

LAPORAN STUDI KASUS
PENANGANAN LOST AND FOUND PADA DEPARTEMEN
HOUSEKEEPING
DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BATAM

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman
Lapangan Industri (PLI)



Oleh:

Hady Uqsimu Bissyafaqi / 24135174

Dosen Pembimbing : Dr. Rian Surenda, S.EI,M.M

Supervisor : Saparudin Siregar

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Magang Berdampak

oleh:

Hady Uqsimu Bissyafaqi

NIM : 24135174

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing

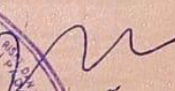
Pengalaman Lapangan Industri


Dr. Rian Surenda, S.ELM.M

NIDN. 0010039002

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan industri


Vistha Manasyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502172022032020


HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I**

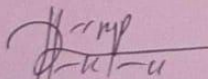
**FPP-UNP Padang
Semester 4 Januari-Juli 2026**

**Oleh
Hady Uqsimu Bissyafaqi
NIM / BP : 24135174/2026**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata
Fakultas Pariwisata Dan perhotelan**

**Diperiksa dan Disahkan oleh:
Pembimbing Dari Perusahaan/Industri**

Supervisor Housekeeping


Saparudin Siregar


Human Resource
Yunus Supriharto

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I serta dapat menyelesaikan laporannya tepat waktu dan tanpa adanya halangan. Laporan ini dibuat berdasarkan kegiatan penulis selama menjalani Pengalaman Lapangan Industri I di *Four Points By Sheraton Batam* pada tanggal 5 Januari 2026 – 9 Juli 2026.

Pengalaman Lapangan Industri I ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Selain untuk menuntaskan program studi pada semester tujuh, Pengalaman Lapangan Industri I ini juga banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun non-akademik dan merupakan pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku kuliah.

Dalam penyusunan laporan Pengalaman Lapangan Industri I ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya kepada penulis selama melaksanakan kegiatan Pengalaman Lapangan Industri I
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Kasmita, S.Pd, M.SI selaku Dekan I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama. M.Pd selaku Ketua Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Pasaribu, S. St. Par, M. Si. Par selaku Ketua Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang.

6. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik
8. Bapak Dr. Rian Surenda, S.EI, M.M selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
9. Seluruh dosen–dosen Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
10. Ibu Amy Lingga selaku General Manager di *Four Points By Sheraton Batam*.
11. Bapak Zulkarnain selaku Hotel Manager di Four Point By Sheraton Batam.
12. Bapak Yunus Supriharto selaku Human Resources Manager di *Four Points By Sheraton Batam*
13. Dan seluruh staff di *Four Points By Sheraton Batam*.
14. Ucapan terima kasih kepada orang tua yang sudah banyak memberikan dukungan dan semangat serta material kepada penulis.
15. Teman-teman seperjuangan magang di *Four Points By Sheraton Batam* yang telah berbagi pengetahuan dan memberi ilmu kepada penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I dan pembuatan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna. Apabila ada kekurangan dan kesalahan diharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata semoga laporan Pengalaman Lapangan Industri I ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Padang, 19 Juli 2026



Hady Uqsimu Bissyafaqi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR..... ,,, ,,,	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I	
PENDAHULAN	1
15.1 Latar Belakang	1
15.2 Identifikasi Masalah	2
15.3 Rumusan Masalah	3
15.4 Tujuan Studi Kasus	3
15.5 Manfaat Studi Kasus	4
1. Manfaat Teoritis	4
2. Manfaat Praktis	4
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Departemen <i>Housekeeping</i>	7
2.1.3 Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping</i>	8
2.1.4 <i>Lost and Found</i>	9
2.1.5 <i>Standar Operasional Prosedur Lost and Found</i>	9
2.1.6 Kendala Dalam Penanganan <i>Lost and Found</i>	10
2.1.7 Upaya Meningkatkan Efektivitas Penanganan Inf	11

2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Pemikiran	13
BAB III	
METODE STUDI KASUS	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	16
3.3 Profil Organisasi / Perusahaan.....	17
3.3.1 Profil <i>Marriot international</i>	17
3.3.2 Profil <i>Four Points By Sheraton Batam</i>	18
3.4 Subjek Dan Objek Studi Kasus	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data	20
3.6 Teknik Analisis Data	21
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	23
4.1.1 Deskripsi Kasus.....	24
4.2 Temuan Studi Kasus	25
4.3 Analisis Permasalahan	27
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Dan Penelitian Terdahulu.....	29
4.5 Solusi Atau Rekomendasi Perbaikan	29
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN.....	34

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1 Hasil Observasi Penanganan *Lost and Found*27
2. Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Wawancara.....,27

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 3.1 Brand *Marriot international*18
2. Gambar 3.2 Logo Hotel *Four Points By Sheraton Batam*18

DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1 Pedoman Wawancara	34
2. LAMPIRAN 2 Hasil Observasi	36
3. LAMPIRAN 3 Gambaran Umum SOP Kerja Di <i>Hotel Four Points By Sheraton Batam</i>	38
4. LAMPIRAN 4 Dokumentasi Kegiatan PLI	41
5. LAMPIRAN 5 Surat Keterangan PLI	42
6. LAMPIRAN 6 LogBook PLI	43
7. LAMPIRAN 7 Lembar Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing	65
8. LAMPIRAN 8 Lembar Konsultasi Dengan <i>Supervisor</i>	66
9. LAMPIRAN 9 Data Pendukung Lainnya	67

ABSTRAK

Penanganan *Lost and Found* merupakan salah satu tanggung jawab penting Departemen *Housekeeping* dalam menjaga keamanan barang milik tamu serta meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang tepat sangat diperlukan agar setiap barang temuan dapat ditangani secara profesional dan dikembalikan kepada pemiliknya. Studi kasus ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *SOP Lost and Found*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam penanganan *Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di *Four Points By Sheraton Batam* pada periode 5 Januari 2026 hingga 9 Juli 2026. Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil studi kasus menunjukkan bahwa penerapan *SOP Lost and Found* telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku, meliputi proses penemuan, pelaporan, pencatatan, penyimpanan, hingga pengembalian barang kepada tamu. Kendala yang ditemukan antara lain kesulitan menghubungi tamu serta keterlambatan pengambilan barang oleh pemilik. Upaya yang dilakukan meliputi koordinasi antar departemen, verifikasi identitas sebelum pengembalian barang, serta pengarahan kepada karyawan mengenai pentingnya kepatuhan terhadap *SOP*. Penerapan prosedur yang konsisten diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kepercayaan tamu, dan mempertahankan citra positif hotel.

Kata kunci: *Housekeeping*, *Lost and Found*, *SOP*, pelayanan hotel, studi kasus.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu sebagai faktor utama dalam menjaga daya saing. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah Departemen *Housekeeping*. Selain bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian area hotel, *Housekeeping* juga memiliki tanggung jawab dalam menangani barang-barang milik tamu yang tertinggal atau dikenal dengan istilah *Lost and Found*. Penanganan barang temuan yang dilakukan secara profesional merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dapat meningkatkan kepercayaan tamu terhadap hotel.

Dalam operasional hotel, barang tamu yang tertinggal dapat ditemukan di kamar, koridor, area publik, maupun fasilitas hotel lainnya. Barang yang ditemukan dapat berupa barang bernilai rendah hingga barang berharga seperti telepon genggam, laptop, dompet, perhiasan, paspor, dan dokumen penting. Oleh karena itu, setiap barang temuan harus ditangani sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* agar terhindar dari kehilangan, penyalahgunaan, maupun kesalahpahaman antara pihak hotel dan tamu.

Four Points By Sheraton Batam sebagai salah satu hotel berbintang yang mengedepankan kualitas pelayanan memiliki prosedur penanganan *Lost and Found* yang melibatkan koordinasi antara Departemen *Housekeeping*, *Front office*, dan Security. Setiap barang yang ditemukan harus segera dilaporkan, dicatat dalam formulir atau buku *Lost and Found*, disimpan di tempat yang aman, serta diupayakan untuk dikembalikan kepada pemiliknya melalui proses verifikasi identitas. Penerapan prosedur tersebut bertujuan untuk menjaga keamanan barang tamu sekaligus mempertahankan citra dan reputasi hotel sebagai penyedia layanan yang profesional.

