

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN *LOST AND FOUND* PADA DEPARTEMEN *FRONT
OFFICE* DI HOTEL PENDIDIKAN POLIWANGI JINGGO**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
RINI MARLIZA
NIM. 362093301150**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN *LOST AND FOUND* PADA DEPARTEMEN *FRONT
OFFICE* DI HOTEL PENDIDIKAN POLIWANGI JINGGO**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Sarjana
Terapan (S. Tr. Par)**

**Oleh:
RINI MARLIZA
NIM. 362093301150**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini dalam penyelesaiannya tentunya tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Alhamdulillah puji syukur Allah SWT yang senantiasa melimpahkan berkah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan. Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak luput dari campur tangan berbagai pihak, dan dengan penuh rasa syukur dan terimakasih, penulis mempersembahkan karya ini kepada :

1. Kedua orang tua kandung tercinta Bapak Ahmady dan Ibu Siti Afiah yang senantiasa mendoakan yang terbaik dan selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
2. Guru- guru dari TK Aceh Singkil, SDN Kampung Baru Aceh Singkil, MTsS Darul Aitami Aceh Selatan, MAS Darul Aitami Aceh Selatan, serta kepada BPSDM Aceh yang telah memberikan kepercayaannya kepada penulis untuk memperoleh beasiswa penuh Aceh Carong selama 4 tahun dalam menjalani kuliah di Politeknik Negeri Banyuwangi dengan jurusan Manajemen Bisnis Pariwisata. Dan juga kepada seluruh staf dan Dosen di Politeknik Negeri Banyuwangi yang selama ini telah memberikan segala ilmu pengajaran dan nasehat sehingga penulis bisa mencapai gelar S. Tr. Par.
3. Ibu Firda Rachma Amalia, S.E., M.M dan Ibu Nurhalimah S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing 1 dan 2 yang telah banyak membantu penulis memberikan bimbingan, semangat, motivasi serta menjadi inspirasi bagi penulis agar menjadi pribadi yang lebih baik.
4. Rekan seperjuangan, anggota grup “Aceh Girls” kelas E dan seluruh teman teman seangkatan Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah berjuang bersama dan saling memberikan dukungan dan semangat.
5. Teman dan sahabat, Nurul Anisa, Mutiara Fatika, Raudhatul Ilmi, Mayang Serungke, Usnul Ulfiza, dan adek tercinta Widia Novita yang selalu menjadi *support system*.
6. Seluruh staf dan *manager front office* Laguna Redang Island Resort Malaysia yang sudah membimbing dan mengajarkan penulis ketika magang di Malaysia.
7. Seluruh pihak yang membantu kelancaran proses penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu, penulis mengucapkan terimakasih.

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN MOTTO

“Dalam hidup ini saya memiliki mental seperti orang yang bermain sepeda, bila saya tidak mengayuh sepeda maka saya akan jatuh, jika saya berhenti bekerja maka saya mati“ –

B. J. Habibie

“Orang yang (masih) berencana, akan kalah dengan orang yang bertindak. Paksa, bisa dan akan terbiasa”.- Mr. Syafii Efendi

“Tangan di atas lebih baik daripada tangan di bawah”. - HR. Bukhari dan Muslim

“Hal kecil yang kau pelajari hari ini, pasti akan bermanfaat esok. Istirahat boleh, berhenti jangan.” - Penulis

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rini Marliza
NIM : 362093301150

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “ **Perancangan Standar Operasional Prosedur Penanganan *Lost And Found* Pada Departemen *Front Office* Di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo**” adalah benar- benar karya sendiri, kecuali ketika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan merupakan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata ini tidak benar.

Banyuwangi, 31 April 2024

kan,

Rini Marliza

NIM. 362093301150

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

LEMBAR PENGESAHAN

PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN *LOST AND FOUND* PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* DI HOTEL PENDIDIKAN POLIWANGI JINGGO

Tugas Akhir disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.)
Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh :

RINI MARLIZA
NIM. 362093301150

Tanggal Ujian:.....
23 MAY 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Firda Rachma Amalia, S.E., M.M

()

Pembimbing 2 : Nurhalimah, S.Pd., M.Pd

()

Penguji 1 : Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc

()

Penguji 2 : Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd

()

Mengesahkan,

Ketua Jurusan Pariwisata




Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M
NIP. 198912262018031001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Manajemen Bisnis Pariwisata




Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc
NIP. 199006142022031003

PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN *LOST AND FOUND* PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* DI HOTEL PENDIDIKAN POLIWANGI JINGGO

Nama : Rini Marliza
NIM : 362093301150
Dosen Pembimbing : 1. Firda Rachma Amalia, S.E., M.M
2. Nurhalimah, S.Pd., M.Pd

ABSTRAK

Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo merupakan hotel yang ada di dalam lingkungan kampus Politeknik Negeri Banyuwangi. Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo berfungsi sebagai sarana pembelajaran supaya mahasiswa mengetahui lebih awal proses berkembangnya industri pariwisata. Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo memiliki fasilitas lengkap layaknya hotel berbintang dan berfungsi untuk keperluan kampus dan akan dikomersialkan pada waktu dekat. Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo saat ini masih belum memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai acuan pelaksanaan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk merancang Standar Operasional Prosedur *lost and found* di departemen *Front Office*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan analisis Miles and Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil dari penelitian ini adalah SOP penanganan *lost and found* untuk departemen *front office*. SOP (Standar Operasional Prosedur) ini diharapkan dapat menjadi dokumen Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggodan juga dapat menjadi acuan serta panduan dalam penanganan *lost and found* di departemen *front office*.

Kata Kunci : Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo, *Front Office*, *SOP*, *Lost and Found* , Miles and Huberman

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

**DESIGN OF STANDARD OPERATING PROCEDURES FOR HANDLING
LOST AND FOUND IN THE FRONT OFFICE DEPARTMENT AT
POLIWANGI JINGGO EDUCATION HOTEL**

Name : Rini Marliza
Student Identity Number : 362093301150
Supervisor : 1. Firda Rachma Amalia, S.E., M.M
2. Nurhalimah, S.Pd., M.Pd

ABSTRACT

Poliwangi Jinggo Education Hotel is a hotel within the Banyuwangi State Polytechnic campus. Poliwangi Jinggo Education Hotel serves as a learning facility so that students know early the process of developing the tourism industry. Poliwangi Jinggo Education Hotel has complete facilities like a star hotel and functions for campus needs and will be commercialized in the near future. Poliwangi Jinggo Education Hotel currently still does not have an SOP (Standard Operating Procedure) as a reference for work implementation. This study aims to design Standard Operating Procedures for lost and found in the Front Office department. This research uses qualitative research methods. Data collection techniques using observation, interviews, documentation, and literature study. The data analysis technique uses Miles and Huberman analysis, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The result of this research is the SOP for handling lost and found for the front office department. This SOP (Standard Operating Procedure) is expected to become a document of the Poliwangi Jinggo Education Hotel and can also be a reference and guide in handling lost and found in the front office department.

Keywords: *Poliwangi Jinggo Education Hotel, Front Office, SOP, Lost and Found, Miles and Huberman*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia -NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Perancangan SOP Penanganan *Lost and Found* pada Departemen *Front Office* di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo” yang diajukan guna memenuhi syarat kelulusan dan meraih gelar Srjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik, diantaranya:

1. Bapak M Shofi`I Amin, S.T., M.T. selaku Direktur Apoliteknik Negeri Banyuwangi
2. Bapak Adul Rohman., S.T., M.T. selaku Wakil Direktur 1 Bidang Akademik
3. Bapak Ahmadintya Anggi Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan selaku koordinator Tugas Akhir Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi tahun 2023.
4. Ibu Firda Rachma Amalia, S.E., M.M dan Ibu Nurhalimah S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing 1 dan 2 yang telah banyak membantu penulis memberikan bimbingan, semangat, motivasi serta menjadi inspirasi bagi penulis agar menjadi pribadi yang lebih baik.
5. Ibu Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc selaku dosen penguji 1, dan Bapak Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd selaku penguji 2 yang senantiasa memberi arahan, kritik dan saran dalam penyempurnaan Tugas Akhir sehingga penelitian ini dapat terus menjadi lebih baik.
6. Seluruh nara sumber yang terlibat dalam penelitian ini, Ibu Eka Afrida Ermawati, S.Pd., M.Pd, Bu Sandris Rintania, A.Md, Yesika Vintania Devi, dan Uli Anjarwati, S.E., M.M, dan Fenita Melinda, S.Tr.Par yang telah bersedia memberikan waktunya serta sangat kooperatif selama proses wawancara berlangsung.
7. Orang tua dan saudara penulis serta orang- orang tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material selama ini.
8. Seluruh pihak yang turut membantu dalam proses penelitian baik secara langsung maupun tak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, semoga Tuhan senantiasa memberi keberkahan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
LEMBAR PENGESAHAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Batasan Masalah	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Hotel	5
2.1.2 <i>Front Office</i>	9
2.1.3 <i>Lost and Found</i>	14
2.1.4 Perancangan Standar Operasional Prosedur	16
2.2 Penelitian Terdahulu	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	25
3.2 Pendekatan Peneletian.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Teknik Penentuan Informan	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	28
3.6 Kerangka Pemikiran	29
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	33

