

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN ESTATE DANYUH
ONE BED ROOM STATUS CHECK OUT
OLEH ROOM ATTENDANT
DI KAYU MANIS JIMBARAN PRIVATE ESTATE
AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Leo Sanjaya Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN ESTATE DANYUH
ONE BED ROOM STATUS CHECK OUT
OLEH ROOM ATTENDANT
DI KAYU MANIS JIMBARAN PRIVATE ESTATE
AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Kadek Leo Sanjaya Putra
NIM 2015823119**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN ESTATE DANYUH
ONE BED ROOM STATUS CHECK OUT
OLEH ROOM ATTENDANT DI KAYU MANIS
JIMBARAN PRIVATE ESTATE AND SPA**

Oleh
I Kadek Leo Sanjaya Putra
NIM 2015823119


Tugas Akhir ini Diajukan guna Mamenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata


Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II


Kadek Dwi Pradnyani N,S.PD., M.Eng
NIP 199011112022032009


Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb
NIP 197205072005012001


POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,




Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364.

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax, 7011281 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Kadek Leo Sanjaya Putra

NIM : 2015823119

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik

Negeri Bali dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**PENANGANAN ESTATE DANYUH ONE BED ROOM STATUS
CHECK OUT OLEH ROOM ATTENDANT DI KAYU MANIS
PRIVATE ESTATE AND SPA**

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



Nama : I Kadek Leo Sanjaya Putra

NIM : 2015823119

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang WidhiWasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Estate Danyuh *One Bed Room Status Check Out* Oleh *Room Atendant* Di Kayu Manis Private Estate And Spa” sesuai dengan waktu yang sudah di berikan. Tugas akhir ini disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa kendala yang di hadapi penulis, tetapi berkat bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, kendala tersebut dapat teratasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih 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 Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri 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 yang telah memberikan kesempatan

untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kadek Dwi Pradnyani Novianti ,S.Pd.,M.Eng selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ida Ayu Ketut Sumawidari,SE.,M.Agb selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ni Luh Putu Agustini, selaku *General Manager* Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan.
8. Ni Ketut Nanik Darmayanti, selaku *HRD* Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa yang telah membimbing serta mengarahkan penulis selama Praktek Kerja Lapangan.
9. Bapak I Gede Putu Darsana, selaku *Houskeeping Manager Manager* Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa yang telah memberikan masukan dan informasi selama Praktek Kerja Lapangan.
10. Seluruh staf bagian Houskeeping Departement maupun Department lainnya di Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa yang telah membimbing penulis selama Praktek Kerja Lapangan.
11. Bapak I Ketut Sudira dan Ibu Ni Wayan Sari, selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa dan motifasi selama masa perkuliahan dan Praktek Kerja Lapangan maupun penyusunan Tugas Akhir

12. Teman-teman dan Sahabat, yang telah memberikan dukungan moral kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Maka dari itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	3
C.Tujuan Penelitian.....	3
D.Metode Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A.Pengertian Hotel.....	6
B.Klasifikasi Hotel	6
C.Status Kamar Hotel.....	7
D.Jenis-jenis Kamar Hotel	10
E. Jenis-jenis Alat Pembersih.....	12
F.Pengertian Housekeeping.....	13
G.Pengertian Room Attendant	14
H.Langkah-langkah Menata Kamar	15
I.Pengertian Penanganan	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A.Lokasi dan Sejarah Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa.....	18
B.Bidang Usaha dan fasilitas Kayu Manis Private Estate And Spa	19
C.Struktur Organisasi.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	37

A.Prosedur penanganan Estate Danyuh One Bed Room Status Check out Oleh Room Attendant di Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa	37
B.Kendala yang dihadapi dalam penanganan Estate Danyuh One Bed Room Status Check Out Oleh Room Attendant Di Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa dan cara mengatasinya	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	55
A.Simpulan	56
B.Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Department Housekeeping Hotel KayuManisJimbaran Private Estate And Spa	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Jenis dan jumlah kamar di Kayu Manis Jimbaran.....	19
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi

-Melipat *Towel*

-*Window Squeezer*

-*Lobby Duster*

-*Making Bed*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia terkenal dengan keindahan alamnya serta keanekaragaman budaya yang dimilikinya. Kekayaan alam dan budaya ini merupakan anugerah Tuhan yang harus disyukuri oleh Bangsa Indonesia. Indonesia mempunyai potensi wisata yang besar, banyak wisatawan yang datang ke Indonesia untuk berekerasi melihat alamnya yang indah serta budayanya yang unik. Salah satu wilayah Indonesia yang sering di kunjungi oleh wisatawan baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara adalah Bali.