Meskipun telah memiliki prosedur yang jelas, dalam pelaksanaannya masih dapat ditemukan berbagai kendala, seperti keterlambatan pelaporan, kurang lengkapnya pencatatan, kesulitan menghubungi tamu, maupun koordinasi antardepartemen yang belum optimal. Apabila tidak ditangani dengan baik, kondisi tersebut dapat menimbulkan keluhan tamu dan berdampak pada tingkat kepuasan serta citra hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji proses penanganan *Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam*. Melalui studi kasus ini diharapkan dapat diketahui bagaimana penerapan *SOP Lost and Found*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada tamu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi bagi pihak hotel serta menambah wawasan mengenai pentingnya pengelolaan *Lost and Found* dalam industri perhotelan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam*.
2. Masih terdapat kemungkinan kendala dalam proses penanganan barang temuan, seperti keterlambatan pelaporan, kurang lengkapnya pencatatan, dan koordinasi antardepartemen yang belum optimal.
3. Proses identifikasi dan pengembalian barang kepada tamu memerlukan ketelitian agar barang dapat dikembalikan kepada pemilik yang sah sesuai dengan prosedur yang berlaku.
4. Belum diketahui sejauh mana pelaksanaan prosedur *Lost and Found* telah berjalan secara efektif dalam mendukung kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di *Four Points By Sheraton Batam*.

5. Diperlukan evaluasi terhadap proses penanganan *Lost and Found* untuk mengetahui kendala yang dihadapi serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan efektivitas pelayanan *Housekeeping*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam*?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Departemen *Housekeeping* dalam proses penanganan *Lost and Found* di *Four Points By Sheraton Batam*?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Departemen *Housekeeping* untuk mengatasi kendala dalam penanganan *Lost and Found* agar proses pengembalian barang kepada tamu dapat berjalan secara efektif dan sesuai dengan *SOP*?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam*.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh Departemen *Housekeeping* dalam proses penanganan *Lost and Found* di *Four Points By Sheraton Batam*.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh Departemen *Housekeeping* dalam mengatasi kendala penanganan *Lost and Found* agar proses pengembalian barang kepada tamu dapat berjalan secara efektif, aman, dan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*.
4. Untuk memberikan gambaran mengenai pentingnya penerapan prosedur *Lost and Found* dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kepercayaan tamu, dan mendukung citra positif *Four Points By Sheraton Batam*.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di industri perhotelan. Selain itu, hasil studi kasus ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis di bidang *Housekeeping* dan pelayanan hotel.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Four Points By Sheraton Batam

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan prosedur *Lost and Found*, sehingga dapat membantu meningkatkan efektivitas penanganan barang temuan, memperkuat koordinasi antar departemen, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

b. Bagi Departemen Housekeeping

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai pentingnya penerapan *SOP Lost and Found* secara konsisten, meningkatkan ketelitian dalam proses pencatatan dan penyimpanan barang temuan, serta meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses pengembalian barang kepada tamu.

c. Bagi Penulis

Studi kasus ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik di dunia kerja, sekaligus menambah pengalaman dan pemahaman mengenai penanganan *Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di hotel berbintang.

d. Bagi Pembaca

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi mengenai prosedur penanganan *Lost and Found* di Departemen *Housekeeping* serta memberikan gambaran tentang pentingnya pelayanan yang profesional dalam industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis usaha jasa yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya bagi masyarakat yang melakukan perjalanan untuk berbagai tujuan, seperti bisnis, wisata, maupun keperluan lainnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, hotel merupakan usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan, serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial.

Menurut Sulastiyono (2018), hotel adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dengan menyediakan fasilitas penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya yang ditujukan kepada tamu dengan tujuan memperoleh keuntungan. Dalam operasionalnya, hotel harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar kebutuhan dan harapan tamu dapat terpenuhi sehingga tercipta kepuasan dan loyalitas tamu.

Seiring dengan perkembangan industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan daya saing sebuah hotel. Kusuma dan Semara (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan setiap departemen di hotel, khususnya Departemen *Housekeeping*, memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan tamu. Pelayanan yang profesional, responsif, dan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* akan memberikan pengalaman menginap yang positif serta meningkatkan citra hotel di mata tamu.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu usaha di bidang jasa yang tidak hanya menyediakan fasilitas menginap, tetapi juga memberikan pelayanan yang berkualitas melalui kerja sama seluruh

departemen. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional agar tercipta kepuasan tamu dan kualitas pelayanan yang optimal.

2.1.2 Departemen *Housekeeping*

Departemen *Housekeeping* merupakan salah satu departemen operasional di hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan seluruh area hotel, baik area kamar tamu maupun area umum (public area). Menurut Sulastiyono (2018), *Housekeeping* adalah departemen yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, pemeliharaan, dan penataan seluruh area hotel agar selalu dalam kondisi bersih, rapi, aman, dan nyaman sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu.

Selain menjaga kebersihan kamar, Departemen *Housekeeping* juga memiliki tanggung jawab dalam menangani barang milik tamu yang tertinggal (*Lost and Found*), menjaga kelengkapan fasilitas kamar, serta berkoordinasi dengan departemen lain untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Oleh karena itu, setiap karyawan *Housekeeping* dituntut memiliki ketelitian, kejujuran, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang berlaku.

Menurut Vicky, Putranto, dan Milawati (2023), Departemen *Housekeeping* memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel. Kinerja *Housekeeping* yang baik tidak hanya menciptakan kebersihan dan kenyamanan kamar, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan tamu serta membangun citra positif hotel. Oleh karena itu, profesionalisme dan kepatuhan terhadap *SOP* menjadi faktor utama dalam mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Departemen *Housekeeping* merupakan bagian penting dalam operasional hotel yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan kualitas pelayanan. Melalui pelaksanaan tugas yang profesional dan sesuai dengan *SOP*,

Departemen *Housekeeping* berperan dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman serta meningkatkan kepuasan tamu.

2.1.3 Tugas Dan Tanggung Jawab *Housekeeping*

Departemen *Housekeeping* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas di seluruh area hotel, khususnya kamar tamu dan area publik. Menurut Sulastiyono (2018), *Housekeeping* bertanggung jawab memastikan seluruh area hotel berada dalam kondisi bersih, aman, dan siap digunakan oleh tamu. Selain itu, departemen ini juga bertugas menjaga inventaris hotel, melaporkan kerusakan fasilitas, serta menangani barang milik tamu yang tertinggal (*Lost and Found*) sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Departemen *Housekeeping* terdiri atas beberapa bagian yang memiliki tanggung jawab masing-masing, seperti *Room attendant* yang bertugas membersihkan dan menyiapkan kamar tamu, *Public Area Attendant* yang menjaga kebersihan area umum, *Laundry Attendant* yang menangani pencucian linen dan pakaian tamu, serta *Housekeeping Supervisor* yang mengawasi pelaksanaan pekerjaan agar sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*.

Menurut Kusuma dan Semara (2023), keberhasilan Departemen *Housekeeping* dalam menjalankan tugasnya sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hotel. Ketelitian, kedisiplinan, serta kemampuan bekerja sama antarbagian menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan hotel yang bersih, nyaman, dan aman. Pelaksanaan tugas yang sesuai dengan *SOP* juga dapat meningkatkan kepuasan tamu serta memperkuat citra positif hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Departemen *Housekeeping* memiliki peran yang sangat penting dalam operasional hotel. Melalui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang profesional serta sesuai dengan *SOP*, *Housekeeping* dapat mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang optimal dan memberikan pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu.

2.1.4 *Lost and Found*

Lost and Found merupakan salah satu prosedur yang dilaksanakan oleh Departemen *Housekeeping* dalam menangani barang milik tamu yang tertinggal di area hotel. Menurut Rumekso (2019), *Lost and Found* adalah kegiatan pencatatan, penyimpanan, dan pengembalian barang milik tamu yang ditemukan oleh karyawan hotel sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Prosedur ini bertujuan untuk menjaga keamanan barang tamu, mencegah penyalahgunaan, serta memastikan barang dapat dikembalikan kepada pemilik yang sah.

Dalam pelaksanaannya, setiap barang yang ditemukan harus segera dilaporkan kepada atasan, dicatat dalam formulir atau logbook *Lost and Found*, diberi label identitas, kemudian disimpan di tempat yang aman. Selanjutnya, pihak hotel akan berkoordinasi dengan departemen terkait, seperti *Front office*, untuk menghubungi tamu dan melakukan proses verifikasi sebelum barang diserahkan kepada pemiliknya.

Menurut Putra dan Ismail (2023), penerapan *SOP Lost and Found* yang dilakukan secara konsisten dapat meningkatkan keamanan barang milik tamu serta memperkuat kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel. Selain itu, ketelitian karyawan dalam melakukan pencatatan dan koordinasi antar departemen menjadi faktor penting dalam keberhasilan proses penanganan barang temuan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Lost and Found* merupakan bagian penting dari pelayanan *Housekeeping* yang bertujuan menjaga keamanan barang milik tamu melalui proses pelaporan, pencatatan, penyimpanan, dan pengembalian sesuai dengan *SOP* yang berlaku. Penerapan prosedur yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu selama menginap di hotel.

