

PROPOSAL TUGAS AKHIR

PENANGANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM ATTENDANT DI GARDEN VILLA HOTEL ANDAZ BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Juliarta

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

PROPOSAL TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM
ATTENDANT DI GARDEN VILLA HOTEL ANDAZ BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Juliarta

NIM.2115823277

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2024**

PROPOSAL TUGAS AKHIR

PENANGANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM ATTENDANT DI GARDEN VILLA HOTEL ANDAZ BALI

Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas
Akhir Program Studi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Juliarta
NIM.2115823274**

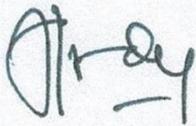
**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM ATTENDANT DI GARDEN VILLA HOTEL ANDAZ BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali
Pada Kamis, 18 Juli 2024

Pembimbing I,



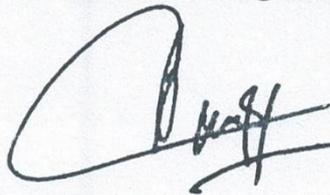
I Ketut Suja, SE, M.SI
NIP. 196412311990031031

Pembimbing II



Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par
NIP -

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



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM ATTENDANT DI GARDEN VILLA HOTEL ANDAZ BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Kamis 18 Juli 2024.

Pembimbing I,



I Ketut Suja, SE., M.Si.
NIP. 196412311990031031

Pembimbing II,



Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

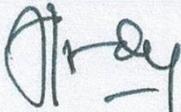
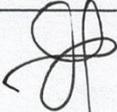


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par.
NIP. 198409082008122004

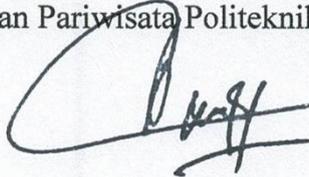
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM ATTENDANT DI GARDEN VILLA HOTEL ANDAZ BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 18 Juli 2024

| | Nama Tim Penguji | Tanda Tangan |
|----------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Ketua | I Ketut Suja, SE, M.Si NIP. 196412311990031031 |  |
| Anggota | I Nyoman Darsa, S.Pd., M.Pd |  |
| Anggota | Dra. Desak Made Kumudawati. M.Hum |  |

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 Kadek Juliarta
NIM : 2115823277
Program Studi : D-III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PENANGANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM ATTENDANT DI GARDEN VILLA HOTEL ANDAZ BALI

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,
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Kadek Juliarta
NIM : 2115823277
PS : D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul **PENANGANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM ATTENDANT DI GARDEN VILLA HOTEL ANDAZ BALI** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu memlalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih 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. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya,S.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata PoliteknikNegeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suja, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, masukan, dan bimbingan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
6. Dwi Reni Mahaputri, S.Par.,M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan motivasi, masukan, dan bimbingan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
7. Bapak I Made Windia selaku Housekeeping Manager di Hotel Andaz Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk pengambilan data dalam tugas akhir ini.
8. Seluruh staff Hotel Andaz Bali yang telah membimbing dan bersedia memberi penjelasan kepada penulis.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Nyoman Mara dan Ibu Ni Wayan Suartini selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat selama menempuh pendidikan dan menyusun Tugas Akhir ini.

11. Teman-teman Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. 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.

