

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN KAMAR CHECK OUT OLEH
ROOM ATTENDANT DI HOTEL ELEMENT BY
WESTIN BALI UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Restu

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

TUGAS AKHIR
PROSEDUR PELAYANAN KAMAR CHECK OUT OLEH
ROOM ATTENDANT DI HOTEL ELEMENT BY
WESTIN BALI UBUD



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Restu
NIM. 2115823237

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

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN KAMAR CHECK OUT OLEH
ROOM ATTENDANT DI HOTEL ELEMENT BY
WESTIN BALI UBUD**

Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Restu
NIM. 2115823237

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROSEDUR PELAYANAN KAMAR CHECK OUT OLEH
ROOM ATTENDANT DI HOTEL ELEMENT BY
WESTIN BALI UBUD

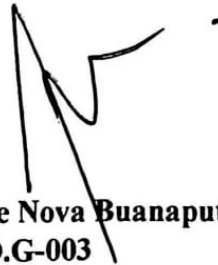
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
dan Ketua Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



Drs. I Ketut Suarja, M.Si.
NIP.196212311993031013

Pembimbing II,



Made Nova Buanaputra, SST. Par. ,M.Par
MRD.G-003

Mengetahui,
Ketua Program Studi D-III Perhotelan,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROSEDUR PELAYANAN KAMAR CHECK OUT OLEH
ROOM ATTENDANT DI HOTEL ELEMENT BY
WESTIN BALI UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



Drs. I Ketut Suarja, M.Si.
NIP.196212311993031013

Pembimbing II,



Made Nova Buanaputra, SST. Par. ,M.Par
MRD.G-003




Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PROSEDUR PELAYANAN KAMAR CHECK OUT OLEH
ROOM ATTENDANT DI HOTEL ELEMENT BY
WESTIN BALI UBUD

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh Dosen Penguji
dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada Sabtu, 20 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Ketut Suarja, M.Si. NIP. 196212311993031013	
Anggota	Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd.,M.Pd NIP. :	
Anggota	Dra. Desak Made Kmudawati, M.Hum NIP.	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Wayan Restu
NIM : 2115823237
Program Studi : D- III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PROSEDUR PELAYANAN KAMAR CHECK OUT OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL ELEMENT BY WESTIN BALI UBUD

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, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Wayan Restu
NIM : 2115823237
PS : D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan Kamar *Check Out* oleh *Room Attendant* di Hotel Element by Westin Bali Ubud” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Prosedur Pelayanan Kamar *Check Out* oleh *Room Attendant* di Hotel Element by Westin Bali Ubud serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III 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 dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya 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. 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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Ketut Suarja, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Made Nova Buanaputra, SST. Par. ,M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Richardo Tutuko selaku General Manager di Element by Westin Bali Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Element by Westin untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Lely Agustini selaku Training Manager di Element by Westin Bali Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Element by Westin Bali Ubud untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bayu Suryawan selaku Housekeeper Manager di Element by Westin Bali Ubud yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Ni Luh Sri Ardani selaku Housekeeping Supervisor di Element by Westin Bali Ubud yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

11. Seluruh staff Element by Westin Bali Ubud yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. I Nyoman Tebir dan Ni Nyoman Kertiani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan 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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAM SAMPUL LUAR	i
HALAM SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
B. <i>Housekeeping Departement</i>	14
C. Prosedur	16
D. Pelayanan	16
E. <i>Check Out</i>	17
F. <i>Room Attendant</i>	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Hotel Element by Westin Bali Ubud.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Element by Westin Bali Ubud.....	24

