

Penerapan SOP Lost And Found Pada Departement Houskeeping (Studi Kasus Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta)

¹Yuda Adriansyah, ²Farrah, ³Arif Hidayat
^{1,2,3}Universitas Pertiwi

¹20420002@pertiwi.ac.id, ²Farrah.munif@pertiwi.ac.id
³arif.hidayat@pertiwi.ac.id

ABSTRAK

Dalam hospitality industry seperti hotel kenyamanan dan keamanan merupakan salah satu hal yang paling dicari oleh para wisatawan. Beberapa faktor menjadi pertimbangan para wisatawan dalam memilih hotel yang ingin mereka singgahi saat berlibur salah satunya dari fasilitas yang disediakan. Banyak fasilitas yang disediakan oleh hotel dan bervariasi tergantung dengan bintang atau rating dari hotel tersebut. Salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel adalah lost and found barang tamu. Lost and found dikelola oleh departemen housekeeping dengan mengikuti beberapa standart operational procedure (SOP) yang dimiliki oleh hotel. Pada penelitian ini penulis menganalisis penerapan standart operational procedure (SOP) penanganan lost and found di hotel Santika Premiere Slipi sudah terlaksana dengan baik dan sudah sesuai. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dimana penulis meringkas data yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan kepada Executive Housekeeper, Supervisor, Order Taker, dan Room attendant hotel Santika Premiere Slipi. Pada penelitian ini diketahui bahwa penerapan standart operational procedure (SOP) sudah sesuai dan terlaksana dengan baik.

Kata Kunci: Lost And Found, Housekeeping

PENDAHULUAN

Industri pariwisata saat ini telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang berkembang pesat dan sangat diminati oleh berbagai kalangan. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya mobilitas masyarakat baik untuk keperluan bisnis, rekreasi, maupun kegiatan lainnya. Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap pariwisata, kebutuhan akan akomodasi pun semakin tinggi. Akomodasi yang tersedia sangat beragam, mulai dari hotel, motel, guest house, hingga penginapan khusus lainnya, yang semuanya menawarkan berbagai tingkat kenyamanan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Hotel, sebagai salah satu bentuk akomodasi yang paling populer, memainkan peran penting dalam industri pariwisata. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat singgah sementara bagi wisatawan atau pebisnis, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan dan kepuasan para tamu selama menginap.

Berbagai tingkatan hotel, yang sering kali dikategorikan berdasarkan jumlah "bintang" yang mereka peroleh, mencerminkan kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas yang disediakan. Semakin tinggi jumlah bintang yang dimiliki, semakin tinggi pula ekspektasi tamu terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan. Ini termasuk standar operasional prosedur (SOP) yang harus diikuti oleh setiap departemen di hotel untuk memastikan kelancaran operasi dan kepuasan tamu. Studi kasus pada Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai penerapan SOP ini, serta tantangan dan solusi yang dihadapi dalam menjaga kepuasan tamu dan reputasi hotel.

Lost and Found merupakan salah satu fasilitas penting yang disediakan oleh hotel, yang

sering kali dianggap sebagai elemen vital dalam menjaga kelancaran operasional serta menjaga hubungan baik dengan tamu. Meskipun terkadang dianggap sepele, layanan Lost and Found memiliki peran yang signifikan dalam memastikan kepuasan tamu, terutama bagi mereka yang tanpa sengaja meninggalkan barang-barang pribadi selama masa inap di hotel. Proses pengelolaan barang-barang yang tertinggal ini dimulai dari upaya yang dilakukan oleh staf hotel, terutama di Departemen Housekeeping, untuk segera menemukan, mencatat, dan mengamankan barang-barang tersebut. Seklain itu, barang-barang yang ditemukan harus didokumentasikan dengan cermat, termasuk detail mengenai lokasi di mana barang ditemukan, deskripsi barang, serta waktu penemuan.

Keberadaan prosedur yang jelas dan terstandarisasi dalam pengelolaan Lost and Found sangatlah penting. Hal ini tidak hanya untuk mencegah kehilangan lebih lanjut, tetapi juga untuk memastikan bahwa barang-barang tersebut dapat dikembalikan kepada pemiliknya dengan tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Implementasi yang baik dari SOP Lost and Found menunjukkan komitmen hotel dalam memberikan layanan yang komprehensif dan peduli terhadap kebutuhan tamu, yang pada akhirnya dapat meningkatkan reputasi hotel serta loyalitas tamu.