Gianyar, Desember
2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------------|------|
| PROPOSAL TUGAS AKHIR..... | i |
| PROPOSAL TUGAS AKHIR..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR | v |
| LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan | 4 |
| D. Metode Penulisan..... | 6 |
| E. Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 9 |
| A. Hotel..... | 9 |
| B. Housekeeping..... | 10 |
| C. Pengertian linen | 10 |
| D. Pengertian service | 11 |
| E. Pengertian Turndown Service..... | 11 |
| F. Pengertian Room Attendant..... | 12 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 13 |
| A. Lokasi dan sejarah Hotel Andaz Bali..... | 13 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| B. Sejarah..... | 14 |
| C. Struktur Organisasi Hotel Andaz Bali..... | 28 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 32 |
| A. PROSEDUR PELAYANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM ATENDANT DI GARDEN VILLA HOTEL ANDAZ BALI..... | 32 |
| B. Kendala yang dihadapi dalam Prosedur Pelayanan Turndown service Oleh Room Attendant Di Hotel Andaz Bali serta cara mengatasinya..... | 41 |
| BAB V PENUTUP | 43 |
| A. Simpulan | 43 |
| B. Saran | 45 |
| DAFTAR PUSTAKA | 46 |
| LAMPIRAN..... | 47 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 Lokasi Andaz Bali..... | 16 |
| Gambar 3.2 Logo Hotel Andaz Bali | 16 |
| Gambar 3.3 One Bedroom Garden Villa with 1 King Bed..... | 19 |
| Gambar 3.4 One Bedroom Garden Villa with 2 Twin Beds..... | 19 |
| Gambar 3.5 Two Bedroom Beach/Puri Villa with 2 Beds in each room..... | 20 |
| Gambar 3.6 Andaz Suite Lagoon Acces with 1 King Bed..... | 20 |
| Gambar 3.7 Ocean View Lagoon Suite with 1 King Bed..... | 21 |
| Gambar 3.8 Ocean View Lagoon Suite with 1 King Bed..... | 21 |
| Gambar 3.9 One King Bed Deluxe | 22 |
| Gambar 3.10 Two Twin Beds Deluxe | 22 |
| Gambar 3.11 Blue Oven..... | 23 |
| Gambar 3.12 Deli & Bakery | 23 |
| Gambar 3.13 Wok wok | 24 |
| Gambar 3.14 Fire Fox | 24 |
| Gambar 3.15 Fisherman Club | 25 |
| Gambar 3.16 Lobby | 26 |
| Gambar 3.17 Lobby | 26 |
| Gambar 3.18 Lobby Lounge | 27 |
| Gambar 3.19 Santhi Pool | 27 |
| Gambar 3.20 Santhi Pool | 28 |
| Gambar 3.21 Alit Pool | 28 |
| Gambar 3.22 Liang Pool | 29 |
| Gambar 3.23 Learning Centre..... | 29 |
| Gambar 3.24 Learning Centre..... | 30 |
| Gambar 3.25 Fitness Center and Spa | 30 |
| Gambar 3.26 Struktur Organisasi Hotel Andaz Bali..... | 31 |
| Gambar 3.27 Struktur Organisasi Housekeeping..... | 32 |

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan usaha yang sangat menjajikan untuk saat ini, hal ini bisa kita lihat dari banyaknya akomodasi atau tempat-tempat penunjang kegiatan wisata di daerah tujuan wisata, seperti Hotel, *Resort*, *villa*, dan juga *restaurant*. Dari berbagai fasilitas dan juga tempat-tempat penunjang kegiatan wisata tersebut menjadikan daerah tersebut tempat penyerapan tenaga kerja dan juga menjadi peranan penting untuk perekonomian daerah tersebut.

Gianyar merupakan salah satu daerah yang menjadi pusat pariwisata di bali, daerah gianyar memiliki objek wisata yang sangat banyak, hal ini menyebabkan fasilitas penunjang kegiatan wisata sangat diperlukan, selain fasilitas tersebut juga harus ada SDM yang mampu untuk menjalankan kegiatan dan fasilitas penunjang wisata tersebut, oleh karena itu masyarakat gianyar lebih cenderung menggeluti atau terjun ke industri pariwisata, salah satunya yaitu industri perhotelan.

Hotel merupakan salah satu akomodasi atau unit kegiatan penunjang wisata yang paling penting. Dimana Hotel menjadi tempat wisatawan untuk mencari jasa akomodasi menginap makan dan juga

minum atau sekedar singgah untuk wisatawan beristirahat dari perjalanan jarak jauh mereka. Selain itu Hotel juga menjadi nilai tambah untuk kualitas pelayanan di daerah tujuan wisata tersebut.

Salah satu *department* terpenting di Hotel ialah *department housekeeping*, dimana jika bicara tentang peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu salah satu caranya adalah menjaga kebersihan dan merawat segala jenis fasilitas, kepuasan tamu salah satu poin pentingnya adalah kebersihan area

Hotel terutama fasilitas-fasilitas penunjang dan pendamping yang ada di hotel. Dan juga kepuasan tamu merupakan hal yang sangat riskan dan juga penting dimana hal ini harus dijaga dan ditingkatkan kembali agar para tamu merasa puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang akan diberikan. Oleh karena itu *housekeeping department* memiliki tanggung jawab untuk menjaga dan merawat fasilitas yang ada di hotel dan juga melayani semua kebutuhan tamu pada saat menginap, guna meningkatkan kepuasan tamu, agar tamu tersebut bisa kembali berkunjung ke Hotel. Oleh sebab itu dapat dikatakan *department housekeeping* merupakan salah satu *department* terpenting di Hotel. Andaz Bali merupakan salah satu Hotel yang terletak di daerah sanur, hotel ini terletak di Jl. Danau tamlingan No.89 Sanur, Bali, daerah ini adalah daerah yang cukup strategis dekat dengan daerah Ubud dan Legian, Kuta, dimana dua daerah ini merupakan daerah tujuan utama

wisatawan di Bali. Selain tempat yang strategis Hotel ini juga terletak tepat di daerah pesisir pantai Sanur, hal ini menjadikan nilai tambah untuk Hotel ini, dimana hotel ini adalah Hotel yang dapat dibilang baru karena baru berdiri pada tahun 2021. Hotel ini didukung pula dengan pelayanan baik dan juga ramah.