Salah satu komponen industri pariwisata yang tidak dapat dipisahkan dalam menunjang perkembangan kepariwisataan adalah sektor akomodasi. Hotel merupakan salah satu industri penyedia jasa akomodasi yang sangat penting khususnya di bidang pariwisata. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel tidak terlepas dari departemen-departemen dan *section* yang ada di dalamnya, salah satunya *room attendant* yang sangat berperan penting dalam penanganan estate danyuh berstatus *check out* untuk *one bed room* dan kenyamanan kamar hotel agar tamu yang menginap merasa puas terhadap kualitas layanan hotel tersebut. Perkembangan pariwisata di Bali menyebabkan semakin banyaknya jenis akomodasi yang dibangun mulai dari villa dan hotel berbintang.

Kayu Manis Jimbaran merupakan hotel bintang 4 dimana dalam operasionalnya memiliki delapan departemen yaitu *front office department*, *housekeeping department*, *sales and marketing*, *security*, *spa department*, *accounting*, *engineering department*, dan *human recourse department*.

Housekeeping department merupakan salah satu department yang memiliki peranan penting di Kayu Manis Jimbaran Estate And Spa. Departemen ini mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemeliharaan kebersihan dan kerapian *estate*, kebersihan dan kerapian kamar tamu, dan kelengkapan kamar tamu. Dalam operasionalnya, *housekeeping department* memiliki 4 seksi, yaitu *room attendant*, *laundry attendant*, *florist*, dan *public area attendant*.

Kebersihan, kerapian dan kelengkapan *estate* merupakan kesan yang akan paling diingat oleh tamu saat berada di *estate* karena tempat yang paling sering dihuni adalah kamar, sehingga tamu akan merasa nyaman berada di dalam *estate* apabila kebersihan, kerapian dan kelengkapannya dijaga dengan baik. Berdasarkan hal tersebut pula memungkinkan untuk tamu yang pernah menginap di Kayu Manis Jimbaran Estate And Spa kembali lagi di kemudian hari. *Estate one bed room* merupakan salah satu *Estate* yang sering dipesan oleh tamu yang ingin menginap di Kayu Manis Jimbaran Estate And Spa karena dari *estate* ini tamu dapat menikmati pemandangan pantai yang indah. Seorang *room attendant* dalam penanganan *estate one bed room* dengan status *check out* memerlukan waktu yang lama untuk membersihkan *estate* dengan status ini dari pada status *estate* lainnya, perlu melakukan pembersihan secara menyeluruh dan pergantian semua *linen* dan *amenities* yang berada di *estate*. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik mengangkat masalah cara penanganan *estate* danyuh dengan status *check*

out Oleh *Room Attendant* Di Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang dapat disusun adalah:

1. Bagaimanakah prosedur penanganan estate dengan status *check out* untuk Danyuh *One bed room* oleh *room attendant* pada Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penanganan estate dengan status *check out* untuk danyuh *one bed room* oleh *room attendant* pada Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa ?
3. Bagaimana cara mengatasi kendala yang dihadapi dalam penanganan estate dengan status *check out* untuk Danyuh *One bed room* oleh *room attendant* pada Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa ?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan ini untuk:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui prosedur penanganan *estate* dengan status *check out* untuk danyuh *one bed room* oleh *room attendant* pada Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa.
- b. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi dalam penanganan *estate* dengan status *check out* untuk danyuh *one bed room* oleh *room attendant* pada Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Perusahaan

Yang diharapkan nantinya dapat dijadikan pertimbangan khususnya di dalam Prosedur yang berjudul penanganan *estate* danyuh dengan status *check out* untuk *one bedroom* oleh *room attendant* pada Kayu Manis Jimbaran Estate And Spa.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan tambahan bacaan bagi mahasiswa maupun dosen pengajar yang ingin mengetahui prosedur penanganan *estate* dengan status *check out* untuk danyuh *one bed room* oleh *room attendant* di Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa.

c. Bagi Mahasiswa

Menjadi salah satu syarat kelulusan Diploma III Program Studi Perhotelan

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali , dan menjadi perbandingan mengenai teori yang didapat di bangku perkuliahan dengan yang didapat pada saat praktik kerja lapangan