2.1.5 *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found*

Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found merupakan pedoman kerja yang digunakan oleh pihak hotel dalam menangani barang milik tamu yang tertinggal. *SOP* ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap barang temuan

ditangani secara sistematis, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga meminimalkan risiko kehilangan maupun penyalahgunaan barang milik tamu.

Menurut Putri (2024), pelaksanaan *SOP Lost and Found* meliputi beberapa tahapan, yaitu penemuan barang oleh karyawan, pelaporan kepada atasan, pencatatan dalam formulir atau logbook *Lost and Found*, pemberian label identitas, penyimpanan barang di tempat yang aman, serta pengembalian barang kepada pemilik setelah dilakukan proses verifikasi identitas. Setiap tahapan harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Adriansyah, Farrah, dan Hidayat (2024) menyatakan bahwa keberhasilan penerapan *SOP Lost and Found* sangat dipengaruhi oleh kepatuhan karyawan terhadap prosedur, ketelitian dalam melakukan pencatatan, serta koordinasi yang baik antara Departemen *Housekeeping*, *Front office*, dan *Security*. Penerapan *SOP* yang konsisten tidak hanya menjaga keamanan barang milik tamu, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan tamu terhadap hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *SOP Lost and Found* merupakan pedoman penting dalam penanganan barang temuan di hotel. Pelaksanaan *SOP* secara konsisten akan membantu memastikan setiap barang milik tamu ditangani dengan aman, terdokumentasi dengan baik, dan dapat dikembalikan kepada pemiliknya sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2.1.6 Kendala Dalam Penanganan *Lost and Found*

Dalam pelaksanaan prosedur *Lost and Found*, Departemen *Housekeeping* tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Berbagai kendala dapat terjadi selama proses penemuan, pencatatan, penyimpanan, hingga pengembalian barang kepada pemiliknya. Apabila kendala tersebut tidak ditangani dengan baik, dapat memengaruhi kualitas pelayanan hotel dan menurunkan tingkat kepercayaan tamu.

Menurut Kaurow, Kumaat, dan Sambeka (2025), beberapa kendala yang sering dihadapi dalam penanganan *Lost and Found* antara lain keterlambatan pelaporan barang temuan, kurang lengkapnya pencatatan, kesulitan menghubungi tamu, serta

kurang optimalnya koordinasi antar departemen. Kendala tersebut dapat menghambat proses pengembalian barang dan berpotensi menimbulkan keluhan dari tamu.

Selain itu, Adriansyah, Farrah, dan Hidayat (2024) menyatakan bahwa ketelitian dan kepatuhan karyawan terhadap *Standar Operasional Prosedur (SOP)* sangat memengaruhi keberhasilan penanganan *Lost and Found*. Apabila prosedur tidak dilaksanakan secara konsisten, maka risiko terjadinya kesalahan dalam pencatatan maupun penyimpanan barang akan semakin besar.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala dalam penanganan *Lost and Found* dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal. Oleh karena itu, diperlukan penerapan *SOP* yang konsisten, koordinasi yang baik antar departemen, serta ketelitian karyawan agar proses penanganan barang temuan dapat berjalan secara efektif dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2.1.7 Upaya Meningkatkan Efektivitas Penanganan *Lost and Found*

Penerapan prosedur *Lost and Found* yang efektif sangat penting untuk menjaga keamanan barang milik tamu serta meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Efektivitas penanganan barang temuan dapat dicapai melalui penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* secara konsisten, didukung oleh koordinasi yang baik antar departemen dan profesionalisme karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Adriansyah, Farrah, dan Hidayat (2024), efektivitas penanganan *Lost and Found* dapat ditingkatkan melalui kepatuhan terhadap *SOP*, pencatatan barang temuan secara lengkap dan akurat, serta koordinasi yang baik antara Departemen *Housekeeping*, *Front office*, dan *Security*. Prosedur yang dilaksanakan secara konsisten akan memudahkan proses identifikasi dan pengembalian barang kepada pemiliknya.

Sementara itu, Kaurow, Kumaat, dan Sambeka (2025) menyatakan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkala, pengawasan dari *supervisor*, serta evaluasi terhadap pelaksanaan *SOP* merupakan langkah yang dapat meminimalkan kesalahan dalam penanganan *Lost and Found*. Selain itu,

komunikasi yang baik dengan tamu juga menjadi faktor penting untuk mempercepat proses pengembalian barang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penanganan *Lost and Found* dapat ditingkatkan melalui penerapan *SOP* yang konsisten, peningkatan kompetensi karyawan, koordinasi antar departemen, serta komunikasi yang baik dengan tamu. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga keamanan barang milik tamu, dan memperkuat kepercayaan tamu terhadap hotel.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai penanganan *Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Penelitian-penelitian tersebut menjadi referensi dalam penelitian ini karena memiliki keterkaitan dengan penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*, kendala, serta upaya dalam penanganan barang milik tamu yang tertinggal di hotel.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2024) berjudul *Prosedur Penanganan Lost and Found pada Housekeeping Department di Holiday Inn Resort Baruna Bali* bertujuan untuk mengetahui prosedur penanganan barang temuan pada Departemen *Housekeeping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan *Lost and Found* telah dilaksanakan sesuai dengan *SOP*, dimulai dari penemuan barang, pelaporan, pencatatan, penyimpanan, hingga pengembalian barang kepada pemiliknya. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama membahas prosedur penanganan *Lost and Found*. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, yaitu Holiday Inn Resort Baruna Bali, sedangkan penelitian ini dilakukan di *Four Points By Sheraton Batam*.

Penelitian yang dilakukan oleh Adriansyah, Farrah, dan Hidayat (2024) berjudul *Penerapan SOP Lost and Found pada Departement Housekeeping* membahas penerapan *SOP* dalam penanganan barang temuan di hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penanganan *Lost and Found* dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap *SOP*, ketelitian dalam pencatatan, serta

koordinasi yang baik antar departemen. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji penerapan *SOP Lost and Found*, sedangkan perbedaannya terletak pada objek dan lokasi penelitian.

Selanjutnya, penelitian oleh Kaurow, Kumaat, dan Sambeka (2025) berjudul Analisis Penanganan *Lost and Found* di Departemen *Housekeeping* Swiss-Belhotel Maleosan Manado bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan penanganan barang temuan serta kendala yang dihadapi oleh Departemen *Housekeeping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala yang sering terjadi meliputi keterlambatan pelaporan, kurang lengkapnya pencatatan, serta kesulitan dalam menghubungi tamu. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini karena sama-sama membahas kendala dalam penanganan *Lost and Found*. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan fokus studi kasus yang digunakan.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan *SOP Lost and Found* memiliki peran penting dalam menjaga keamanan barang milik tamu serta meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Penelitian ini memiliki kebaruan karena dilakukan di *Four Points By Sheraton Batam* dengan fokus pada analisis penerapan *SOP*, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam penanganan *Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping*.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penanganan *Lost and Found* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Departemen *Housekeeping* untuk menjaga keamanan barang milik tamu yang tertinggal di area hotel. Proses penanganan barang temuan harus dilaksanakan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang berlaku agar setiap barang dapat didokumentasikan, disimpan, dan dikembalikan kepada pemiliknya secara tepat dan aman.

Dalam pelaksanaannya, penerapan *SOP Lost and Found* tidak terlepas dari berbagai kendala, seperti keterlambatan pelaporan, kurang lengkapnya pencatatan, kesulitan menghubungi tamu, serta koordinasi antar departemen yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan efektivitas

penanganan *Lost and Found* melalui penerapan *SOP* secara konsisten, peningkatan ketelitian karyawan, koordinasi yang baik antar departemen, serta pelaksanaan pelatihan secara berkala.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini berfokus pada penerapan *SOP Lost and Found* di Departemen *Housekeeping Four Points By Sheraton Batam*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *SOP*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas penanganan *Lost and Found*. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

Lost and Found pada Departemen *Housekeeping*

|



Penerapan *SOP Lost and Found*

|



Kendala dalam Penanganan

|



Upaya Mengatasi Kendala

|



Efektivitas Penanganan *Lost and Found*

|



Peningkatan Kualitas Pelayanan dan

Kepuasan Tamu Hotel

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, penelitian ini mengkaji hubungan antara penerapan *SOP Lost and Found*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan oleh Departemen *Housekeeping* dalam meningkatkan efektivitas penanganan barang milik tamu. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan *Lost and Found* di *Four Points By Sheraton Batam* serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam*, termasuk kendala yang dihadapi serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut.

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena.

Metode studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu objek penelitian, yaitu Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam*. Melalui metode ini, peneliti dapat menggambarkan secara rinci proses penanganan *Lost and Found*, mulai dari penerapan *SOP*, kendala yang dihadapi selama pelaksanaan, hingga upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penanganan barang temuan.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan penanganan *Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam* serta memberikan informasi yang dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.2 Lokasi Dan Waktu PLI

Penelitian ini dilaksanakan di *Four Points By Sheraton Batam* yang beralamat di Komplek Panorama Nagoya, Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar,

Kota Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan tempat penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), sehingga penulis memiliki kesempatan untuk melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan operasional hotel, khususnya pada Departemen *Housekeeping* dalam proses penanganan *Lost and Found*.

