

TUGAS AKHIR

**PERANAN TRAINEE DALAM OPERASIONAL KERJA
PADA DEPARTMENT HOUSEKEEPING
DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Mila Pradewi

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PERANAN TRAINEE DALAM OPERASIONAL KERJA
PADA DEPARTMENT HOUSEKEEPING
DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Mila Pradewi
2115823201**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

PERANAN TRAINEE DALAM OPERASIONAL KERJA PADA DEPARTMENT HOUSEKEEPING DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar ahli Madya di Program D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Mila Pradewi
2115823201**

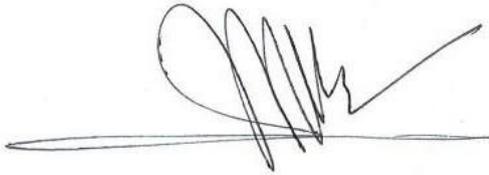
**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PERANAN *TRAINEE* DALAM OPERASIONAL KERJA PADA DEPARTMENT HOUSEKEEPING DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN

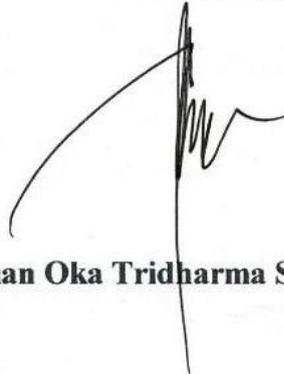
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada Hari Selasa Tanggal 9 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP. 196206112000031001

Pembimbing II



Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum
NIP.

Mengetahui

**Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali**



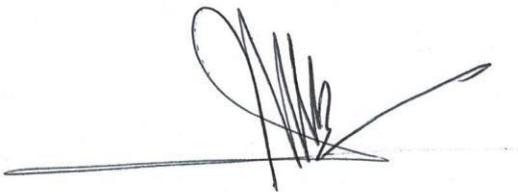
Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PERANAN *TRAINEE* DALAM OPERASIONAL KERJA PADA DEPARTMENT HOUSEKEEPING DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN

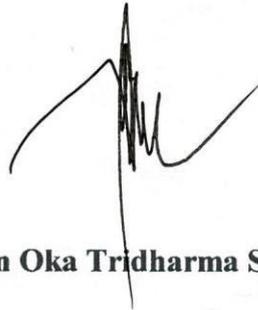
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Hari Selasa Tanggal 9 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP. 196206112000031001

Pembimbing II



Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum
NIP.

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

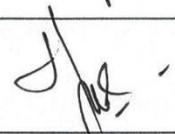
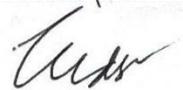


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN

PERANAN TRAINEE DALAM OPERASIONAL KERJA PADA DEPARTMENT HOUSEKEEPING DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji
dan Koordinator Program Studi D-III Pehotelan Politeknik Negeri Bali
pada Hari Selasa Tanggal 9 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Nyoman Winia, M.Si NIP. 196206112000031001	
Anggota	Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom NIP. 198601062023212043	
Anggota	Putu Widya Darmayanti, S.Par.,M.Par NIP.	

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Wayan Mila Pradewi
NIM : 2115823201
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PERANAN *TRAINEE* DALAM OPERASIONAL KERJA PADA DEPARTMENT HOUSEKEEPING DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 9 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Nama : Ni Wayan Mila Pradewi
NIM : 2115823201
PS : D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir dengan Judul Peranan Trainee Dalam Operasional Kerja Pada Department Housekeeping Di Adiwana Resort Jembawan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan mengenai peranan trainee tersebut dalam operasional kerja khususnya pada department housekeeping, serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Dr. I Nyoman Winia, M.Si selaku Pembimbing Satu Tugas Akhir.
7. Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum selaku Pembimbing Dua Tugas Akhir.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak I Ketut Wetra (Alm) dan Ibu Ni Made Sutiani selaku orang tua penulis yang membantu dalam lancarnya proses pembuatan Tugas Akhir.
10. Seluruh orang-orang yang berperan penting dalam proses pembuatan Tugas Akhir Penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, 9 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Manfaat.....	5
D. Penelitian Metode Penulisan Tugas Akhir	7
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teori Hotel	10
B. Teori <i>Housekeeping Department</i>	16
C. Teori Peranan	18
D. Teori <i>Trainee</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Lokasi Dan Sejarah Perusahaan	21
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Perusahaan	23
C. Struktur Organisasi Perusahaan	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Penyajian Hasil Observasi.....	37
B. Hambatan Yang Dihadapi Oleh Para Trainee Dan Solusinya.....	53

