

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata yakni adanya hotel. Dimana hotel merupakan sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Hotel biasanya dikelola oleh pemilik atau owner dengan layanan tempat tidur beserta fasilitas makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Maka secara umum hotel merupakan suatu usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat dengan berbagai fasilitas penginapan dan penunjang yang diberikan.

Berbagai fasilitas dan penunjang yang diberikan ini bukanlah suatu hal yang tanpa alasan, semua itu diberikan bersamaan dengan pelayanan yang baik pula. Hal ini dilakukan agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima service selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara profesional. Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap tidak hanya sebatas pada makanan dan minuman tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang di miliki oleh hotel, baik kamar, restoran, kolam renang, tempat parkir, *meeting room* dan lain-lain baik di luar maupun di dalam bangunan hotel tersebut. Hal ini dikarenakan kepuasan seorang pelanggan atau tamu hotel mampu meningkatkan reputasi baik dan membuat hotel semakin dikenal banyak kalangan masyarakat.

Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya dalam pengoperasiannya juga menyediakan fasilitas atau sarana-sarana yang mendukung sistem operasional seperti *parking area, lobby area, welcome drink, reception 24 hours, Wi-Fi, meeting room, café 88, room service 24 hours*, dan lainnya. Salah satu fasilitas yang disediakan hotel sebagai salah satu faktor penunjang pelayanan yaitu penanganan barang-barang tamu yang hilang dan ditemukan kembali atau yang dalam dunia perhotelan dikenal dengan istilah *lost and found*. Hal ini berguna untuk menjamin para tamu agar merasa aman akan barang-barang yang dibawanya, selama para tamu itu masih berada di dalam lingkungan hotel maupun telah meninggalkan hotel. Selain itu terdapat pengaruh positif bagi pihak hotel yakni penerapan sikap positif dari seluruh karyawan hotel. Sikap positif yang dimaksud yakni salah satunya kejujuran dan tanggung jawab. Dimana para karyawan secara tidak langsung terus di hadapkan dengan barang-barang milik tamu hotel dan sikap kejujuran dan tanggung jawab mereka harus selalu dipegang. Dengan demikian penanganan *lost and found* dapat terealisasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Penanganan *lost and found* ini merupakan tanggung jawab dari bagian *Housekeeping Department*, yakni *room boy* atau *room maid* maupun seluruh *staff* yang bertugas di bagian ini dituntut memiliki ketelitian yang tinggi di dalam pelaksanaan pekerjaannya. Namun pada kenyataannya *lost and found* sering dipandang remeh oleh sebagian petugas hotel, karenanya terjadi berbagai keluhan atau komplain tamu seperti menanyakan barang mereka yang mungkin tertinggal di hotel saat *check out*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis akan membahas tentang penerapan standar operasional prosedur *lost and found* pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana penerapan standar operasional prosedur penanganan *lost and found* pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya ? “

## **C. Tujuan dan Manfaat penulisan**

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir ini untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur penanganan *lost and found*.
2. Manfaat Penulisan

Hasil penulisan ini diharapkan bermanfaat bagi :

- a) Bagi Penulis
  - 1) Mampu menganalisa standar operasional prosedur *lost and found* yang baik dan efisien.
  - 2) Dapat menerapkan standar operasional prosedur *lost and found* yang benar-benar efektif.
- b) Bagi Politeknik NSC Surabaya
  - 1) Menambah pengetahuan bagi pembaca untuk mengetahui tentang penerapan prosedur *lost and found* yang baik dan benar.

- 2) Sebagai salah satu sumber referensi yang dapat digunakan untuk masa mendatang.
- c) Bagi Perusahaan atau Hotel
- 1) Meningkatkan kerja sama dengan lembaga pendidikan khususnya Politeknik NSC Surabaya.
  - 2) Mengevaluasi dan memotivasi perusahaan atau hotel.