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri berlangsung selama kurang lebih enam bulan, yaitu mulai 05 Januari 2026 sampai dengan 09 Juli 2026. Selama pelaksanaan PLI, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found*, mulai dari proses penemuan barang, pencatatan, penyimpanan, koordinasi dengan departemen terkait, hingga proses pengembalian barang kepada tamu.

Melalui kegiatan observasi dan keterlibatan langsung dalam operasional Departemen *Housekeeping*, penulis memperoleh data dan informasi yang relevan mengenai penerapan *SOP Lost and Found*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan oleh pihak hotel untuk menjaga keamanan barang milik tamu dan meningkatkan kualitas pelayanan.

3.3 Profil Organisasi / Perusahaan

Deskripsi Industri

3.3.1 Profil *Marriot international*

Marriott International merupakan salah satu perusahaan perhotelan terbesar di dunia yang berkantor pusat di Bethesda, Maryland, Amerika Serikat. Perusahaan ini didirikan oleh J. Willard Marriott pada tahun 1927 dan telah berkembang menjadi jaringan hotel internasional yang mengelola ribuan properti di berbagai negara. Marriott International memiliki berbagai merek hotel yang melayani berbagai segmen pasar, mulai dari hotel ekonomi hingga hotel mewah, seperti *Marriott Hotels*, *Sheraton*, *Westin*, *The Ritz-Carlton*, *Courtyard by Marriott*, *Fairfield by Marriott*, *Renaissance Hotels*, *Aloft Hotels*, *Four Points by Sheraton*, dan berbagai merek lainnya.



Gambar 3.1 Brand *Marriot Internasional*

Sumber : Website *Saigon Business School*

Marriott International berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas melalui penerapan standar operasional yang konsisten di seluruh jaringan hotelnya. Perusahaan juga mengutamakan kepuasan tamu dengan menerapkan nilai-nilai pelayanan, profesionalisme, integritas, inovasi, dan kerja sama tim. Dalam operasionalnya, Marriott International memiliki standar pelayanan yang menjadi pedoman bagi seluruh hotel yang berada di bawah naungannya, termasuk dalam pelaksanaan tugas Departemen *Housekeeping* dan penanganan *Lost and Found*.

3.3.2 *Four Points By Sheraton Batam*



Gambar 3.2 Logo Hotel *Four Points By Sheraton Batam*

Sumber : <https://www.marriott.com/bthfp>

Four Points By Sheraton Batam merupakan hotel berbintang empat yang berada di bawah naungan Marriott International. Hotel ini berlokasi di Komplek Panorama Nagoya, Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam,

Kepulauan Riau. Lokasinya yang strategis di kawasan bisnis dan wisata Kota Batam menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara serta pelaku perjalanan bisnis.

Four Points By Sheraton Batam menyediakan berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan tamu, seperti kamar dengan berbagai tipe, restoran, ruang pertemuan (*meeting room*), *ballroom*, kolam renang, pusat kebugaran (*fitness center*), spa, serta fasilitas pendukung lainnya. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, hotel ini memiliki beberapa departemen, antara lain *Front office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Engineering*, *Human Resources*, *Finance*, *Sales and Marketing*, serta *Security*, yang saling berkoordinasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

Departemen *Housekeeping* memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian area hotel, termasuk menangani barang milik tamu yang tertinggal (*Lost and Found*). Penanganan *Lost and Found* dilakukan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang berlaku, mulai dari proses penemuan barang, pencatatan, penyimpanan, hingga pengembalian barang kepada pemiliknya. Penerapan prosedur tersebut bertujuan untuk menjaga keamanan barang tamu, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempertahankan kepercayaan dan citra positif *Four Points By Sheraton Batam* sebagai hotel berbintang yang mengedepankan pelayanan profesional.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah karyawan Departemen *Housekeeping Four Points By Sheraton Batam* yang terlibat secara langsung dalam proses penanganan *Lost and Found*. Informasi diperoleh dari pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai pelaksanaan *SOP Lost and Found*, seperti Executive Housekeeper, *Housekeeping Supervisor*, Order Taker, dan *Room attendant*.

Pemilihan subjek tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang akurat mengenai penerapan *SOP Lost and Found*, kendala yang dihadapi selama proses penanganan barang temuan, serta upaya yang

dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan menjaga kepercayaan tamu terhadap hotel.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam*. Penelitian difokuskan pada proses penanganan barang milik tamu yang tertinggal, mulai dari proses penemuan barang, pelaporan, pencatatan, penyimpanan, hingga pengembalian barang kepada pemilik sesuai dengan prosedur yang berlaku di hotel.

Selain itu, penelitian ini juga mengkaji kendala yang dihadapi selama pelaksanaan prosedur *Lost and Found* serta upaya yang dilakukan oleh Departemen *Housekeeping* dalam mengatasi kendala tersebut agar proses penanganan barang temuan dapat berjalan secara efektif, aman, dan profesional.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan operasional di Departemen *Housekeeping Four Points By Sheraton Batam*, khususnya dalam proses penanganan *Lost and Found*. Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis melakukan pengamatan terhadap penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found*, mulai dari proses penemuan barang, pelaporan, pencatatan, penyimpanan, hingga pengembalian barang kepada tamu. Melalui observasi ini, penulis memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan prosedur serta kendala yang terjadi di lapangan.

3.5.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam penanganan *Lost and Found* di Departemen *Housekeeping Four Points By Sheraton Batam*. Informan dalam penelitian ini meliputi *Executive Housekeeper*, *Housekeeping Supervisor*, *Order Taker*, dan *Room attendant*. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan *SOP Lost and Found*, kendala yang dihadapi selama proses penanganan barang temuan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen tersebut meliputi *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found*, *formulir* atau *logbook Lost and Found*, foto kegiatan selama pelaksanaan PLI, struktur organisasi Departemen *Housekeeping*, serta dokumen lain yang mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah dan menafsirkan data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan model yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3.6.1 Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini, penulis mengelompokkan data yang berkaitan dengan penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found*, kendala yang dihadapi oleh Departemen *Housekeeping*, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut. Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian tidak digunakan dalam proses analisis.

3.6.2 Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk uraian deskriptif sehingga mudah dipahami. Penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Dengan penyajian data yang terstruktur, penulis dapat melihat hubungan antara penerapan *SOP Lost and Found*, kendala yang terjadi, dan upaya penyelesaiannya.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing and Verification)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun dengan mengacu pada temuan penelitian mengenai penerapan *SOP Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam*, kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Selanjutnya, kesimpulan diverifikasi dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi agar hasil penelitian memiliki tingkat keakuratan dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Penanganan *Lost and Found* merupakan salah satu tanggung jawab penting Departemen *Housekeeping* dalam menjaga keamanan barang milik tamu yang tertinggal di area hotel. Di *Four Points By Sheraton Batam*, setiap barang yang ditemukan oleh karyawan, baik di kamar tamu maupun di area publik hotel, harus ditangani sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found* yang berlaku. Penerapan prosedur tersebut bertujuan untuk memastikan setiap barang temuan tercatat dengan baik, disimpan secara aman, serta dapat dikembalikan kepada pemiliknya melalui proses verifikasi yang tepat.

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Housekeeping Four Points By Sheraton Batam*, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung proses penanganan *Lost and Found*. Barang-barang yang ditemukan umumnya berupa pakaian, aksesoris, charger telepon genggam, dompet, kartu identitas, perhiasan, hingga barang elektronik seperti telepon genggam dan laptop. Barang tersebut biasanya ditemukan oleh *Room attendant* setelah tamu melakukan check-out atau saat melakukan pembersihan kamar (*make up room*).

Apabila seorang *Room attendant* menemukan barang milik tamu, barang tersebut tidak diperbolehkan untuk dipindahkan atau dibawa pulang. Karyawan wajib segera melaporkan temuan tersebut kepada *Housekeeping Supervisor* atau *Order Taker*. Selanjutnya, barang dicatat pada formulir atau logbook *Lost and Found* dengan mencantumkan informasi seperti tanggal penemuan, lokasi ditemukannya barang, deskripsi barang, nama petugas yang menemukan, serta kondisi barang saat ditemukan. Setelah didokumentasikan, barang diberi label identitas dan disimpan di ruang penyimpanan *Lost and Found* yang hanya dapat diakses oleh petugas yang berwenang.