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 55
B. Saran..... 56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar	23
Tabel 3.2 <i>Restaurant</i>	28
Tabel 4.1 <i>Equipment</i>	39
Tabel 4.2 <i>Chemical</i>	40
Tabel 4.3 <i>Cloth</i>	41
Tabel 4.4 <i>Linen</i>	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Adiwana Resort Jembawan.....	21
Gambar 3.2 Adiwana <i>Room</i>	23
Gambar 3.3 <i>Grand Delux Room</i>	25
Gambar 3.4 <i>Junior Suite Room</i>	26
Gambar 3.5 <i>Herblibrary Restaurant</i>	28
Gambar 3.6 <i>Tejas Spa</i>	29
Gambar 3.7 <i>Infinity Pool</i>	30
Gambar 3.8 <i>Yoga Pavillion</i>	31
Gambar 3.9 <i>Gym Center</i>	32
Gambar 3.10 Struktur Organisasi Adiwana Resort Jembawan.....	33
Gambar 3.11 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Departemen</i>	33

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali adalah salah satu pulau yang terkenal di mata dunia. Keindahan alam dan budaya serta tradisi yang begitu unik kerap kali membuat wisatawan kagum dengan Pulau Dewata ini. Umumnya ada beberapa sektor yang menunjang perekonomian masyarakat di Bali, salah satunya yaitu sektor pariwisata.

Menurut I Wayan Kandi Wijaya (2015). Selaku Dosen Universitas Ngurah Rai, dalam wawancaranya dengan Bambang Hariyadi di Radio Denpasar Kota, beliau mengatakan kondisi perekonomian di Bali tidak bisa dilepaskan dari kondisi ekonomi nasional. Secara umum, perekonomian ditopang oleh sektor jasa, pariwisata, dan perdagangan sebagai andalan utama.

Berbicara mengenai pariwisata tentu sangatlah luas. Namun, mayoritas yang paling jelas terlihat dari pariwisata di Bali yaitu dalam bidang perhotelan. Hotel merupakan suatu bangunan yang didirikan dengan tujuan komersil yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa pendukung lainnya. Biasanya bagian-bagian yang ada dalam hotel yakni seperti *front office department, housekeeping department, food and beverage service department, food and beverage product department, engineering department*, dan lain-lain.

Seluruh departemen di hotel memiliki tugas dan kewajiban dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang disebut dengan pelayanan prima (*excellent service*), sehingga tamu ataupun pelanggan dapat menjadi pelanggan tetap (*repeater guest*), serta dapat meningkatkan citra dan nama baik perusahaan atau hotel tersebut. Salah satu *department* di hotel yang memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu adalah *department housekeeping*, yang dimana *department* ini berfokus dalam menjaga kebersihan hotel, baik lingkungan hotel maupun kamar hotel itu sendiri. Salah satunya di Adiwana Resort Jembawan.

Adiwana Resort Jembawan yang tergabung di dalam Adiwana Hotel merupakan salah satu kumpulan *resort* yang tidak tertandingi di Bali. Masing-masing koleksi yang dimiliki secara spiritual terikat oleh keinginan yang kuat untuk memberikan pengalaman terbaik bagi tamu yang mencari privasi lengkap, akomodasi sempurna, dan layanan paling penuh perhatian dan ramah. Adiwana adalah sebuah pengalaman di luar imajinasi.

Sebelumnya Adiwana Resort Jembawan bernama Alaya Jembawan, perubahan ini dilakukan pada tanggal 1 juli 2018. Adiwana Resort Jembawan, berasal dari kata “adi” yang berarti luas dan “wana” yang berarti properti. Properti Adiwana Resort Jembawan dirancang oleh arsitek yang berbasis di Perth, Grounds Kent.

Adiwana Resort Jembawan memiliki beberapa *department* yang dibagi menjadi dua bagian yakni *back of the house* dan *front of the house*. adapun *deparement* yang berada di bagian *back of the house* seperti *food and*

beverage product department, housekeeping department, engineering department, security department, sales and marketing department. Adapun bagian dari *front of the house* seperti *front office department, food and beverage service department.*

Housekeeping department sendiri berfokus dalam menjaga kebersihan hotel, baik lingkungan hotel maupun kamar hotel itu sendiri. Tidak dipungkiri tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh *housekeeping department* sangat berpengaruh dalam menunjang sistem operasional hotel. Oleh karena itu, para petugas *housekeeping* khususnya di Adiwana Resort Jembawan memerlukan *trainee* dalam membantu jalannya kegiatan operasional.