Menurut Sulastiyono menyebutkan dalam jurnal (Susepti, Hamid & Kusumawati, 2017) Hotel adalah suatu Bentuk akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersil, yang diberikan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan, penginapan serta layanan makan dan minum. Dalam upaya mempertahankan eksistensi bisnis akomodasi khususnya hotel ditengahnya merebaknya bisnis serupa di Jakarta, para pengelola usaha harus memikirkan pengelolaan sumber daya manusia mereka sesuai dengan yang mereka butuhkan. Kesalahan dalam pengelolaan sumber daya manusia dapat mempengaruhi eksistensi hotel dimata masyarakat. Salah satu kesalahan yang sering terjadi pada pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan adalah ketidaksesuaian jadwal kerja dengan kenyataannya terutama pada departemen housekeeping atau tata graha.

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik bukan hanya soal rekrutmen atau pelatihan, tetapi juga mencakup penjadwalan kerja yang tepat, distribusi tugas yang efisien, serta memastikan bahwa setiap karyawan memahami dan menjalankan perannya dengan baik (Sabrina, 2021). Ketidaktepatan dalam pengelolaan sumber daya manusia, seperti ketidaksesuaian antara jadwal kerja yang direncanakan dengan pelaksanaannya, dapat berdampak negatif terhadap kinerja hotel.

Departemen housekeeping, yang biasanya menjadi garda terdepan dalam menangani kasus lost and found, harus mampu bekerja dengan efisien dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa barang-barang tamu yang hilang dapat ditemukan, didokumentasikan, dan dikembalikan dengan benar. Permasalahan seperti ini sering kali memicu keluhan dari tamu, menurunkan tingkat kepuasan mereka, dan pada akhirnya dapat merusak citra hotel di mata masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan yang cermat dan terstruktur sangat dibutuhkan, terutama dalam menangani situasi-situasi khusus seperti penemuan barang hilang atau lost and found di dalam hotel.⁵

TINJAUAN PUSTAKA

Housekeeping

Housekeeping merupakan salah satu departemen yang paling vital dalam operasional hotel, karena secara langsung berhubungan dengan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel (Handayani & Iman, 2021). Housekeeping department memiliki cakupan kerja yang luas dan kompleks. Ruang lingkup tugasnya meliputi berbagai area dan aspek di dalam hotel, yang secara umum terbagi menjadi beberapa sub-departemen. Salah satu yang utama adalah Room Department, yang bertanggung jawab atas kebersihan dan penataan kamar tamu. Kualitas kebersihan kamar ini sangat mempengaruhi persepsi tamu terhadap keseluruhan pelayanan hotel (Rianty & Prastian, 2024).

Berbagai pengertian mengenai housekeeping telah dikemukakan oleh para ahli. Menurut Nugraha & Setiyariski (2021), housekeeping department merupakan bagian yang bertugas dan

bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa housekeeping department memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kebersihan, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel. Tugas ini tidak hanya berfokus pada aspek kebersihan fisik, tetapi juga mencakup aspek estetika yang menciptakan suasana yang menyenangkan bagi tamu. Ketika tamu merasa nyaman dan puas dengan kebersihan serta suasana yang diciptakan oleh housekeeping, mereka akan lebih mungkin untuk kembali menginap di hotel tersebut di masa mendatang, serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain

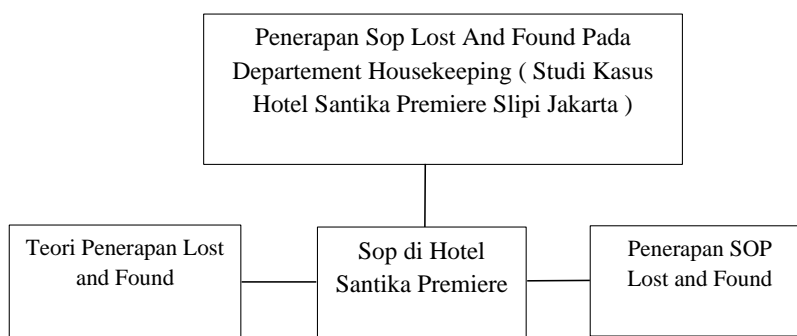
Lost and Found

Lost and found adalah salah satu fasilitas penting dalam operasional hotel yang memainkan peran signifikan dalam menjaga reputasi dan kepuasan tamu (Wijoyo, 2023). Fasilitas ini menangani barang-barang milik tamu yang tertinggal atau hilang selama mereka menginap atau berkunjung ke hotel. Proses penanganan barang Lost and Found dimulai ketika barang ditemukan oleh staf hotel, baik itu di kamar tamu, area umum, atau fasilitas lainnya. Staf yang menemukan barang tersebut harus segera melaporkannya ke Departemen Housekeeping, yang bertanggung jawab atas pendataan dan penyimpanan barang. Setiap barang yang ditemukan harus diidentifikasi dan dicatat dengan detail, termasuk lokasi penemuan, deskripsi barang, dan tanggal penemuan. Informasi ini kemudian dimasukkan ke dalam formulir Lost and Found, yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap barang tercatat secara akurat dan dapat diakses jika tamu mengajukan klaim.

