

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *PREMIER OCEAN VILLA* DENGAN STATUS *CHECK OUT* MENJADI *VACANT CLEAN* OLEH *VILLA ATTENDANT* DI *FOUR SEASONS RESORT AT JIMBARAN BAY***



**I KADEK DEDE WAHYUDI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *PREMIER OCEAN VILLA* DENGAN STATUS *CHECK OUT* MENJADI *VACANT CLEAN* OLEH *VILLA ATTENDANT* DI *FOUR SEASONS RESORT AT JIMBARAN BAY***



**Oleh :  
I KADEK DEDE WAHYUDI  
NIM 2015823169**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PENANGANAN PREMIER OCEAN VILLA DENGAN STATUS CHECK  
OUT MENJADI VACANT CLEAN OLEH VILLA ATTENDANT  
DI FOUR SEASONS RESORT AT JIMBARAN BAY**

Oleh  
**I KADEK DEDE WAHYUDI**  
NIM 2015823169

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par  
NIP. 19840720 202008122002

Pembimbing II,

Made Suardani, S Pd. M.Par  
NIP. 197303122002122002

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.  
NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –  
80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PENYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Dede Wahyudi

NIM 2015823169

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**” PENANGANAN *PREMIER OCEAN VILLA* DENGAN STATUS CHECK  
OUT MENJADI VACANT CLEAN OLEH VILLA ATTENDANT DI  
FOUR SEASONS RESORT AT JIMBARAN BAY”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia  
menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023

Yar... aan,



Nama: I Kadek Dede Wahyudi

NIM 2015823169

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, dapat diselesaikannya tugas akhir yang berjudul *PENANGANAN PREMIER OCEAN VILLA DENGAN STATUS CHECK OUT MENJADI VACANT CLEAN OLEH VILLA ATTENDANT DI FOUR SEASONS RESORT AT JIMBARAN BAY* ini dengan baik dan tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas akhir ini dibuat guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata PoliteknikNegeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali serta memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
5. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par. selaku Koordinator PKL DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Made Suardani, S Pd. M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Randy Shimabuku sebagai, *General Manager* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengambilan data selama penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Kadek Susanti Yeni Masari, sebagai *Learning & Development Manager* yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.
9. Bapak Nyoman Surantara, sebagai *Director Of Housekeeping* yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.
10. Bapak I Komang Usmadi dan Ibu Ni Ketut Sri Wahyuni, sebagai orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf atas segala

kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini mengingat adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Akhir kata penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak atas dukungan yang telah diberikan.

Badung, Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metodologi Penulisan .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
A. Pengertian Hotel .....	8
1. Jenis Hotel .....	8
2. Klasifikasi Hotel .....	8
3. Pengertian <i>Villa</i> .....	9
4. Status Kamar Hotel .....	9
B. <i>Housekeeping</i> Departemen .....	13
1. Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	13
2. Seksi-Seksi Dalam Tata Graha .....	13



3. Pengertian <i>Room Attendant</i> .....	13
C. Pengertian Penanganan.....	15
D. Tahap-Tahap Penanganan Kamar .....	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	18
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan Hotel .....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas.....	21
C. Struktur Organisasi.....	29
D. BAB IV PEMBAHASAN .....	33
A. Penanganan <i>Premier Ocean Villa</i> Dengan Status <i>Check Out</i> Menjadi <i>Vacant Clean</i> Oleh <i>Villa Attendant</i> di Four Seasons Resort At Jimbaran Bay .....	33
1. Tahap Persiapan .....	33
a. Persiapan Diri.....	32
b. Persiapan Alat .....	35
c. Pengarahan.....	37
2. Tahap Pelaksanaan .....	38
a. Mengetuk Pintu <i>Villa</i> .....	38
b. Memasuki <i>Villa</i> .....	38
c. Memeriksa dan Membersihkan Bale atau <i>Living</i> .....	38
d. Membuka <i>Lounge Chair</i> .....	39
e. Memasuki Kamar Tidur <i>Villa</i> .....	39
f. Membuka Gorden atau <i>Curtain</i> .....	39
g. Mengumpulkan Sampah .....	39
h. Mengumpulkan Gelas dan <i>Cup</i> .....	40
i. Membuka LinenTempat Tidur ( <i>Stripping Bed</i> ).....	40
j. Menata Tempat Tidur ( <i>Making Bed</i> ).....	40
k. Menata Kamar Mandi.....	42
l. <i>Floor Dusting</i> .....	49
m. Mengecek Ulang .....	51
n. Melapor ke <i>Village Chief</i> .....	51
3. Kegiatan Akhir .....	51
a. Penggudangan Peralatan.....	51

b. Membersihkan <i>Pantry</i> .....	52
B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Menangani <i>Premier Ocean Villa</i> Dengan Status <i>Check Out</i> Menjadi <i>Vacant Clean</i> .....	52
1. Kekurangan Perlengkapan <i>Amenities</i> .....	52
2. Keterlambatan Pengiriman <i>Towel</i> dan <i>Linen</i> .....	53
BAB V PENUTUP .....	54
A. Simpulan .....	54
B. Saran.....	55

