

ABSTRAK

Pada sebuah hotel terdapat departemen yang saling berkaitan untuk menunjang operasional, salah satu departemen yang berperan penting di hotel yaitu tata graha utamanya adalah pelayanan kebersihan dan kerapian hotel, salah satu tugas lainnya menangani barang tamu yang tertinggal di hotel (*lost and found*). Di Hotel Salak *the Heritage* Bogor yang menangani *lost and found* di tata graha adalah *order taker*. Namun, *order taker* terkadang kurang teliti dalam pemeriksaan kamar tamu yang sudah *check out* sehingga masih ada barang tamu yang tertinggal pada saat *room attendant* membersihkan kamar. *Order taker* sering lupa membawa barang yang ditemukannya untuk diserahkan ke *security*. Pada saat tamu menanyakan barang yang tertinggal dan ternyata barang tersebut tidak ada, maka terjadi keluhan tamu kepada pihak hotel. Oleh karena itu, apabila hal ini terus berulang maka, perlu diadakannya evaluasi penanganan *lost and found*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam prosedur *lost and found* di Hotel Salak *the Heritage* Bogor masih ada beberapa hal yang belum dilaksanakan oleh karyawan *housekeeping*. Hotel Salak *the Heritage* Bogor khususnya tata graha yaitu atas melakukan pelatihan secara berkala kepada karyawan dalam penanganan *lost and found* untuk meminimalisir keluhan tamu.

Kata Kunci: Tata Graha , *Lost and Found*, *Standard Operating Procedure* (SOP).