Selanjutnya, Departemen *Housekeeping* berkoordinasi dengan *Front office* untuk menghubungi tamu apabila identitas pemilik barang diketahui berdasarkan data reservasi. Sebelum barang diserahkan, pihak hotel melakukan proses verifikasi untuk memastikan bahwa barang tersebut benar-benar dimiliki oleh tamu yang bersangkutan. Proses

verifikasi dilakukan dengan mencocokkan identitas tamu dengan informasi mengenai barang yang tertinggal. Setelah identitas dinyatakan sesuai, barang dapat diserahkan secara langsung kepada tamu atau dikirim sesuai dengan kebijakan hotel.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PLI, secara umum penerapan *SOP Lost and Found* di *Four Points By Sheraton Batam* telah berjalan dengan baik. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti barang yang baru ditemukan setelah tamu meninggalkan hotel, kesulitan menghubungi tamu, serta kurang lengkapnya informasi mengenai barang yang ditemukan. Kondisi tersebut memerlukan koordinasi yang baik antar departemen agar proses pengembalian barang dapat dilakukan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Melalui studi kasus ini, penulis menganalisis penerapan *SOP Lost and Found*, kendala yang dihadapi dalam proses penanganan barang temuan, serta upaya yang dilakukan oleh Departemen *Housekeeping* untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya penerapan *SOP Lost and Found* dalam menjaga kepercayaan tamu serta mendukung kualitas pelayanan di *Four By Sheraton Batam*

4.1.1 Deskripsi Kasus

Kasus yang dibahas dalam penelitian ini adalah penanganan barang milik tamu yang tertinggal (*Lost and Found*) berupa sehelai baju di *Four Points By Sheraton Batam*. Kasus ini terjadi selama penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada Departemen *Housekeeping* dan menjadi salah satu contoh penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found* yang diterapkan oleh hotel.

Kasus bermula ketika seorang *Room attendant* melakukan proses pembersihan kamar setelah tamu melakukan check-out. Pada saat memeriksa kondisi kamar, petugas menemukan sehelai baju yang tertinggal di dalam lemari pakaian. Setelah memastikan bahwa kamar telah dinyatakan kosong dan tamu telah meninggalkan hotel, *Room attendant* tidak langsung memindahkan atau membawa barang tersebut, melainkan segera melaporkan penemuan tersebut kepada *Housekeeping Supervisor* sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found*.

Selanjutnya, *Housekeeping Supervisor* melakukan pemeriksaan terhadap barang yang ditemukan untuk memastikan jenis dan kondisi barang. Informasi mengenai barang temuan kemudian dicatat ke dalam formulir atau logbook *Lost and Found* yang meliputi tanggal dan waktu penemuan, nomor kamar, lokasi ditemukannya barang, deskripsi barang, nama petugas yang menemukan, serta kondisi barang saat ditemukan. Setelah proses pencatatan selesai, baju tersebut dimasukkan ke dalam kantong atau wadah penyimpanan, diberi label identitas, kemudian disimpan di ruang penyimpanan *Lost and Found* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Departemen *Housekeeping* kemudian berkoordinasi dengan *Front office* untuk memperoleh data tamu yang terakhir menempati kamar tersebut. Berdasarkan data reservasi, pihak *Front office* menghubungi tamu melalui nomor telepon yang terdaftar untuk menginformasikan bahwa terdapat barang yang tertinggal di kamar hotel. Setelah tamu mengonfirmasi kepemilikan barang tersebut, pihak hotel melakukan verifikasi identitas sebelum baju diserahkan kepada pemiliknya. Apabila tamu tidak dapat mengambil barang secara langsung, hotel akan memberikan informasi mengenai prosedur pengambilan atau pengiriman barang sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PLI, penanganan kasus baju yang tertinggal telah dilaksanakan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found Four Points By Sheraton Batam*. Proses penanganan dilakukan secara sistematis melalui tahapan pelaporan, pencatatan, penyimpanan, koordinasi antardepartemen, hingga pengembalian barang kepada pemiliknya. Penerapan *SOP* tersebut menunjukkan komitmen Departemen *Housekeeping* dalam menjaga keamanan barang milik tamu serta memberikan pelayanan yang profesional, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Housekeeping Four Points By Sheraton Batam*, penulis menemukan bahwa proses penanganan *Lost and Found* telah dilaksanakan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur*

(SOP) yang berlaku. Setiap barang milik tamu yang ditemukan oleh karyawan wajib dilaporkan kepada *Housekeeping Supervisor* atau Order Taker, kemudian dicatat dalam formulir atau logbook *Lost and Found* sebelum disimpan di ruang penyimpanan yang telah ditentukan.

Dalam studi kasus ini, barang yang ditemukan adalah sehelai baju yang tertinggal di dalam lemari kamar setelah tamu melakukan check-out. Barang tersebut ditemukan oleh *Room attendant* saat melakukan pemeriksaan akhir (final checking) sebelum kamar dinyatakan siap untuk dibersihkan. Setelah barang ditemukan, *Room attendant* segera melaporkannya kepada *Housekeeping Supervisor* untuk diproses sesuai dengan *SOP Lost and Found*.

Berdasarkan hasil pengamatan, tahapan penanganan barang temuan telah dilakukan secara sistematis, yaitu mulai dari pelaporan kepada atasan, pencatatan identitas barang, pemberian label, penyimpanan di ruang *Lost and Found*, hingga koordinasi dengan Departemen *Front office* untuk menghubungi tamu yang bersangkutan. Proses tersebut menunjukkan bahwa koordinasi antar departemen berjalan dengan baik dalam mendukung pengembalian barang kepada pemiliknya.

Meskipun demikian, penulis juga menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan *Lost and Found*. Salah satunya adalah tamu tidak langsung merespons ketika dihubungi oleh pihak hotel, sehingga barang harus disimpan dalam ruang *Lost and Found* hingga tamu memberikan konfirmasi. Selain itu, terdapat kemungkinan barang baru ditemukan setelah proses pembersihan berlangsung, sehingga membutuhkan ketelitian petugas dalam memeriksa seluruh area kamar agar tidak ada barang tamu yang terlewat.

Secara keseluruhan, temuan dalam studi kasus ini menunjukkan bahwa penerapan *SOP Lost and Found* di *Four Points By Sheraton Batam* telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, efektivitas proses pengembalian barang tetap dipengaruhi oleh kerja sama tamu dalam memberikan konfirmasi serta koordinasi yang baik antara Departemen *Housekeeping* dan *Front office*. Oleh karena itu, konsistensi dalam menerapkan *SOP* serta ketelitian petugas menjadi faktor penting dalam menjaga keamanan barang milik tamu dan meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

Tabel 4.1 Hasil observasi penanganan *Lost and Found*

No	Aspek Yang Diamati	Hasil Observasi
1	Pelaporan barang temuan	Barang segera dilaporkan kepada <i>Housekeeping Supervisor</i>
2	Pencatatan	Barang dicatat pada formulir <i>Lost and Found</i>
3	Penyimpanan	Barang disimpan di ruang penyimpanan
4	Koordinasi	<i>Housekeeping</i> berkoordinasi dengan <i>Front office</i>
5	Pengembalian barang	Barang dikembalikan setelah verifikasi identitas tamu

Tabel 4.2 Ringkasan hasil wawancara

No	Pertanyaan	Ringkasan Jawaban
1	Penerapan <i>SOP</i>	<i>SOP</i> telah diterapkan sesuai standar hotel
2	Prosedur penanganan	Barang dilaporkan, dicatat, disimpan, kemudian dikembalikan kepada pemilik
3	Kendala	Kesulitan menghubungi tamu dan keterlambatan pengambilan barang
4	Upaya	Koordinasi antar departemen dan pelatihan kepada karyawan

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di *Four Points By Sheraton Batam*, penanganan *Lost and Found* telah dilakukan sesuai dengan *Standar Operasional*

Prosedur (SOP) yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang dapat memengaruhi efektivitas proses penanganan dan pengembalian barang milik tamu.

Pada kasus yang diteliti, seorang tamu meninggalkan sehelai baju di dalam lemari kamar setelah melakukan check-out. Barang tersebut ditemukan oleh *Room attendant* saat melakukan pemeriksaan akhir sebelum proses pembersihan kamar. Setelah ditemukan, barang segera dilaporkan kepada *Housekeeping Supervisor*, kemudian dicatat dalam formulir *Lost and Found*, diberi label identitas, dan disimpan di ruang penyimpanan sesuai dengan *SOP* yang berlaku.

Meskipun prosedur telah dijalankan dengan baik, terdapat kendala pada proses pengembalian barang, yaitu tamu tidak dapat dihubungi pada saat pertama kali dihubungi oleh pihak hotel. Kondisi tersebut menyebabkan barang harus disimpan terlebih dahulu di ruang *Lost and Found* hingga tamu memberikan respons. Situasi ini menunjukkan bahwa keberhasilan proses pengembalian barang tidak hanya bergantung pada penerapan *SOP* oleh pihak hotel, tetapi juga dipengaruhi oleh respons dan kerja sama dari tamu.