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Four Seasons Resort At Jimbaran Bay.....	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Housekeeping Departemen.....	30
Gambar 4.1 <i>Uniform Villa Attendant</i> .....	35
Gambar 4.2 <i>Caddy</i> .....	37
Gambar 4.3 <i>Sheet, Duvet Cover, dan Pillow Cases</i> .....	40
Gambar 4.4 Hasil Akhir <i>Making Bed</i> .....	42
Gambar 4.5 <i>Marble Safe Cleaner</i> .....	43
Gambar 4.6 <i>Netral Safe Cleaner, Sponge, dan Lap</i> .....	43
Gambar 4.7 <i>Squish, Glass Cleaner, dan Lemon Eze</i> .....	44
Gambar 4.8 <i>Toilet Bowl Brush</i> .....	45
Gambar 4.9 <i>Set Up Wash Bashin</i> .....	46
Gambar 4.10 <i>Amenities Drawer Wash Bashin</i> .....	47
Gambar 4.11 <i>Amenities Shower dan Bath Tub</i> .....	48
Gambar 4.12 <i>Furniture Polish</i> .....	48
Gambar 4.13 <i>Guest Supplies dan Amenities Lemari &amp; Bed Side Table</i> .....	50
Gambar 4.14 <i>Melengkapi Beverage</i> .....	50
Gambar 4.15 <i>Floor Duster dan Air Freshener</i> .....	51

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Tipe Kamar Four Seasons Resort At Jimbaran Bay..... 22

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata dapat dikatakan sebagai industri, karena di dalamnya terdapat berbagai aktivitas yang bisa menghasilkan produk berupa barang dan jasa yang dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi pada daerah yang memiliki tujuan wisata dan pendapatan suatu negara. Di Indonesia terdapat banyak daerah tujuan wisata dengan beranekaragam jenis seperti budaya, tradisi, adat istiadat dan keindahan alam yang dimiliki, salah satunya yaitu pulau dewata Bali.

Bali merupakan salah satu pulau yang ada di Indonesia dengan keindahan alam, adat istiadat, dan keramah-tamahan membuat Bali menjadi tujuan pariwisata karena Bali masih mempertahankan kebudayaan yang sangat kental seperti tari-tarian khas Bali dan kerajinan masyarakat lokal yang ada di setiap kabupaten di Bali. Hal tersebut yang membuat Bali banyak diminati oleh wisatawan domestik dan wisatawan asing baik itu sekedar untuk berlibur, maupun berbisnis. Bali sangat terkenal dengan tempat *conference* dan *meeting* untuk kegiatan kegiatan kenegaraan dan bisnis. Oleh karena itu dibutuhkan fasilitas-fasilitas yang mendukung untuk penunjang kegiatan kepariwisataan, salah satunya merupakan jasa yaitu hotel.

Hotel adalah suatu bangunan akomodasi yang dikelola secara komersial, memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan seperti: pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian serta dapat menikmati hiasan - hiasan yang ada didalamnya. Terdapat

berbagai jenis hotel yang ada di Bali mulai dari hotel Four Seasons Resort At Jimbaran Bay sampai dengan hotel yang bertaraf internasional bintang 5 lainnya. Dengan banyaknya hotel yang ada di Bali setiap hotel berlomba-lomba meningkatkan kualitas baik itu pelayanan. Hotel memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan dengan menjual produk yang dimiliki di dalam hotel seperti, *food & beverage product*, bar, *restaurant*, spa dan produk-produk yang dapat menghasilkan keuntungan bagi hotel. Four Seasons Resort At Jimbaran Bay merupakan salah satu hotel yang terletak di daerah Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali 80361. Four Seasons Resort At Jimbaran Bay saat ini memiliki total kamar 147 kamar yang terdiri dari beberapa jenis kamar, yaitu: *Imperial Three-Bedroom*, *Royal Two-Bedroom Villa*, *Two-Bedroom Premier Ocean Villa*, *Two-Bedroom Jimbaran Bay Villa*, *Two-Bedroom Garden Villa*, *Family Premier Villa*, *Premier Ocean Villa*, *Deluxe Villa*, *Jimbaran Bay Villa*, dan *Garden Villa*.