Trainee sendiri merupakan seseorang yang melakukan pelatihan atau yang sering disebut dengan *training*, dimana menurut Gary Desler (2015). Menjelaskan pelatihan adalah proses untuk mengajarkan kepada karyawan baru atau karyawan sekarang keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka.

Selain itu, menurut Muchammad Zaenuri (2015). Pelatihan atau *training* adalah proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga tenaga kerja non majerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu.

Tidak terlepas dari itu, peranan *trainee* sendiri juga sangat diperlukan khususnya di dunia perhotelan, dengan adanya *trainee* diharapkan dapat meringankan beban kerja petugas hotel, khususnya di *department*

housekeeping. Dilihat dari tugas-tugas yang dimiliki *housekeeping department* memang peran seorang *trainee* sangat diperlukan. Tidak dipungkiri *trainee* merupakan aspek penunjang yang memang harus ada, bukan hanya berperan penting dalam membantu operasional kerja di sebuah perusahaan atau hotel, para *trainee* juga memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana dunia kerja itu beroperasi, dengan begitu ini bisa disebut dengan Simbiosis Mutualisme, dimana menguntungkan kedua belah pihak, baik pihak hotel maupun pihak *trainee* itu sendiri.

melalui topik yang akan diangkat dalam penelitian ini, sebelumnya ada salah satu penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti mengenai peranan *trainee* itu sendiri, seperti salah satu penelitian dari Desak Nyoman Putri Dwi Ari (2022). Dengan judul penelitian Peran *Trainee* Pada Departemen *Food And Beverage Production* Dalam Menunjang Kegiatan Operasional Di Courtyard By Marriott Bali Seminyak Resort Pada Masa Pandemi Covid-19. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis mengangkat judul penelitian yakni Peranan *Trainee* Dalam Operasional Kerja Pada *Department Housekeeping* Di Adiwana Resort Jembawan.

Diangkatnya penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan baru bagi para pembaca mengenai bagaimana pentingnya peranan seorang *trainee*, dan juga diharapkan menjadi acuan dalam meningkatkan pengetahuan mengenai *housekeeping department*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah sistem kerja *trainee* dalam operasional kerja pada *department housekeeping* di Adiwana Resort Jembawan?
2. Apa sajakah hambatan yang didapat oleh seorang *trainee* dalam operasional kerja pada *department housekeeping* di Adiwana Resort Jembawan, dan bagaimana solusi yang diambil dalam hal tersebut?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Peranan *Trainee* Dalam Operasional Kerja Pada *Department Housekeeping* Di Adiwana Resort Jembawan adalah sebagai berikut :

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

- a. Mendeskripsikan sistem kerja sebagai *trainee* dalam operasional kerja pada *department housekeeping* di Adiwana Resort Jembawan.
- b. Menjelaskan hambatan apa saja yang didapat sebagai *trainee* dalam operasional kerja pada *department housekeeping* di Adiwana Resort Jembawan, beserta solusi yang diambil dalam hal tersebut.

2. Manfaat

Adapun manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademi yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *housekeeping*.
- 2) Mengetahui secara detail pentingnya peranan seorang *trainee* dalam operasional kerja khususnya pada *department housekeeping*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin mengetahui bagaimana sistem kerja seorang *trainee* dalam operasional kerja pada *department housekeeping*.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kerja para *trainee* di sebuah perusahaan atau hotel.
- 2) Diharapkan dapat mengambil tindakan tegas mengenai hambatan yang diperoleh para *trainee* dalam membantu operasional kerja.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun Metode Pengumpulan Data yang digunakan yakni :

a. Observasi

Menurut Fuad dan Sapto (2013). Mendefinisikan observasi dalam penelitian kualitatif merupakan teknik dasar yang bisa dilakukan. Dalam awal penelitian kualitatif observasi sudah dilakukan saat *grand tour observation*. Metode observasi yang digunakan dalam bentuk pengamatan atau penginderaan langsung terhadap suatu benda, kondisi, proses, atau perilaku.