Housekeeping department merupakan salah satu *department* terpenting yang ada di Hotel Andaz Bali, dimana *department* ini menunjang kepuasan tamu pada saat menginap di Hotel Andaz Bali. karena *department* ini bertanggung jawab atas kebersihan area Hotel dan juga merawat segala fasilitas yang ada di hotel ini.

Sehari-hari ditambah lagi di setiap *section room* di Andaz Bali harus mendapatkan pelayanan yg terbaik atau memberikan *service* lebih ke tamu agar tamu merasa nyaman menginap di hotel salah satu contoh *service* yang di berikan oleh hotel Andaz Bali adalah *turndown service*

Seorang *Room attendant* di Hotel Andaz bali juga memberikan pelayanan *turndown service* pada garden villa. *turndown service* merupakan pelayanan tambahan untuk membuka tempat tidur ,menganti towel yang basah dan merapikan kamar yang disewa tamu yang dilakukan menjelang malam hari /*evening sfift* antara pukul 18.00-21.00.Kegiatan ini dilakukan untuk memberi kenyamanan kepada tamu yang menginap dengan memastikan segala *guest supplies* dan

guest amenities terpenuhi. Oleh karena itu penting adanya penerapan *turndown service* pada garden Villa dikarenakan banyak hotel yang belum menerapkan pelayanan ini. Sehingga, hal ini bisa menjadi salah satu pelayanan yang mampu memikat tamu untuk menginap dan berdampak pada citra Hotel dalam *guest comment* pada hal pelayanan kamar

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “.Penangan *turndown service* pada kamar garden villa oleh *Room attendant* di hotel andaz bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagaiberikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan *turndown service* di Hotel Andaz Bali?
2. Apa saja kendala yang dialami dalam prosedur pelayanan *turndown service* di Hotel Andaz Bali

C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjelaskan cara pemberian peayanan yang baik dan benar kepada tamu contoh:
 - a. Untuk menjelaskan prosedur *turndown service* di Hotel Andaz Bali
 - b. Untuk memahami kendala dan cara mengatasi prosedur *turndown service* di Hotel Andaz Bali
2. Manfaat

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini adalah untuk :

- a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *room division* khususnya *housekeeping*
- 2) Mengetahui proses penerepan *turndown service* yang di terapkan di Hotel Andaz Bali

- b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai *turndown service*

c. Perusahaan

- 1) Ditujukan sebagai pedoman atau referensi bagi pihak perusahaan atau hotel agar bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelaksanaan *turndown service*

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Teknik pertama ini adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung. Untuk melakukan observasi seorang peneliti diharuskan untuk melakukan pengamatan di tempat terhadap objek penelitian untuk diamati menggunakan panca indera yang kemudian dikumpulkan dalam catatan atau alat rekam. Observasi terbagi menjadi tiga yaitu observasi partisipatif, observasi terstruktur atau terencana dan observasi terstruktur

b. Wawancara

Secara konsep terdapat kesamaan antara kuisioner dan interview, yang membedakan adalah waktu terjadinya proses pertukaran informasi tersebut. Interview dilakukan secara langsung berbentuk tanya jawab atau wawancara. Dalam

teknik wawancara interview narasumber berperan sebagai informan yang berperan sebagai sumberinformasi.

c. Studi Keputaskaan

Studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian atau topik cerita yang diusung ke dalam karya tulis non ilmiah.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data dalam tugas akhir ini adalah, penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Penelitian ini hanyamembuat suatu deskripsi, gambaran, dan lukisan tentang suatu keadaan atau peristiwa sebagaimana mestinya. Peneliti menggunakan metode gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan permasalahan yang dibahas

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Penyajian hasil analisis data yang dilakukan dengan dua cara, yaitu formal dan informal. Penyajian hasil analisis data secara formal disajikan dalam bentuk table, sedangkan penyajian hasil analisi secara informal dilakukan dengan penjelasan-penjelasan atau dalam bentuk naratif. Penguji menggunakan kedua cara tersebut baik formal maupun informal.