Four Seasons Resort At Jimbaran Bay memiliki waktu operasional mulai dari pukul 06-00 WITA sampai dengan 00-00 WITA. *Resort* ini terbagi menjadi beberapa departemen, yaitu: *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting Department*, *Engineering Department*, *Sales and Marketing Department*, *Purchasing Department*, dan *Human Resource Department*. Antara departemen Four Seasons Resort At Jimbaran Bay satu dengan yang lain saling bekerjasama untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

*Housekeeping* Departemen merupakan salah satu departemen yang ada di Four Seasons Resort At Jimbaran Bay yang bertanggung jawab menjamin atas kebersihan, keindahan, kelengkapan, kerapian dan kenyamanan seluruh area *resort*, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu. Departemen ini memiliki beberapa seksi-seksi sesuai dengan tugasnya masing-masing seperti: *Villa Attendant*, *Public Area*, *Laundry*, dan *Uniform*.

*Villa Attendant* merupakan seorang petugas kamar yang terdapat pada *Housekeeping* Departemen yang bertanggung jawab membersihkan, merapikan, dan melengkapi *guest supplies* serta *amenities* seluruh kamar *villa* di *resort*. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya seorang *Villa Attendant* akan berkoordinasi dengan seorang *Chief Village*.

Kebersihan kamar merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur kepuasan tamu di dalam hotel karena akan memberikan kesan yang nyaman dan aman terhadap tamu yang menginap di hotel. Apabila kebersihan kamar di hotel sudah baik, maka tamu akan merasa puas dengan pelayanan hotel. Pada Four Seasons Resort At Jimbaran Bay, *Villa Attendant* merupakan seksi yang bertugas membersihkan kamar *villa* dan melengkapi *amenities* kamar *villa* yang terdapat di *resort*.

Teknik pembersihan *villa* merupakan teknik yang digunakan oleh seorang *villa attendant* di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Teknik ini dapat digunakan untuk menangani semua jenis *villa* dengan status *villa* yang berbeda-beda. Teknik pembersihan *villa* dimulai dari tahap persiapan *villa attendant* hingga penggudangan peralatan di *pantry*.

*Premier Ocean Villa* adalah salah satu tipe *villa* yang dimiliki oleh Four Seasons Resort At Jimbaran Bay yang terinspirasi oleh rumah halaman khas Bali dan memiliki *view* menghadap ke laut. Tipe *villa* ini lebih luas daripada *Deluxe Villa* dan dilengkapi dengan kolam renang pribadi seluas 17 meter persegi tanpa batas. Standar waktu pembersihan *Premier Ocean Villa* dengan status *check out* adalah 45 menit, sedangkan *Deluxe Villa* 30 menit. *Premier Ocean Villa* dengan status *check out* merupakan *villa* yang baru saja ditinggalkan oleh tamu. Kamar tidur *villa* ini dalam kondisi tidak rapi, *bath room* dalam keadaan kotor, serta *linen supplies* dan *guest supplies* sudah terpakai oleh tamu. Maka dari itu, *Premier Ocean Villa* dengan status *check out* perlu ditangani oleh *Villa Attendant* agar kondisinya kembali bersih dan rapi sehingga siap untuk dijual ke tamu.

Pembersihan kamar oleh *Villa Attendant* penting dilakukan untuk memberikan kenyamanan kepada tamu yang akan menginap di hotel dengan kamar yang bersih tamu menjadi betah tinggal di hotel, merasa seperti berada di rumah sendiri.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul dalam Tugas Akhir yaitu "*Penanganan Premier Ocean Villa Dengan Status Check Out Menjadi Vacant Clean Oleh Villa Attendant di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay*"

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:



- a. Bagaimana penanganan *premier ocean villa* dengan status *check out* menjadi *vacant clean* oleh *villa attendant* di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay?
- b. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh *villa attendant* dalam penanganan *premier ocean villa* dengan status *check out* menjadi *vacant clean* di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan penanganan *premier ocean villa* dengan status *check out* menjadi *vacant clean* oleh *villa attendant* di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh *villa attendant* dalam penanganan *premier ocean villa* dengan status *check out* menjadi *vacant clean* di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay.

#### 2. Kegunaan Penulisan

##### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai pengetahuan tambahan di bidang *Housekeeping* yang belum didapatkan sepenuhnya pada saat praktek di kampus.
- 3) Sebagai pemahaman untuk mengetahui perbandingan antara teori yang diperoleh selama proses perkuliahan dengan keadaan sesungguhnya di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi baru untuk mahasiswa khususnya Jurusan Pariwisata, sehingga bisa menjadi masukan bagi mahasiswa yang akan melakukan praktek kerja lapangan.
- 2) Sebagai bahan masukan baru untuk memperkaya bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Four Seasons Resort At Jimbaran Bay

- 1) Diharapkan dapat memberi manfaat maupun informasi tambahan yang bersifat positif kepada pihak hotel terutama pada seksi *villa attendant* di Four Seasons Resort At Jimbaran Bay.
- 2) Untuk memberikan solusi kepada pihak hotel yang berupa saran serta langkah-langkah yang dianggap perlu diambil mengenai pembersihan kamar agar dapat diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi.