Penulis melakukan observasi atau pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung selama enam bulan pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Adiwana Resort Jembawan.

b. Wawancara

Menurut Saroso (2017). Wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden. Meskipun demikian, wawancara perlu digunakan dengan hati-hati dan perlu di triangulasi data dari sumber yang lain.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada narasumber terkait, seperti *staff housekeeping attendant, housekeeping*

supervisor dan *housekeeping trainee* di Adiwana Resort Jembawan. Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara nantinya diurai dan diolah kembali dalam penelitian. Pertanyaan tersebut penulis sampaikan secara langsung.

c. Dokumentasi

Menurut Fuad dan Sapto (2013). Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Selanjutnya dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan yang tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi objek penelitian.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, pengumpulan data dengan cara dokumentasi merupakan suatu hal yang dilakukan oleh peneliti guna mengumpulkan data mengenai penelitian yang dianalisis.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis dan penyajian hasil yang digunakan dalam tugas akhir ini yaitu metode deskriptif kualitatif, dimana teknik yang diambil dengan cara memaparkan dan menjelaskan secara rinci mengenai bagaimana peranan *trainee* itu sendiri dalam membantu lancarnya operasional kerja khususnya pada *department housekeeping* di Adiwana Resort Jembawan. Penyajian analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode informal, dengan menggunakan kata-kata yang dapat langsung dipahami dan berkaitan langsung dengan tugas akhir yang dibuat.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini membuat teori mengenai hotel, *housekeeping department*, peranan, dan *trainee*.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan hotel, dan struktur organisasi perusahaan hotel.

4. Bab IV Hasil Dan Pembahasan

Bab ini berisi mengenai penyajian hasil observasi dan kendala yang dihadapi dan solusinya.

5. Bab V Simpulan Dan Saran

Bab ini berisi simpulan dan saran mengenai hasil dari pembahasan pada bab sebelumnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya yang berkaitan dengan Peranan *Trainee* Dalam Operasional Kerja Pada *Department Housekeeping* Di Adiwana Resort Jembawan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Peranan *trainee* dalam operasional kerja pada *department housekeeping* di Adiwana Resort Jembawan dibagi menjadi 3 bagian yaitu *morning shift*, *middle shift*, dan *evening shift*. Para *trainee* memiliki tugas dan tanggung jawab yang sudah diberikan oleh *housekeeping supervisor*. Dalam menjalankan tugasnya para *trainee* dibantu oleh *staff housekeeping*. Setiap *section* memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, seperti petugas *room attendant* berfokus pada pembersihan dan perawatan kamar tamu selama menginap, *public area attendant* berfokus kepada pembersihan area hotel agar tamu yang menginap di hotel merasa nyaman dan aman.
2. Kendala yang dihadapi oleh seorang *trainee* dalam operasional kerja pada *department housekeeping* di Adiwana Resort Jembawan yang paling sering dihadapi yakni *guest complaint*. Mulai dari kerusakan barang di kamar atau mengenai hal lainnya.

B. Saran

Terkait kendala yang dihadapi oleh para *trainee* pada *department housekeeping*, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yaitu :

1. Pimpinan memfasilitasi pembahasan yang ada agar mendapatkan solusi yang diinginkan tanpa merugikan salah satu pihak.
2. Melakukan *maintenance* peralatan secara rutin agar tidak mengganggu proses secara professional.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfanti, R. H. D., & Mansur, A. (2023). Peran Laundry Section Dan Room Boy Hotel. In *Badan Penerbit Stiepari ...*
- Barus, A., & Ketaren, A. (2022). Peranan Room Attendant Dalam Penanganan Barang Lost And Found Pada Housekeeping Departement Di Hotel Khas Parapat. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Dan Ilmu Komunikasi*, 3(1), 643–644.
- Cahyo, D. A., & Solikhin, A. (1907). *Jurnal Pariwisata Indonesia ISSN : 1907-2457 (Print) ISSN : 2581-2688 (Online) Analisis Peranan Purchasing Terhadap Proses Pengadaan Barang di Hotel Lorin Solo*. 10(2), 1–23.
- Cahyono, N., Suyanto, J., & Sugiman. (2015). Studi Analisis Tentang Optimalisasi Kinerja Karyawan Terhadap Tingkat Kualitas Kebersihan Kamar Tamu Bagi Room Attendant di Housekeeping Department Lor-In Hotel Surakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(2), 40–58.
- David A. DeCenzo dan Stephen P. Robbins, 2007. (2023). *PELAKSANAAN PELATIHAN DALAM RANGKA PENINGKATAN KOMPETENSI TRAINEE OLEH DEPARTEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI THE RITZ-CARLTON*. 1–12.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Nugraha, R. N., Ananda, A., & Djandri, M. Z. (2022). Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 283. <https://doi.org/10.37484/jmph.060128>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap KepuasanPelanggan Pada Pengelolaan

Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.

Rizky Firdaus, R. A. (2014). Peranan cook di event kitchen hotel hyatt regency bandung. *Jurnal Pariwisata*, 1(1), 1–8.

Sumolang, M. (2013). Peranan Internet Terhadap Generasi Muda Di Desa Tounelet Kecamatan Langowan Barat. *Jurnal TEKNOIF*, 3(2), 19. <https://doi.org/2338-2724>