C. Struktur Organisasi Element by Westin Bali Ubud	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Prosedur Pelayanan Kamar <i>Check Out</i> oleh <i>Room Attendant</i> di Hotel Element by Westin Bali Ubud	42
B. Hambatan yang dihadapi pada saat Prosedur Pelayanan Kamar <i>Check Out</i> oleh <i>Room Attendant</i> di Hotel Element by Westin Bali Ubud	52
BAB V PENUTUP.....	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	24
Tabel 3.2 <i>Restaurant</i> dan <i>Bar</i>	24
Tabel 3.3 <i>Venue</i>	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Element by Westin Bali Ubud	22
Gambar 3.2 <i>Deluxe Room King</i>	26
Gambar 3.3 <i>Twin Bed Room</i>	26
Gambar 3.4 <i>Deluxe Premier Room</i>	26
Gambar 3.5 <i>Punyan Suite Room</i>	27
Gambar 3.6 <i>Puri Penthouse Room</i>	28
Gambar 3.7 <i>Andong Teras Restaurant</i>	29
Gambar 3.8 <i>Pool & Bar</i>	29
Gambar 3.9 <i>Umah Pizza</i>	30
Gambar 3.10 <i>Saline Pool</i>	31
Gambar 3.11 <i>Kintamani Meeting Room</i>	31
Gambar 3.12 <i>Platform</i>	32
Gambar 3.13 <i>Motion Fitness</i>	33
Gambar 3.14 <i>Pancamaya Wellness SPA</i>	33
Gambar 3.15 <i>Element Playhouse</i>	34
Gambar 3.16 <i>Element Restore</i>	35
Gambar 3.17 <i>Business Centre</i>	35
Gambar 3.18 <i>Bike to Borrow</i>	36
Gambar 3.19 <i>Platform</i>	36
Gambar 3.20 Struktur Organisasi Element by Westin Bali Ubud	37
Gambar 3.21 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan dan pertumbuhan industri pariwisata menjadi sorotan bagi negara-negara berkembang dan maju. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan ekonomi negara. Sehingga pariwisata sangat cocok dijadikan sebuah industri yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan yang mencakup beberapa komponen dan bidang-bidang yang saling berhubungan. Semakin banyak industri pariwisata yang dapat dilakukan maka semakin banyak pula lapangan pekerjaan yang dihasilkan dalam dunia pariwisata itu sendiri sehingga dapat meningkatkan perekonomian negara. Setiap negara pasti memiliki potensi untuk menjadi obyek wisata khususnya Negara Indonesia.

Indonesia merupakan negara yang memiliki potensi dan daya tarik dari segi keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang di gunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara. Didukung dari berbagai faktor yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan aktivitas kepariwisataan. Selain sumber daya manusia dan sumber daya alam sebagai obyek wisata, beberapa faktor pendukung diantaranya fasilitas, infrastruktur,

keamanan dan ketertiban di obyek wisata, kebijakan pemerintah mengenai pengembangan sektor pariwisata, dan tentunya sarana penting kegiatan pariwisata yakni hotel.

Hubungan industri perhotelan dengan dunia pariwisata kedua industri tersebut saling berkaitan dan saling berpengaruh terhadap pertumbuhan perekonomian. Hal ini terbukti dari bisnis perhotelan di Kabupaten Gianyar yang menunjukkan prospek sangat baik. Meningkatnya jumlah pembangunan hotel dan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Gianyar. Sebab hotel menjadi salah satu akomodasi utama wisatawan ketika hendak berkunjung atau berwisata, tidak hanya untuk menginap serta menyajikan hidangan, khususnya di hotel berbintang dengan tujuan konvensi. seperti rapat dan seminar yang di lakukan oleh instansi- instansi.

Element by Westin Bali Ubud merupakan salah satu hotel bintang 4 yang beralamat lengkap di Jalan Raya Andong No. 88, Petulu, Ubud, Gianyar. Terletak di daerah yang dekat dengan tujuan wisata utama di Ubud seperti *Monkey Forest*, Pasar Seni Ubud, Puri Saren Agung Ubud, Terasering Sawah Tegalalang, Goa Gajah, serta Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (1 jam 30 menit). Element by Westin Bali Ubud memiliki departemen-departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda namun memiliki satu tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan terhadap tamu yang menginap. Departemen- departemen tersebut diantaranya : *Finance Department, Sales Department , Front Office Department, Food & Beverage*

Department, SPA Department, Engineering Department , Human Resource Department, Security Department, dan Housekeeping Department.

Housekeeping department adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamarmaupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel. Untuk menjaga kelancaran operasional sehari-hari dan supaya dapat menjangkau seluruh area tugasnya, *housekeeping* dibagi dalam beberapa seksi. Ada pun seksi-seksi yang berada dibawah *housekeeping department* yaitu, *supervisor housekeeping, room checker, order taker, room attendant (room boy/maid), linen attendant (laundry), public area, gardener.*

Room attendant merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel, seperti kebersihan, keindahan, kenyamanan tamu, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room attendant* harus memiliki penampilan baikdan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun pada tamu, atasan maupun rekan kerja. Untuk petugas pria disebut *room boy* dan wanita disebut *room maid*. Selain itu pihak *housekeeping* khususnya *room attendant* dituntut untuk memberikan pelayanan yang istimewa kepada tamu sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan loyal.