Selain itu, proses penemuan barang juga sangat bergantung pada ketelitian *Room attendant* dalam melakukan pemeriksaan kamar setelah tamu melakukan check-out. Apabila pemeriksaan tidak dilakukan secara menyeluruh, terdapat kemungkinan barang milik tamu tidak segera ditemukan sehingga dapat memperlambat proses pelaporan dan pengembalian kepada pemiliknya.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Rumeckso (2019), penanganan *Lost and Found* harus dilakukan secara sistematis melalui proses pelaporan, pencatatan, penyimpanan, dan pengembalian barang kepada pemilik yang sah. Pada kasus ini, Departemen *Housekeeping Four Points By Sheraton Batam* telah melaksanakan tahapan tersebut sesuai dengan *SOP*, sehingga keamanan barang tetap terjaga selama berada dalam penyimpanan hotel.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam kasus ini bukan berasal dari ketidaksesuaian penerapan *SOP*, melainkan dari faktor eksternal, yaitu keterlambatan komunikasi dengan tamu. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang baik antara Departemen *Housekeeping* dan *Front office* dalam menghubungi tamu serta memastikan proses pengembalian barang dapat dilakukan secara cepat,

tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini menjadi salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan serta menjaga kepercayaan tamu terhadap *Four Points By Sheraton Batam*

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Dan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *SOP Lost and Found* di *Four Points By Sheraton Batam* telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses penanganan barang temuan dilakukan mulai dari penemuan barang, pelaporan, pencatatan, penyimpanan, hingga pengembalian kepada pemilik setelah dilakukan proses verifikasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri (2024) yang menjelaskan bahwa penanganan *Lost and Found* harus dilakukan melalui tahapan yang sistematis sesuai dengan *SOP* yang berlaku di hotel. Selain itu, penelitian Adriansyah, Farrah, dan Hidayat (2024) juga menyatakan bahwa kepatuhan terhadap *SOP* serta koordinasi yang baik antar departemen menjadi faktor penting dalam keberhasilan penanganan barang temuan.

Penelitian Kaurow, Kumaat, dan Sambeka (2025) menunjukkan bahwa kendala dalam penanganan *Lost and Found* umumnya berupa keterlambatan pelaporan, kurang lengkapnya pencatatan, dan kesulitan menghubungi tamu. Pada studi kasus di *Four Points By Sheraton Batam*, kendala yang ditemukan relatif dapat diatasi melalui koordinasi antara *Housekeeping* dan *Front office* sehingga proses pengembalian barang tetap berjalan sesuai prosedur.

Dengan demikian, penerapan *SOP Lost and Found* di *Four Points By Sheraton Batam* telah mendukung keamanan barang milik tamu serta meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penerapan *SOP Lost and Found* di Departemen *Housekeeping Four Points By Sheraton Batam* telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan untuk mendukung efektivitas penanganan barang milik tamu yang tertinggal.

1. Meningkatkan ketelitian *Room attendant* dalam melakukan pemeriksaan kamar setelah tamu melakukan check-out, sehingga tidak ada barang milik tamu yang terlewat saat proses pembersihan kamar.

2. Meningkatkan koordinasi antara *Housekeeping* dan *Front office* agar proses pelaporan dan penghubungan kepada tamu dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif, sehingga pengembalian barang dapat segera diproses.
3. Melakukan pencatatan barang temuan secara lengkap dan akurat pada formulir atau *logbook Lost and Found*, meliputi tanggal penemuan, lokasi, deskripsi barang, nama petugas yang menemukan, serta kondisi barang untuk memudahkan proses identifikasi dan pengembalian.
4. Melaksanakan pelatihan atau *refreshment training* secara berkala mengenai penerapan *SOP Lost and Found* kepada seluruh karyawan *Housekeeping* agar setiap petugas memahami prosedur penanganan barang temuan dan dapat memberikan pelayanan yang profesional serta konsisten.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan proses penanganan *Lost and Found* di *Four Points By Sheraton Batam* dapat berjalan lebih efektif, meningkatkan keamanan barang milik tamu, serta mempertahankan kepercayaan dan kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai Penanganan *Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam*, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* *Lost and Found* telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku di hotel. Proses penanganan barang temuan dilakukan melalui tahapan penemuan, pelaporan, pencatatan, pemberian label, penyimpanan, hingga pengembalian barang kepada pemiliknya dengan melibatkan koordinasi antara Departemen *Housekeeping* dan *Front office*.

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan respons dari tamu saat dihubungi serta kemungkinan barang baru ditemukan setelah proses check-out. Namun, kendala tersebut dapat diatasi melalui penerapan *SOP* yang konsisten, ketelitian petugas *Housekeeping* dalam memeriksa kamar, serta koordinasi yang baik antar departemen.

Secara keseluruhan, penerapan *SOP Lost and Found* di *Four Points By Sheraton Batam* telah memberikan kontribusi dalam menjaga keamanan barang milik tamu, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempertahankan kepercayaan tamu terhadap hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi *Four Points By Sheraton Batam*, diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan penerapan *SOP Lost and Found* melalui evaluasi dan pelatihan berkala kepada karyawan agar pelayanan tetap konsisten dan profesional.
2. Bagi Departemen *Housekeeping*, diharapkan selalu meningkatkan ketelitian dalam melakukan pemeriksaan kamar setelah tamu melakukan check-out serta memastikan setiap barang temuan segera dilaporkan dan dicatat sesuai dengan *SOP* yang berlaku.
3. Bagi *Front office*, diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dengan Departemen *Housekeeping*, khususnya dalam proses

menghubungi tamu dan memfasilitasi pengembalian barang agar dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai *Lost and Found* dengan cakupan yang lebih luas, misalnya mengkaji efektivitas sistem pencatatan digital, koordinasi antardepartemen, atau pengaruh penerapan *SOP Lost and Found* terhadap kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Adriansyah, Y., Farrah, F., & Hidayat, A. (2024). Penerapan SOP Lost and Found pada departement Housekeeping (Studi kasus Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta). *Jurnal Minfo Polgan*, 13(2), 1428–1433. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i2.14064>

Kusuma, I. K. B. J., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan Housekeeping dalam peningkatan kualitas pelayanan tamu di hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(12), 2663–2672. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i12.662>

Putra, I. K. W., & Ismail, D. (2023). Prosedur penanganan Lost and Found di hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(5), 1265–1271. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.435>

Vicky, A., Putranto, D., & Milawati. (2023). Peran Housekeeping menghadapi komplain tamu kamar hunian di Myhotel Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen, Pariwisata dan Logistik*, 9(3).

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2018). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

Putri, N. L. P. Y. A. (2024). Prosedur penanganan Lost and Found pada Housekeeping Department di Holiday Inn Resort Baruna Bali (Tugas Akhir). Politeknik Negeri Bali.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

KETERANGAN	ISI
Inisial Informan	S
Jabatan	<i>Supervisor Housekeeping</i>
Tempat	<i>Four Points By Sheraton Batam</i>
Tanggal	29 Juni 2026
Nama	Saparudin Siregar

B. Daftar Pertanyaan

NO	PERTANYAAN	TUJUAN
1.	Bagaimana prosedur penanganan <i>Lost and Found</i> yang diterapkan di Departemen <i>Housekeeping Four Points By Sheraton Batam</i> ?	Mengetahui penerapan <i>SOP Lost and Found</i>
2.	Apa saja tahapan yang dilakukan ketika karyawan menemukan barang milik tamu yang tertinggal?	Mengetahui alur penanganan barang temuan
3.	Bagaimana proses pencatatan, penyimpanan, dan pengamanan barang temuan sebelum dikembalikan kepada pemiliknya?	Mengetahui prosedur administrasi dan penyimpanan barang
4.	Bagaimana koordinasi antara Departemen <i>Housekeeping, Front office</i> , dan <i>Security</i> dalam proses penanganan <i>Lost and Found</i> ?	Mengetahui koordinasi antar departemen
5.	Kendala apa saja yang sering dihadapi dalam proses penanganan <i>Lost and Found</i> ?	Mengidentifikasi kendala yang dihadapi
6.	Bagaimana cara mengatasi kendala yang terjadi agar proses penanganan barang temuan tetap berjalan sesuai dengan <i>SOP</i> ?	Mengetahui upaya mengatasi kendala

7.	Apakah hotel memberikan pelatihan atau pengarahan kepada karyawan mengenai prosedur <i>Lost and Found</i> ? Jika ya, bagaimana pelaksanaannya?	Mengetahui pelaksanaan pelatihan <i>SOP</i>
8.	Menurut Bapak, apa saja upaya atau saran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penanganan <i>Lost and Found</i> di <i>Four Points By Sheraton Batam</i> ?	Memperoleh saran perbaikan

C. Tujuan Wawancara

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping* di *Four Points By Sheraton Batam*, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penanganan barang milik tamu yang tertinggal.