#### **D. Metode Penulisan**

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Merupakan penelitian langsung yang dilakukan di lapangan dengan cara melakukan pengamatan langsung mengenai penanganan *premier ocean villa* dengan status *check out* menjadi *vacant clean* oleh *villa attendant* di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay dan terlibat langsung untuk menangani *premier ocean villa* di Four Seasons Resort At Jimbaran Bay.

b. Metode Wawancara

Merupakan penelitian yang dilakukan langsung dengan melakukan tanya jawab dan berdiskusi dengan *village chief* atau *supervisor* dan *villa attendant* yang berada di *Housekeeping Department* pada hotel Four Seasons Resort At Jimbaran Bay.

c. Metode Kepustakaan Pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku-buku, referensi dan sumber pustaka lainnya yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu teknik dengan cara memaparkan atau menguraikan data-data dan informasi dengan sistematis, dengan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan pada saat melakukan praktek kerja lapangan di Four Seasons Resort At Jimbaran Bay.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah Metode Informal dan Metode Formal. Metode Informal yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata dan Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai penanganan *premier ocean villa* dengan status *check out* menjadi *vacant clean* oleh *villa attendant* di Four Seasons Resort At Jimbaran Bay, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Premier Ocean Villa* Dengan Status *Check Out* Menjadi *Vacant Clean* Oleh *Villa attendant* di Four Seasons Resort At Jimbaran Bay.
  - a. Tahap persiapan yang terdiri dari persiapan diri *villa attendant*, persiapan alat, mengikuti pengarahan yang dipimpin oleh *housekeeping manager* atau *assistant housekeeping manager*, dan termasuk juga memeriksa *room attendant control sheet* untuk memastikan *villa* yang akan dibersihkan terlebih dahulu.
  - b. Tahap pelaksanaan yang terdiri dari mengetuk pintu *villa*, memasuki *villa*, memeriksa dan membersihkan *bale* atau *living*, membuka *lounge chair*, memasuki kamar tidur *villa*, membuka *gorden* atau *curtain*, mengumpulkan sampah, mengumpulkan gelas dan *cup*, membuka *linen* tempat tidur (*stripping bed*), menata tempat tidur (*making bed*), menata kamar mandi, *dusting* di kamar tidur, membersihkan kaca di kamar tidur, melengkapi *guest supplies* dan *amenities* di kamar tidur, *floor dusting*, mengecek ulang, dan melapor ke *village chief*.
  - c. Tahap akhir yang terdiri dari penggudangan peralatan yang digunakan pada

saat pembersihan kamar dan membersihkan *pantry* sebelum meninggalkan *pantry*.

2. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Menangani *Premier Ocean Villa* Dengan Status *Check Out* Menjadi *Vacant Clean* antara:

- a. Kekurangan perlengkapan *amenities* yang mempengaruhi kecepatan seorang *villa attendant* dalam menyelesaikan pekerjaan.
- b. Keterlambatan pengiriman *towel* dan *linen* serta kebanyakan *towel* dan *linen* sering *spot* sehingga harus menginformasikan *linen runner* untuk melengkapi *pantry*.

**B. Saran**

Dari kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *premier ocean villa* dengan status *check out* menjadi *vacant clean* oleh *villa attendant* di Four Seasons Resort At Jimbaran Bay, penulis ingin menyampaikan saran yaitu:

1. Untuk mengatasi kekurangan perlengkapan *amenities* yang ada di keranjang, sebaiknya keranjang diganti menggunakan kereta dorong atau *trolley* agar dapat menampung lebih banyak *amenities*.
2. Untuk keterlambatan pengiriman *linen*, sebaiknya *linen* di *pantry* selalu dioptimalkan kelengkapannya dengan cara mengisi *bin card* pada setiap *pantry* agar *linen* selalu lengkap sehingga *villa attendant* dapat melengkap *linen* yang kurang di *villa*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, A.(2014.) *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia PustakaUtama.
- American Hotel And Motel Associations (AHMA) (Meganta 2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan BUN.
- Bagyono.( 2012). *Problem Solving & Terminologi Housekeeping Hotel*. Bandung:Alfabeta.
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika. (2014). “Handout Pengantar Hotel dan Restoran”. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Darsono, A. (2015). *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Redjasa, I Ketut dan I Wayan Sudinata. 2014. “Handout Tata Graha 1”. Denpasar:Politeknik Negeri Bali.
- Rumekso, S.( 2013). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Suantari, I.G.A.A.W. 2015. *Villa Resort Di Tulamben Karangasem*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Sudarta, I Gede. 2015. “Hand Out Tata Graha 2”. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.