Dalam pengerjaan kamar-kamar tamu petugas *room attendant* juga memilikibatasan waktu dalam proses pengerjaan pembersihan kamar sesuai *standart operational procedure* yang dapat menghemat waktu dan energi

yang akhirnya dapat meningkatkan efektivitas dari produktifitas dalam berkerja. Sehingga para tamu yang sedang proses *early check in* tidak menunggu kamar yang sedang dibersihkan. Hal tersebut mampu membuat tamu merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh hotel. *Standart operational procedure* dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya dapat berpengaruh terhadap hasil kerja *room attendant* yang optimal namun tetap efisien.

Penulis memilih judul “Prosedur Pelayanan Kamar *Check Out* oleh *Room Attendant* di hotel Element by Westin Bali Ubud”, berdasarkan referensi yang telah dibuat oleh kakak kelas terdahulu yaitu, “Penanganan Kamar *Vacant Dirty* pada Nusantara Villa untuk *VVIP Guest* oleh *Room Attendant* di The Apurva Kempinski Bali” dan “Penanganan Pembersihan Kamar Suite Berstatus *Occupied Dirty* ke *Occupeid Clean* oleh *Room Attendant* di The Apurva Kempinski Bali ”. Judul yang penulis ambil yakni berdasarkan judul tersebut dan permasalahan yang penulis alami selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan dibagian *Housekeeping Department* di hotel Element by Westin Bali Ubud. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan yang dihadapi dalam bentuk laporan tugas akhir.

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan di atas, maka penulis tertarik menyusun suatu Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan Kamar *Check Out* oleh *Room Attendant* di hotel Element by Westin Bali Ubud”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan kamar *check out* oleh *room attendant* di hotel Element by Westin Bali Ubud?
2. Apa sajakah kendala-kendala saat melakukan prosedur pelayanan kamar *check out* oleh *room attendant* di hotel Element by Westin Bali Ubud dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat yang yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Prosedur Pelayanan Kamar *Check Out* oleh *Room Attendant* di Hotel Element by Westin Bali Ubud adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Memahami bagaimana prosedur pelayanan kamar *check out* oleh *room attendant* di hotel Element by Westin Bali Ubud.
- b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh *room attendant* dalam pelayanan kamar *check out* di hotel Element by Westin Bali Ubud.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Bagi mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *housekeeping*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang prosedur pelayanan kamar *check out* oleh *room attendant* di hotel Element by Westin Bali Ubud.

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 menambah pengetahuan dalam bidang *housekeeping*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang prosedur pelayanan kamar *check out*.

c. Perusahaan

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam prosedur pelayanan kamar *check out* oleh *room attendant*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Metodologi merupakan tahapan dasar dalam mendapatkan data untuk menyusun proposal ini, baik data yang bersifat kualitatif maupun data yang bersifat kuantitatif. Metode dan teknik yang penulis gunakan dalam penulisan proposal ini adalah :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam laporan ini penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan data , yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan alan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian daripada kegiatan pengamatan. Metode observasi ini akan penulis lakukan di hotel Element by Westin Bali Ubud, penulis akan mengambil data-data yang berkaitan dengan pelayanan kamar *check out* yang dilakukan oleh *room attendant*.

b. Wawancara

Wawancara dapat diartikan dengan bertanya langsung kepada orang yang lebih dahulu memahami serta menguasai tentang bagian *room attendant* di hotel, khususnya tentang prosedur pelayanan kamar *check out*. Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk menerima lebih banyak informasi / data yang diperlukan untuk laporan tugas akhir ini.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan, terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Proses studi kepustakaan dinilai sebagai tindakan mengumpulkan sejumlah data. Data inilah yang nantinya dipakai penulis untuk ditambahkan atau dicantumkan ke dalam tulisannya, sehingga apa yang ditulis bukan berupa karangan melainkan ada data valid atau data yang benar-benar bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis dengan menguraikan data terlebih dahulu sehingga menemukan suatu permasalahan yang ada di lapangan kemudian dikaji berdasarkan teori yang ada dan data tersebut kemudian dianalisis dengan mendeskripsikan atau menggambarkan prosedur pelayanan kamar *check out* oleh *room attendant*. Sedangkan Penyajian analisis data dilakukan setelah data selesai dianalisis. Penyajian hasil analisis data dapat disediakan secara informal dan formal. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan metode penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang.

E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

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 memuat teori mengenai pengertian hotel, prosedur, pelayanan, *check out*, dan *room attendant*.