LAMPIRAN 2 Hasil Observasi

Hasil Observasi Penanganan *Lost and Found* pada Departemen *Housekeeping Four Points By Sheraton Batam*

Observasi dilaksanakan selama kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Housekeeping Four Points By Sheraton Batam* pada periode 5 Januari 2026 sampai 9 Juli 2026. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses penanganan barang milik tamu yang tertinggal (*Lost and Found*).

Berdasarkan hasil observasi, diperoleh beberapa temuan sebagai berikut:

1. Setiap barang milik tamu yang ditemukan oleh karyawan *Housekeeping* segera dilaporkan kepada *Housekeeping Supervisor* sesuai dengan prosedur yang berlaku.
2. Barang temuan dicatat pada formulir atau buku *Lost and Found* dengan mencantumkan informasi seperti tanggal penemuan, lokasi ditemukan, nama penemu, deskripsi barang, serta kondisi barang.
3. Setelah dicatat, barang diberi label identitas dan disimpan pada tempat penyimpanan *Lost and Found* yang hanya dapat diakses oleh petugas yang berwenang.
4. Departemen *Housekeeping* melakukan koordinasi dengan *Front office* untuk menghubungi tamu apabila identitas pemilik barang telah diketahui.
5. Pengembalian barang kepada tamu dilakukan setelah proses verifikasi identitas untuk memastikan bahwa barang diterima oleh pemilik yang sah.
6. Selama observasi, penulis menemukan beberapa jenis barang yang tertinggal oleh tamu, seperti kartu ATM, bingkisan makanan, dan pakaian. Seluruh barang tersebut ditangani sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found* yang berlaku di hotel.
7. Secara umum, pelaksanaan prosedur *Lost and Found* di *Four Points By Sheraton Batam* telah berjalan dengan baik. Namun, pada kondisi tertentu masih ditemukan kendala, seperti tamu yang sulit dihubungi sehingga proses pengembalian barang memerlukan waktu lebih lama.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Departemen *Housekeeping Four Points By Sheraton Batam* telah menerapkan prosedur *Lost and Found* sesuai dengan *SOP*. Proses

penanganan barang temuan dilakukan secara sistematis melalui tahapan pelaporan, pencatatan, penyimpanan, koordinasi, hingga pengembalian barang kepada pemiliknya

LAMPIRAN 3 Gambaran Umum SOP Kerja Di Four Points By Sheraton Batam

1. Kehadiran dan Disiplin Kerja

- Karyawan wajib hadir sesuai jadwal kerja (shift) yang telah ditentukan.
- Melakukan absensi sesuai sistem perusahaan sebelum memulai pekerjaan.
- Datang tepat waktu dan mempersiapkan area kerja sebelum operasional dimulai.
- Ketidakhadiran, izin, atau keterlambatan harus dilaporkan kepada atasan sesuai prosedur perusahaan.

2. Standar Grooming dan Penampilan

- Menggunakan seragam kerja sesuai ketentuan perusahaan.
- Menggunakan name tag selama bertugas.
- Menjaga kebersihan diri, kerapian rambut, kebersihan kuku, serta penampilan yang profesional.
- Mematuhi standar grooming yang telah ditetapkan perusahaan untuk menjaga citra hotel.

3. Etika dan Perilaku Kerja

- Bersikap ramah, sopan, profesional, dan menghormati tamu maupun rekan kerja.
- Menjaga kerahasiaan informasi perusahaan dan data tamu.
- Mematuhi kode etik perusahaan.
- Menjaga sikap profesional selama berada di lingkungan kerja.

4. Pelaksanaan Tugas

- Melaksanakan pekerjaan sesuai job description masing-masing.
- Mengikuti arahan atasan serta SOP departemen.
- Menyelesaikan pekerjaan secara teliti, tepat waktu, dan bertanggung jawab.
- Melaporkan setiap kendala kepada atasan untuk segera ditindaklanjuti.

5. Pelayanan kepada Tamu (Guest Service)

- Memberikan pelayanan sesuai standar Marriott International.

- Menyambut tamu dengan ramah dan sopan.
- Memberikan informasi secara jelas serta membantu memenuhi kebutuhan tamu.
- Menangani keluhan tamu sesuai prosedur atau meneruskannya kepada pihak yang berwenang apabila diperlukan.

6. Komunikasi dan Kerja Sama

- Menjalinkan komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun departemen lain.
- Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan.
- Membangun kerja sama tim (teamwork) untuk mendukung kelancaran operasional hotel.

7. Keselamatan dan Keamanan Kerja (K3)

- Mematuhi prosedur keselamatan dan kesehatan kerja yang berlaku.
- Menggunakan peralatan kerja sesuai dengan fungsinya.
- Menjaga kebersihan area kerja.
- Melaporkan kondisi yang berpotensi membahayakan keselamatan kerja kepada atasan.

8. Penggunaan Fasilitas Perusahaan

- Menggunakan fasilitas perusahaan secara bertanggung jawab.
- Menjaga aset perusahaan dari kerusakan maupun penyalahgunaan.
- Tidak menggunakan fasilitas perusahaan untuk kepentingan pribadi tanpa izin.

9. Pengembangan Kompetensi

- Mengikuti pelatihan (training) yang diselenggarakan perusahaan.
- Berpartisipasi dalam program pengembangan kompetensi dan evaluasi kinerja.
- Meningkatkan pengetahuan serta keterampilan sesuai bidang pekerjaan.

10. Penyelesaian Pekerjaan dan Pergantian Shift

- Memastikan seluruh pekerjaan telah diselesaikan sebelum meninggalkan area kerja.

- Melakukan handover kepada karyawan pada shift berikutnya apabila diperlukan.
- Memastikan area kerja tetap bersih, rapi, dan siap digunakan untuk operasional berikutnya.

Prinsip Umum Pelaksanaan SOP

Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, seluruh karyawan diharapkan menerapkan prinsip-prinsip berikut:

- Profesionalisme.
- Integritas.
- Disiplin.
- Tanggung jawab.
- Kerja sama tim (teamwork).
- Berorientasi pada kepuasan tamu (guest satisfaction).
- Kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan.

LAMPIRAN 4 Dokumentasi Kegiatan PLI



LAMPIRAN 5 Surat Keterangan PLI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



Nomor : 299a/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 17 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Four Points by Sheraton Batam
Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Four Points by Sheraton Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 5 Januari – 4 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Anis Dela Puspita	24135003	Manajemen Perhotelan	FBS	Rian Surenda, S.EI, M.M
2.	Nhafifa Nardhine	24135227	Manajemen Perhotelan	HR	Rian Surenda, S.EI, M.M
3.	Lexi Andrean Syakib	24135147	Manajemen Perhotelan	FBS	Rian Surenda, S.EI, M.M
4.	Fikri Yohanda Fauzi	24135216	Manajemen Perhotelan	HK	Rian Surenda, S.EI, M.M
5.	Muhammad Rizki Agustiadi	24135149	Manajemen Perhotelan	HK	Rian Surenda, S.EI, M.M
6.	Hady Uqsimu Bissyafaqi	24135174	Manajemen Perhotelan	HK	Rian Surenda, S.EI, M.M
7.	salwa Azzahra	24315199	Manajemen Perhotelan	FBS/HK	Rian Surenda, S.EI, M.M
8.	ribby Dwita putri	24135231	Manajemen Perhotelan	FBS	Rian Surenda, S.EI, M.M
9.	Saima Putri Nasution	24135198	Manajemen Perhotelan	FBP	Rian Surenda, S.EI, M.M

Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir. Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,
Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri
FPP-UNP



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

LAMPIRAN 6 Logbook PLI

A. Bulan Januari

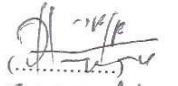
5 Januari 2026	07:00	Dimulai dengan orientasi dan pengenalan lingkungan hotel	Orientasi lingkungan hotel
	12:00	Break dan makan siang di kantin hotel	
	14:00	Orientasi departemen housekeeping dan overhandle	
	18:00	jobdesk Kerjaan selesai	
6 Januari 2026	08:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet	kerja
	17:00	Selesai bekerja dan pulang ke mess	
7 Januari 2026	08:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet	kerja
	17:00	Selesai bekerja dan pulang ke mess	
8 Januari 2026	OFF	OFF	OFF
9 Januari 2026	08:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet	kerja
	17:00	Selesai bekerja dan pulang ke mess	
10 Januari 2026	08:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet	kerja
	17:00	Selesai bekerja dan pulang ke mess	
11 Januari 2026	08:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet	kerja
	17:00	Selesai bekerja dan pulang ke mess	