D. Metodologi Penulisan

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri secara langsung dalam penanganan estate dengan status *check out* untuk danyuh *one bed room* oleh *room attendant* pada Kayu Manis Jimbaran Estate And Spa. Metode ini untuk melengkapi Bab IV.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan responden yaitu beberapa staff yang berhubungan dengan topik penanganan *estate* dengan status *check out* untuk danyuh *one bed room* oleh *room attendant* pada Kayu Manis Jimbaran Estate And Spa. kemudian hasilnya tersebut dicatat dengan baik untuk melengkapi Bab I.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan membaca sumber-sumber berupa buku dan internet yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu pemaparan atau penguraian masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di Kayu Manis Private Estate And Spa sehingga menghasilkan suatu penjabaran mengenai prosedur penanganan *estate* danyuh *one bed room* status *check out* oleh *room attendant* pada Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian di pembahasan pada bab IV, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan estate danyuh *one bed room* status *check out* oleh *room attendant* di Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa. dilakukan dalam tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Datang dengan tepat waktu, mengisi absensi, memakai seragam, mengikuti pengarahan (*briefing*), persiapan peralatan kerja, dan persiapan keranjang. Tahap pelaksanaan yang terdiri dari : *streaping bed ,making bed ,cleaning chemical, dusting, lobby dusting, mopping*, melengkapi kebutuhan *bed room* dan *living room cleaning bathroom*, dan *finishingthe room*. Tahap akhir meliputi merapikan keranjang di *pantry*, memindahkan *soil*, membuang sampah, merapikan peralatan kerja, dan mengumpulkan *roomassignment* dan *master key*.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan estate danyuh *one bed room* status *check out* oleh *room attendant* di Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa adalah Kurangnya pengawasan kebersihan *linen* oleh *staff Housekeeping* sehingga sering ditemukan *linen* yang bernoda *spot* masih dikirim ke setiap *pantry* sehingga seorang *room attendant* harus *request* ke *order taker* dan menunggu *runner* mengambilkan *linen* yang dibutuhkan. selain itu, Kurangnya jumlah *linen* yang dimiliki oleh Kayu Manis Jimbaran

Private Estate And Spa.

3. Cara mengatasi kendala yang dihadapi dalam penanganan estate danyuh one bed room untuk status *check out* oleh *room attendant* pada Kayu Manis Jimbaran Private Estate And Spa adalah *staff laundry* mencatat dan mengecek *linen* yang diterima dari *laundry* luar dan mengganti *linen* tersebut dengan *linen* yang bersih sedangkan untuk menangani kekurangan *kimono* dan *face towel* tersebut, seorang *room attendant* akan bekerja sama dengan *room attendant* lainnya yang masih memiliki *kimono* dan *face towel* yang belum terpakai.

A. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan setelah melaksanakan praktek kerja lapangan pada Kayu Manis Jimbaran adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada *laundry staff* untuk melakukan pengecekan pada *linen* yang diterima dari *laundry* luar sehingga dapat menghindari *linen* yang berisi noda masuk kedalam *linen store* dan tersebar ke *pantry-pantry* sehingga seorang *room attendant* dalam menangani kamar tidak membawa *linen* yang berisi noda tersebut dan tidak terhambat dalam melakukan penanganan kamar.
2. Diharapkan kepada hotel untuk menambah parstok dengan membeli *linen* baru dan jumlahnya sesuai untuk memenuhi kebutuhan *linen* yang sedang dipakai, yang tersimpan di *linen store*, dan *linen* yang masih dalam proses pembersihan sehingga *room attendant* tidak kekurangan *linen* khususnya untuk *kimono* dan *face towel* dalam melengkapi kelengkapan kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, Agustinus. 2013. Tata Graha Hotel (Housekeeping). Jakarta PT. Gramedia Widiarsana Indonesia.
- Redjasa, I Ketut dan I Wayan Sudinata. 2013. "Handout Tata Graha 1". Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Rumekso, 2011. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: ANDI.
- Rumekso. 2009. Housekeeping Hotel Floor Section. Yogyakarta: ANDI.
- Sudarta, I Gede. 2014. "Handout Tata Graha 2". Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Sulastiyono, Agus. 2010. Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Hurdawaty dan Parantika . 2018. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung . Alfabeta.
- Agus, Sulastiyono .2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Putri, E. D. (2018). Pengantar Akomodasi Dan Restoran. Yogyakarta: Deepublish..
- Simatupang, D. T., & Mulyadi. (2022). Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu Oleh Pramugraha Di Hotel Naripan Bandung. *Jurnal Mekar*, 21-27.