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 Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang prosedur pelayanan kamar oleh *room attendant* di hotel Element by Westin Bali Ubud dan Hambatan yang dihadapi saat prosedur pelayanan kamar oleh *room attendant* di hotel Element by Westin Bali Ubud.

5. Bab V Penutup

Bab ini berisi Kesimpulan dan Saran

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian mengenai prosedur pelayanan kamar *check out* oleh *room attendant* di Hotel Element by Westin Bali Ubud dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Tahap persiapan *room attendant* datang lebih awal, menggunakan *uniform* dan mengikuti *breafing*, persiapan peralatan pembersih, *chemical*, *guest amenities* dan *guest supplies*. Tahap pelaksanaan kebersihan kamar oleh *room attendant* memasuki kamar dengan mengetuk pintu dan memeberikan salam, menegecek kelengkapan, membukak *curtain*, menyalakan lampu, *air conditioner*, memungut sampah, *striping bed*, *making bed*, membersihkan *area bath room*, *dusting* seluruh area kamar, dan melengkapi *guest amenities*, *guest supplies*, dan *towel*, *room attendant* harus melakukan pengecekan kamar terakhir. Pengisian *room attendant control sheet* dan melapor kepada *housekeeping supervisor* untuk melakukan pemeriksaan kamar.
2. Banyaknya *linen* dan *towel spot*/kotor, terlambat datang *laundry* yang menghambat pelaksanaan kebersihan kamar, kamar yang akan dibersihkan sering berbau. Cara mengatasinya segera melakukan pembaharuan mesin *laundry* serta *chemical* yang digunakan, untuk mendukung kinerja *section*

laundry agar tidak memperlambat pekerjaan serta mempermudah *staff laundry* untuk mengatasi *linen* yang bernoda dengan *chemical* yang mendukung.

B. Saran

Terkait dengan prosedur pelayanan kamar *check out* oleh *room attendant* di hotel Element by Westin Bali Ubud, penulis mempunyai beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait. Adapun saran yang penulis berikut adalah sebagai berikut.

1. Perlunya kerja sama yang baik antara *room attendant* dengan *laundry* seperti mengikat *linen* dan *towel spot* agar mempermudah *laundry* untuk mengetahui *linen* dan *towel* yang perlu di *spoting* dan harus memberi jadwal yang tepat untuk kedatangan *linen* karena sangat di perlukan dalam *operasional*.
2. Seorang *room attendant* harus mengutamakan kebersihan kamar supaya tidak terdapat bau yang sangat menyengat agar kamar mudah dijual, dan diperlukan kesigapan seorang *room attendant* dalam melaporkan keadaan kamar untuk bisa segera di *follow up*.

DAFTAR PUSTAKA

- Element by Westin-Official Website, 2021.
<https://www.elementbywestinbaliubud.com>. (dilihat pada 16 Maret 2024).
- Kadek Rian Rahayu, N., Putu Arnawa, I., Manajemen Akuntansi Hospitaliti, P., Pariwisata Bali, P., Dharmawangsa, J., & Dua, N. (2023). Analisis Pengendalian Internal Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Barang di Hotel X. *Journal of Accounting and Hospitality*, 1(2), Syaharman, M., Si. (2021). ANALISIS LAPORAN KEUA.
- Suwithi, N. W. (2013). Industri perhotelan kelas X semester 2.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37.
- Pardede, P. S. A., & Yusrizal, F. (2018). Pelaksanaan Tugas Order Taker Departement Housekeeping Di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 5(1), 1–15.
- Simatupang, D. T., Kamar, M. D., Batam, P. P., & Pandiangan, E. (2022). *Analisis Room Attendant Dalam Menerapkan*. 01(02), 62–67.
- Siswasih. (2017). No TitleБЫВМЫВМЫВ. *Ятыатат, вы12у(235)*, 245.
- Somawati, N. L., Arthini, N. N. S., Adnyana, I. M. S., & Iswarini, N. K. (2022). Preferensi tamu terhadap pelayanan Room Attendant di Doubletree by Hilton Johor Bahru pada masa pandemic covid -19. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 1(1), 34–42.
- Wahyu, N. U., Mulyati, & Oktaviani, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi. *Journal of Mandalika Review*, 1(2), 24–29.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.
- Yolanda Syafri, & Wulandari, D. P. (2023). Pengaruh Service Performance terhadap Repurchase Intention di The Axana Hotel Padang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(2), 662–669.

