ciri spesifik barang yang hilang dan akan di cocokan
 - d. Merubah status barang temuan di logbook maupun sistem komputer
4. Waktu Penyimpanan Barang Temuan
 - a. Barang mudah rusak yang sudah dibuka disimpan maksimal 24 jam
 - b. Barang tahan lama yang belum dibuka disimpan maksimal 1 minggu
 - c. Barang tidak berharga disimpan maksimal 6 bulan
 - d. Barang berharga: disimpan maksimal 1 tahun

2. Analisis

A. Analisis hasil wawancara

Wawancara dilakukan dengan lima informan dari Departemen Housekeeping, yang memberikan informasi penting terkait praktik dan tantangan dalam penanganan Lost and Found.

Dalam wawancara semua informan menyatakan telah menangani Lost & Found sesuai prosedur dan Beberapa kendala yang sering dihadapi oleh staf berdasarkan hasil wawancara, antara lain:

- a. Kurangnya komunikasi antar shift, terutama pada shift malam, yang kadang lupa mencatat barang temuan.
- b. Tekanan waktu, misalnya saat room attendant menemukan barang saat terburu-buru membersihkan kamar.
- c. Kecenderungan meremehkan barang kecil, seperti charger atau kosmetik, padahal bisa penting bagi tamu.

B. Analisis hasil observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Departemen Housekeeping Swiss-Belhotel Maleosan Manado, dapat diketahui bahwa prosedur penanganan Lost and Found telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan oleh pihak hotel. Selama proses observasi, peneliti mencatat bahwa setiap barang yang ditemukan oleh room attendant langsung dilaporkan kepada supervisor yang bertugas. Setelah itu, barang dicatat dalam logbook manual serta diinput ke dalam sistem komputer hotel untuk mendukung proses dokumentasi yang tertib dan terstruktur. Selain itu, barang temuan dilengkapi dengan formulir Lost and Found yang memuat informasi penting seperti nama tamu (jika diketahui), tanggal dan tempat ditemukan, jenis barang, serta nama staf penemu. Formulir ini sekaligus berfungsi sebagai label identifikasi yang ditempel pada barang. Setiap barang kemudian disimpan di tempat khusus yang telah

disediakan, yaitu lemari penyimpanan Lost and Found yang selalu terkunci. Barang-barang yang tergolong berharga seperti uang tunai, perhiasan, atau paspor disimpan di dalam brankas yang hanya dapat diakses oleh petugas tertentu.

Dalam proses pengembalian barang, pihak hotel menunjukkan prosedur yang cukup ketat dan bertanggung jawab. Tamu yang mengklaim barang diwajibkan menyebutkan ciri-ciri spesifik barang, menunjukkan identitas diri resmi (seperti KTP atau SIM), serta menandatangani formulir pengambilan dan logbook. Apabila barang diambil oleh pihak ketiga, tamu harus terlebih dahulu memberikan konfirmasi kepada pihak hotel, dan orang yang mengambil barang harus menunjukkan surat kuasa serta identitas resmi.

Terkait barang-barang yang tidak diklaim, penanganannya juga dilakukan secara terorganisir. Barang-barang tersebut diperlakukan sesuai kategorinya—misalnya, makanan atau barang mudah rusak disimpan dalam waktu singkat (maksimal 24 jam), barang biasa hingga enam bulan, dan barang berharga hingga satu tahun. Tindakan terhadap barang yang tidak diambil, seperti donasi, dimusnahkan, atau diserahkan ke pihak berwenang, disertai dengan berita acara tertulis yang juga diarsipkan.

3. Pembahasan

1. Bagaimana prosedur penanganan Lost & Found yang diterapkan oleh departemen Housekeeping di Swiss-Belhotel Maleosan Manado?

Dari hasil dokumentasi, observasi, dan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa Departemen Housekeeping di Swiss-Belhotel Maleosan Manado telah menerapkan prosedur penanganan Lost and Found sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan oleh pihak hotel. Prosedur ini dimulai dari pelaporan barang temuan oleh room attendant kepada atasan langsung, dilanjutkan dengan pencatatan barang di buku log dan sistem komputer, serta pelabelan barang dengan data yang jelas (nama tamu, deskripsi barang, tanggal, dan lokasi penemuan).

Barang-barang yang ditemukan kemudian disimpan sesuai kategorinya. Barang biasa disimpan di lemari Lost and Found, sementara barang berharga seperti uang, paspor, atau perhiasan disimpan di brankas hotel. Proses pengembalian barang dilakukan dengan memastikan kecocokan informasi dan identitas tamu, serta tanda tangan penerima barang. Hotel juga menetapkan jangka waktu penyimpanan sesuai jenis barang, seperti makanan maksimal 24 jam, barang biasa hingga 6 bulan, dan barang berharga hingga 1 tahun.