Pentingnya sistem Lost and Found tidak hanya terletak pada pengorganisasian dan pencatatan barang-barang yang tertinggal, tetapi juga pada perlindungan hak-hak tamu dan integritas layanan hotel. Barang-barang yang disimpan di lemari Lost and Found biasanya diberi label yang jelas dan disertai dengan dokumentasi lengkap, termasuk identitas barang dan informasi tentang tamu yang mungkin kehilangan barang tersebut.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat di simpulkan Lost and Found tersebut sangat penting guna penanganan barang pengunjung yang tertinggal agar dapat lebih terorganisir dan terdata. Melalui sistem yang terstruktur dan terorganisir ini, hotel tidak hanya menjaga kepercayaan dan kepuasan tamu, tetapi juga memastikan bahwa operasional mereka berjalan dengan lancar.

Kerangka



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan elemen kunci dalam proses penelitian ilmiah, yang berfungsi sebagai dugaan sementara atau persepsi awal yang harus diuji kebenarannya. Secara umum, hipotesis dirumuskan berdasarkan pengetahuan yang ada, observasi awal, dan pemahaman peneliti terhadap masalah yang akan diteliti.

Dalam konteks penelitian ini, hipotesis yang diajukan oleh penulis berfokus pada penerapan standar operasional prosedur (SOP) Lost and Found di Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta. Berdasarkan observasi awal dan pengetahuan yang diperoleh, penulis menduga bahwa penerapan SOP Lost and Found di hotel tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang seharusnya. Hipotesis ini didasarkan pada beberapa indikasi awal, seperti kemungkinan adanya ketidaksesuaian dalam pelaksanaan prosedur, kurangnya pemahaman atau pelatihan di antara staf, atau kendala lain yang mungkin mempengaruhi efektivitas implementasi SOP.

Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai panduan dalam mengarahkan proses penelitian, tetapi juga sebagai alat yang memungkinkan penulis untuk menguji asumsi awal tentang efektivitas penerapan SOP Lost and Found di Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta. Hasil dari pengujian hipotesis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi peningkatan praktik operasional hotel, khususnya dalam hal manajemen barang hilang, dan pada akhirnya membantu dalam meningkatkan kepuasan tamu serta reputasi hotel di mata publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standart Operational Procedure Lost and Found Santika Hotel Premiere Slipi

Barang-barang tamu yang tertinggal di kamar dilaporkan dan diserahkan ke HK Order Taker untuk dibuatkan Lost and Found Form/Article Control. Cara penanganan Lost & Found:

- a. OT akan mencatat penemuan barang berdasarkan laporan yang diterima ke dalam Land & Found Article Control
- b. Laporkan kepada Duty Manager atau FDA kalau ada penemuan barang, baik di kamar maupun di public area.
- c. Laporan dalam bentuk form yang di kirimkan setiap sore

Barang-Barang yang Ditemukan

- a. Jika tamu meminta untuk dikirim sesuai dengan alamat (terlampir- TM Room 51/8). prosedur sesuai dengan yang diatas (dalam menindak lanjuti laporan DM).
- b. Barang-barang yang tidak tahan lama harus disimpan selama periode 24 jam dan kemudian dikembalikan kepada penemu
- c. Semua liqour (hanya yang tutupnya masih tertutup) yang terdapat "chop" hotel atau merek hotel yang dipergunakan didalam hotel harus dikembalikan ke Cost Control Liqour yang sudah terbuka tutup atau segelnya akan di simpan selama 3 bulan dan apabila tidak ada tamu yang mengklaim maka akan dimusnahkan
- d. Majalah, buku, pakaian dan barang-barang kecil harus disimpan selama 6 bulan dan jika tidak ada yang mengklaim, dikembalikan kepada si penemu.
- e. Perhiasan, camera, uang dan barang-barang berharga lainnya harus disimpan dalam safe deposite box selama 1 tahun dan jika tidak ada yang mengklaim, dikembalikan kepada si penemu.

Analisis wawancara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP Lost and Found di Hotel Santika mencakup beberapa langkah penting yang sesuai dengan teori, seperti kewajiban room attendant untuk melaporkan setiap barang yang ditemukan kepada housekeeping order taker (OT) dan pencatatan barang dalam Lost and Found Form. Prosedur ini diikuti dengan laporan harian kepada Duty Manager dan pengelolaan barang-barang yang ditemukan baik di area publik maupun di kamar

tamu. Secara teoretis, langkah-langkah ini menunjukkan bahwa SOP yang diterapkan di Hotel Santika sudah mengakomodasi kebutuhan dasar untuk manajemen barang hilang sesuai dengan standar industri.