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
4.1.1 Fasilitas Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	34
4.1.2 Struktur Organisasi Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	41
4.2 Hasil dan Pembahasan	43
4.2.1 Proses Perancangan SOP <i>Lost And Found</i> di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo.....	43
a. Pengumpulan Data.....	43
b. Analisis Data Hasil Penelitian	44
c. Perancangan SOP Penanganan <i>Lost and Found (Display Data)</i>	52
4.2.2 Verifikasi dan Validasi Dokumen SOP <i>Lost and Found</i>	57
BAB 5 PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65
DOKUMENTASI.....	83
BIODATA PENULIS.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Data Penjualan kamar di Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	3
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4. 1 Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	33
Gambar 4. 2 <i>Standard Room</i>	34
Gambar 4. 3 <i>VIP Room</i>	35
Gambar 4. 4 Lobby Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	35
Gambar 4. 5 Resto Gandrung	36
Gambar 4. 6 Ruang MICE Ijen.....	36
Gambar 4. 7 Ruang MICE Raung	37
Gambar 4. 8 Fasilitas <i>Gym</i>	37
Gambar 4. 9 Musholla Perempuan (Kiri) Dan Musholla Laki- Laki (Kanan)	38
Gambar 4. 10 <i>Pantry</i> Penyimpanan Barang	38
Gambar 4. 11 Ruang <i>Laundry</i>	39
Gambar 4. 12 <i>Kitchen</i> Hotel Pendidikan Poliwangi Jinggo	39
Gambar 4. 13 Toilet Umum.....	39
Gambar 4. 14 Tempat Parkir Kendaraan	40
Gambar 4. 15 Kantin Mahasiswa	40
Gambar 4. 16 Wawancara <i>Offline</i> (Kiri) Dan Wawancara <i>Online</i> (Kanan)	43
Gambar 4. 17 Simulasi (Kiri) dan Observasi Fasilitas <i>Lost and Found</i> (Kanan).....	44
Gambar 4. 18 <i>Lost and Found Sheet</i> Menggunakan <i>Google Sheet</i>	49
Gambar 4. 19 <i>Lost and Found Tag</i>	49
Gambar 4. 20 Rak Lemari Penyimpanan Barang	50
Gambar 4. 22 Verifikasi dan Validasi Dokumen SOP Dengan <i>Manager Room Division</i>	57
Gambar 4. 24 Peneliti Menjelaskan SOP <i>Lost And Found</i> Kepada Simulator (Kiri), Tamu Dan Simulator Melaksanakan Simulasi (Kanan)	59

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	25
Tabel 4. 1 <i>Cover SOP Lost and Found</i>	53
Tabel 4. 2 <i>Flowchart</i> Penanganan Laporan Kehilangan Barang	54
Tabel 4. 3 <i>Flowchart</i> Penanganan Penemuan Barang	55
Tabel 4. 4 Hasil Verifikasi dan Validasi Dokumen SOP <i>Lost and Found</i>	58

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Pedoman Wawancara Untuk <i>Manager Front Office</i>	65
Lampiran 1. 2 Pedoman Wawancara Untuk Staf <i>Front Office</i>	67
Lampiran 1. 3 Pedoman Wawancara Untuk Staf Ahli <i>Front Office</i>	69
Lampiran 1. 4 Pedoman Wawancara Untuk Tamu	71
Lampiran 1. 5 Pedoman Wawancara Akademisi	73
Lampiran 1. 6 Panduan Wawancara	76
Lampiran 1. 7 Hasil Verifikasi SOP	79
Lampiran 1. 8 Hasil Validasi SOP.....	81
Lampiran 1. 9 Hasil Skenario Validasi SOP	82

--Halaman ini sengaja dikosongkan--