Prosedur ini sejalan dengan teori dari Walker (2011) dan Kasavana & Brooks (2019) yang menyatakan bahwa sistem Lost and Found yang baik harus tertib, terdokumentasi, dan aman. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prosedur di hotel telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan teori tersebut.

2. Apa saja yang menjadi kendala atau tantangan dalam proses penanganan Lost & Found?

Meskipun prosedur sudah diterapkan, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala yang paling sering terjadi adalah kurangnya komunikasi antar shift, terutama saat pergantian dari shift malam ke pagi. Beberapa staf menyampaikan bahwa laporan barang temuan tidak selalu disampaikan dengan lengkap atau terdokumentasi secara baik, sehingga menyulitkan shift selanjutnya untuk melanjutkan proses.

Selain itu, tekanan kerja dan keterbatasan waktu juga menjadi tantangan. Room attendant sering harus menyelesaikan pembersihan kamar dalam waktu yang singkat, sehingga pelaporan

barang kadang ditunda atau dilupakan. Hal ini membuat beberapa barang tidak langsung dicatat atau diserahkan.

Tantangan lain adalah menjaga integritas dan profesionalisme staf, terutama saat menemukan barang berharga. Meskipun sebagian besar staf telah menjalankan tugas dengan jujur, tetap diperlukan pembinaan dan pengawasan agar tidak terjadi kelalaian atau penyalahgunaan.

Kendala-kendala ini sejalan dengan pendapat Raghubalan (2017) dan Suherman (2024), yang menyebutkan bahwa keberhasilan penerapan SOP tidak hanya tergantung pada dokumen atau aturan tertulis, tetapi juga sangat ditentukan oleh kedisiplinan, etika kerja, dan sikap tanggung jawab dari para karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, mengenai Penanganan Lost & Found di departemen housekeeping Swiss-Belhotel Maleosan Manado, maka kesimpulan yang diambil sesuai dengan tujuan penelitian.

Prosedur penanganan Lost and Found oleh Departemen Housekeeping Swiss-Belhotel Maleosan Manado telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Prosedur ini meliputi pelaporan barang temuan, pencatatan di logbook dan sistem komputer, pelabelan barang, penyimpanan sesuai kategori, serta pengembalian kepada tamu dengan verifikasi identitas.

Terdapat beberapa kendala atau tantangan dalam proses pelaksanaannya, di antaranya kurangnya komunikasi antar shift, terutama dalam pelaporan barang temuan, tekanan waktu dalam pelaksanaan tugas room attendant, tantangan dalam menjaga integritas pribadi dan profesionalisme staf, kecenderungan meremehkan barang kecil yang sebenarnya bisa penting bagi tamu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada Kampus Politeknik Negeri Manado melalui Jurusan Pariwisata - Program Studi Manajemen Perhotelan yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., Sari, M., & Pratama, A. (2023). *Manajemen Perhotelan Modern*. Jakarta: Penerbit Pariwisata Cendekia.
- Baker, S., & Huyton, J. R. (2018). *Principles of Hospitality Law*. London: Cengage Learning.
- Jones, P. (2016). *Introduction to Hospitality Operations: An Indispensable Guide to the Industry*. London: Cengage Learning EMEA.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2019). *Managing Front Office Operations* (10th ed.). Lansing, Michigan: American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lengkey, J. L., Towoliu, B., & Djamali, R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu hotel. *Hospitality and Tourism*, 2(1).

- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldaña, J. (2014). Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode (Edisi Ketiga). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Polii, B. D., & Towoliu, B. I. (2018). MANAJEMEN TATA GRAHA DAN BINATU 1 (HOUSEKEEPING).
- Raghubalan, G., & Raghubalan, S. (2017). Hotel Housekeeping: Operations and Management (3rd ed.). New Delhi: Oxford University Press.
- Solihin, D., & Suardani, N. (2021). Pengantar Akomodasi dan Perhotelan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suyitno. (2013). Dasar-Dasar Manajemen Hotel. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suherman, D. (2024). Etika Profesi dalam Industri Perhotelan. Bandung: Pustaka Wisata.
- Tewari, J. R. (2009). Hotel Front Office: Operations and Management. New Delhi: Oxford University Press.
- Towoliu, B. I., Djawa, D., & Kalele, S. (2019). FINANCIAL ANALYSIS FOR HOTELS, CONVENTIONS & EVENTS.
- Towoliu, B. I., & Wowiling, R. A. (2020). HOTEL INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT.
- Walker, J. R. (2011). Introduction to Hospitality (6th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.