12 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
13 Januari 2026	OFF	OFF	OFF
14 Januari 2026	OFF	OFF	OFF
15 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
16 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
17 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
18 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
19 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
20 Januari 2026	OFF	OFF	OFF
21 Januari 2026	OFF	OFF	OFF

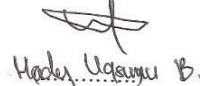
22 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
23 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
24 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
25 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
26 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
27 Januari 2026	OFF	OFF	OFF
28 Januari 2026	OFF	OFF	OFF
29 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
30 Januari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja

31 Januari 2026	08:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet	kerja
	17:00	Selesai bekerja dan pulang ke mess	

Mengetahui
Supervisor


Supervisor

Batam, 08/07-2026
Mahasiswa


Hady Hady B.
NIM: 24135174

B. Bulan Februari

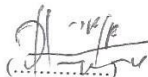
01 februari 2026	08:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet	kerja
	17:00	Selesai bekerja dan pulang ke mess	
02 februari 2026	08:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet	kerja
	17:00	Selesai bekerja dan pulang ke mess	
03 februari 2026	OFF	OFF	OFF
04 februari 2026	OFF	OFF	OFF
05 februari 2026	08:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet	kerja
	17:00	Selesai bekerja dan pulang ke mess	
06 februari 2026	08:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet	kerja
	17:00	Selesai bekerja dan pulang ke mess	

07 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
08 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
09 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
10 februari 2026	OFF	OFF	OFF
11 februari 2026	OFF	OFF	OFF
12 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
13 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
14 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
15 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja

16 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
17 februari 2026	OFF	OFF	OFF
18 februari 2026	OFF	OFF	OFF
19 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
20 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
21 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
22 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
23 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
24 februari 2026	OFF	OFF	OFF
25 februari 2026	OFF	OFF	OFF

26 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
27 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
28 februari 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja

Mengetahui
Supervisor


Supervisor

Batam, 08/07-2026
Mahasiswa


Hidayat Udayu B.
NIM: 24135174

C. Bulan Maret

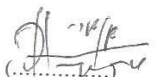
01 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
02 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
03 maret 2026	OFF	OFF	OFF
04 maret 2026	OFF	OFF	OFF
05 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja

06 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
07 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
08 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
09 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
10 maret 2026	OFF	OFF	OFF
11 maret 2026	OFF	OFF	OFF
12 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
13 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
14 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
15 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja

16 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
17 maret 2026	OFF	OFF	OFF
18 maret 2026	OFF	OFF	OFF
19 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
20 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
21 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
22 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
23 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
24 maret 2026	OFF	OFF	OFF
25 maret 2026	OFF	OFF	OFF
26 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja

27 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
28 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
29 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
30 maret 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
31 maret 2026	OFF	OFF	OFF

Mengetahui
Supervisor


Supervisor

Batam, 08/07-2026
Mahasiswa


Hady Hady B.
NIM: 24135174

D. Bulan April

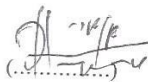
01 april 2026	OFF	OFF	OFF
02 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja

03 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
04 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
05 april 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
06 april 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
07 april 2026	OFF	OFF	OFF
08 april 2026	OFF	OFF	OFF
09 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
10 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
11 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
12 april 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
13 april 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja

14 april 2026	OFF	OFF	OFF
15 april 2026	OFF	OFF	OFF
16 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
17 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
18 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
19 april 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
20 april 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
21 april 2026	OFF	OFF	OFF
22 april 2026	OFF	OFF	OFF
23 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
24 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja

25 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
26 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
27 april 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
28 april 2026	OFF	OFF	OFF
29 april 2026	OFF	OFF	OFF
30 april 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja

Mengetahui
Supervisor


Supervisor

Batam, 08/07-2026
Mahasiswa


Hendy Nugraha B.
NIM: 24135174

E. Bulan Mei

01 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
02 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja

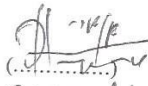
03 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
04 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
05 mey 2026	OFF	OFF	OFF
06 mey 2026	OFF	OFF	OFF
07 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
08 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
09 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
10 mey 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
11 mey 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
12 mey	OFF	OFF	OFF

2026			
13 mey 2026	OFF	OFF	OFF
14 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
15 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
16 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
17 mey 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
18 mey 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
19 mey 2026	OFF	OFF	OFF
20 mey 2026	OFF	OFF	OFF
21 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja

22 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
23 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
24 mey 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
25 mey 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja
26 mey 2026	OFF	OFF	OFF
27 mey 2026	OFF	OFF	OFF
28 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
29 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja

30 mey 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
31 mey 2026	06:50 17:00	Datang ke hotel, cek area, project, cleaning loker Selesai bekerja dan kembali ke mess	kerja

Mengetahui
Supervisor


Supervisor

Batam, 08/07 -2026
Mahasiswa


Hendy Nugroho B.
NIM: 24135174

F. Bulan Juni

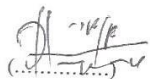
01 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
02 juni 2026	OFF	OFF	OFF
03 juni 2026	OFF	OFF	OFF
04 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
05 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja

06 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
07 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
08 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
09 juni 2026	OFF	OFF	OFF
10 juni 2026	OFF	OFF	OFF
11 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
12 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
13 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
14 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja

15 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
16 juni 2026	OFF	OFF	OFF
17 juni 2026	OFF	OFF	OFF
18 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
19 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
20 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
21 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
22 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
23 juni 2026	OFF	OFF	OFF

24 juni 2026	13:00 22:15	Masuk kerja, cek area, project, standby di pool, cleaning back office Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
25 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
26 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
27 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
28 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
29 juni 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
30 juni 2026	OFF	OFF	OFF

Mengetahui
Supervisor


Supervisor

Batam, 08/07 - 2026
Mahasiswa

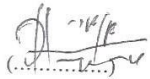

Hendy Usman B.
NIM: 24135174

G. Bulan Juli

01 juli 2026	OFF	OFF	OFF
02 juli 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
03 juli 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
04 juli 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
05 juli 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
06 juli 2026	08:00 17:00	Breafing, prepare troli, mengerjakan kamar sesuai worksheet Selesai bekerja dan pulang ke mess	kerja
07 juli 2026	OFF	OFF	OFF

08 juli 2026	OFF	OFF	OFF
-----------------	-----	-----	-----

Mengetahui
Supervisor


Supervisor

Batam, 08/07 - 2026
Mahasiswa


Hady Uqamu B.
NIM: 24135174

LAMPIRAN 7 Lembar Konsultasi Dengan Pembimbing PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING PLI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Hadi, Ussami, Essyapari
Unit Kegiatan Praktek : Pengalaman Lapangan Industri
Nama Perusahaan/Industri : Point's by Shemah Balam
Jadwal Kegiatan : 05 Jan 2021

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	22 Jan 2021	Revisi untuk laporan PLI dengan meninjau 1. judul laporan studi kasus agar sesuai dengan format dan ketentuan penulisan yang berlaku	Memeriksa kembali judul pada cover memisalkan format penulisan kembali melalui pengisian kembali catatan di atas	
	22 Jan 2021	Profil dan fasilitas hotel manapun yang pernah dikunjungi, seperti parkir, diorganisir dan menggunakan fasilitas, dan menggunakan profil hotel secara umum selain itu laporan studi kasus perlu di tambahkan foto yang sesuai dengan pembahasan	Memeriksa profil dan fasilitas hotel agar lebih fokus pada informasi penting tambahkan foto yang berkaitan dengan hotel yang digunakan	

Diketahui Oleh Dosen Pembimbing PLI

Dr. Rian Surenda, S.EI, M.M
NIDN. 0010039002

LAMPIRAN 8 Lembar Konsultasi Dengan Supervisor



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : HADY UGAMU BISSYARAGI
Unit Kegiatan Praktek : MAGANG BERDAMPAK 1
Nama Perusahaan/Industri : FOUR POINTS BY SHERATON BATAM
Jadwal Kegiatan : 05 Januari 2016 - 03 Juli 2016
Nama Supervisor (Penilai) : Sapriyudin Siragar
Jabatan Supervisor di Perusahaan : four points by sheraton batam

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1-	27/04 2016	Lamar dan salam datang Menginformasikan Nomor kamar yang menyebabkan tamu Complain yang berdampak pada Guest Voice di Perusahaan. Tindak mengemukakan intuisi sesuai LSOP yang sudah diformulasikan	Membagikan material debit check apapun itu yang di inter- mukan agar tidak ada yang di rugikan Waktu tamu, perusahaan akan dari sendiri,	



FOUR POINTS BY SHERATON
Sapriyudin Siragar
HUMAN RESOURCES
Tanda tangan nama penilai Stempel
Perusahaan

LAMPIRAN 9 Data Pendukung Lainnya

1. Sertifikat Magang



2. Sertifikat Lainnya