E. Sistematika Penulisan

Sistematis 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 Tugas Akhir, Metode Penulisan Tugas Akhir dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat Pengertian Hotel. Pengertian Housekeeping &, Pengertian linen, Pengertian turndown service, Pengertian room attendant dan Struktur Organisasi Housekeeping, Tugas dan Tanggung Jawab Room attendant

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan Lokasi dan Sejarah Perusahaan Hotel, Bidang Usahadan Fasilitas Hotel, Struktur Organisasi Perusahaan/Hotel)

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

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

Dalam melakukan *turndown service* antaran beach villa dengan garden villa sama yang memedakan di *garden villa* yaitu menggunakan mosquito elektrik extran karena *garden villa identic* dengan *villa* yang berisi banyak tamanam atau konsep hutan agar lebil mengoptimalkan terjadinya tamu terganggu karena nyamuk. Seorang *room attendant* dituntut bekerja dengan rapi dan teliti agar tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang nyamam dan tamu merasa puas membuat pelayanan Hotel akan lebih di minati oleh tamu, sebab pelayanan yang baik yang akan membuat akomondasi Hotel banyak dipercayai oleh tamu yang akan menginap di Hotel.

1. Tahap persiapan meliputi: hadir 30 menit lebih awal, melaksanakan absensi, melaksanakan *morning briefing*, persiapan perlengkapan (*set up trolis*), persiapan alat-alat pembersih, *chemical*, melengkapi *amenities*, melengkapi alat-alat tulis, serta linen. Sebagai *room attendant* tidak boleh memiliki rambut panjang, pakaian harus bersih dan rapi, tidak boleh memiliki kumis dan jenggot serta tidak boleh memiliki kuku yang panjang.
2. Tahap proses pembuatan meliputi :Tekan bel 3 kali jika tidak ada jawaban langsung memasuki kamar, menhidupkan lampu, mengecek sekeliling kamar, menutup curtain, membuka bed dan melengkapi *towel* dan *amunitis* dan melakukan

pembersihan ulang.

3. Tahap akhir meliputi: Kegiatan yang sudah dilakukan oleh *room attendant* untuk menyakinkan bahwa kamar telah telah di-*turndown*.

4. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan *turndown servis* oleh *room attendant* di hotel Andaz Bali dan cara mengatasinya hambatan tersebut. Ada beberapa hal yang menjadi hambatan bagi *room attendant* pada saat pelayanan *turndown service* yaitu:

a. Kurangnya *linen* yang digunakan untuk melengkapi pada saat *turndown service* , membuat pelayanan tidak menjadi maksimal banyaknya kamar yang *linennya* tidak lengkap . Untuk menangani kendala yang di hadapi oleh *room attendant* dalam kekurangannya *linen room attendant* harus menginformasikan kepada *executive housekeeper* tentang permasalahan tersebut. Lalu *executive housekeeper* akan menginformasikan kepada kepada *laundry* untuk menyediakan *linen* yang kurang.

b. DND keluar sering terjadi pada saat melakukan *turndown sevice* kmamar tamu yang berstatus DND (*don't not disturb*) namun tamunya keluar dan pekerjaan *Villa boy* akan terhambat karena setatus kamar tidak jelas. Untuk menangani kendala yang dihadapi oleh *room attendant* dalam menangani tamu DND keluar yaitu menginformasikan ke *front office* bahwa yang kamar DND itu tamunya di daam atau diluar.

c. *On request by guest* biasanya tamu akan menginformasikan kepada *front office* bahwa dia akan request kapan akan kamarnya boleh di *turndown*, dan *Front office* akan informasikan kepada *Housekeeping* untuk kapan kamar akan boleh

di *turndown* dan *Room Attendant* akan menunggu informasi selanjutnya. Untuk menghadapi kendala tersebut *room attendant* harus menginformasikan kembali ke *front office* supaya tamu boleh di gedor atau tidak.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut diatas maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Karena keseringnya kekurangan *linen laundry* harus teliti pada saat pengecekan *linen* tersebut.
2. Sebelum melakukan *trundown service* sebaiknya *room attendant* mengecek ketersedianya *linen* agar pada saat *turndown room attendant* tidak kekurangan *linen* dan pekerjaan lebih cepat dan tidak ada kekurangan

DAFTAR PUSTAKA

- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap tamu di hotel best western premier the hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19–28.
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*.
- Sukriadi, E. H., Astiana, R., & Ahmad, N. (2021). Pengelolaan Linen Kamar di Internal Hotel Amaris Setiabudhi Bandung. *Tourism Scientific Journal*, 6(2), 298–313.
- Gita Putri, O., Herawan Mintardjo, B., Hermawati Wahyuningsih, D., Asmara, D., & Firmansyah, A. (2023). Upaya Peningkatan Pelayanan Melalui Room Attendant di Hotel Grand Mercure Solo Baru. *Jurnal Nawasena*, 2(3), 86–90.
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Santoso, A. B. (2019). Kinerja Karyawan Room Attendant dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur. *Perpustakaan Universitas Airlangga*, 2–19.