Namun, dari wawancara yang dilakukan, ditemukan beberapa kesenjangan dalam penerapan SOP ini. Meskipun dokumen SOP yang ada sudah mencakup langkah-langkah yang diperlukan, terdapat pernyataan dari karyawan yang tidak selalu melaporkan barang yang ditemukan atau melakukan pencatatan secara tepat waktu karena beberapa alasan. Selain itu, rak penyimpanan yang kurang memadai akibat terlalu banyak barang lost and found yang disimpan membuat karyawan kesulitan apabila mencari barang yang akan diambil kembali oleh tamu. Hal tersebut mengindikasikan bahwa meskipun SOP yang berlaku di Hotel Santika sudah sesuai dengan standar, pelaksanaannya masih memerlukan peningkatan dalam hal pengawasan dan kepatuhan karyawan.

Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa penerapan SOP Lost and Found di Hotel Santika cukup konsisten, terutama dalam hal pelaporan barang yang ditemukan oleh room attendant. Selain itu, pelatihan karyawan terkait SOP Lost and Found juga perlu ditingkatkan. Pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kepatuhan karyawan terhadap SOP dan mengurangi risiko kesalahan. Untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP Lost and Found, Hotel Santika perlu melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan SOP dan memberikan pelatihan tambahan yang lebih mendalam kepada karyawan, khususnya yang bertugas di bagian housekeeping. Pengawasan yang lebih ketat juga diperlukan untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam SOP diikuti dengan benar dan bahwa barang-barang tamu yang ditemukan dapat dikelola dan dikembalikan dengan aman dan efisien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SOP Lost and Found yang berlaku di Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta sudah sesuai dengan standar industri, namun penerapannya masih memerlukan perbaikan dalam hal kepatuhan karyawan dan pengawasan operasional. Implementasi yang lebih baik dari SOP ini akan membantu meningkatkan kepercayaan tamu dan menjaga reputasi hotel sebagai penyedia layanan yang aman dan terpercaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap SOP Lost and Found di Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. SOP Lost and Found yang berlaku di Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta telah dirancang sesuai dengan standar industri perhotelan. SOP ini mencakup langkah-langkah penting seperti pelaporan barang yang ditemukan, pencatatan dalam Lost and Found Article Control, dan pengelolaan barang hingga pengembalian kepada tamu. Namun, meskipun SOP ini sudah cukup memadai dalam teori, ada beberapa kekurangan dalam implementasinya.
2. Dalam praktiknya, penerapan SOP Lost and Found di Hotel Santika masih menghadapi beberapa tantangan. Meskipun sebagian besar karyawan memahami dan menjalankan prosedur yang telah ditetapkan, terdapat beberapa kasus di mana SOP tidak diikuti dengan konsisten. Kelemahan ini terutama disebabkan oleh kurangnya pengawasan yang ketat dan pelatihan yang memadai bagi karyawan. Beberapa room attendant tidak melaksanakan tugas pelaporan dan pencatatan dengan tepat waktu, dan tidak selalu meminta tamu menunjukkan bukti identitas saat mengambil barang yang ditemukan, yang dapat menimbulkan risiko keamanan.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta untuk meningkatkan penerapan SOP Lost and Found:

1. Pengawasan yang lebih ketat oleh supervisor dan manajemen terhadap pelaksanaan SOP Lost and Found perlu dilakukan untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam prosedur dijalankan dengan konsisten dan tepat waktu. Pengawasan ini dapat dilakukan melalui audit rutin atau inspeksi mendadak untuk menilai kepatuhan karyawan terhadap SOP.
2. Perlu diadakan pelatihan lanjutan secara berkala bagi seluruh karyawan, terutama yang bertugas di bagian housekeeping, untuk memastikan mereka memahami dan dapat menerapkan SOP Lost and Found dengan benar. Pelatihan ini juga dapat mencakup simulasi situasi nyata untuk memperkuat pemahaman dan keterampilan karyawan dalam menangani barang yang hilang.
3. Manajemen perlu menegakkan SOP Lost and Found dengan lebih tegas, termasuk penerapan sanksi bagi karyawan yang tidak mematuhi prosedur. Hal ini penting untuk menciptakan budaya disiplin dan tanggung jawab di lingkungan kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan tamu.

REFERENSI

- Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(1), 38-42.
- Nugraha, M. R., & Setiyariski, R. (2021). Tugas Dan Tanggung Jawab Room Attendant di Hotel The Luxton Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2), 67-72.
- Rianty, S. P., & Prastian, A. N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sari Ater Kamboti. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(4), 2566-2573.
- Sabrina, R. (2021). *Manajemen sumber daya manusia* (Vol. 1). umsu press.
- Susepti, Amalia Hamid, Djahmur Kusumawati, Andriani.(2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi), *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, Vol 50.No.5(2017) 27-36
- Wijoyo, T. A. (2023). Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel. *Badan Penerbit Stiepari Press*, 1-92.