

TUGAS AKHIR
PENANGANAN KEBERSIHAN AREA KAMAR
OLEH ROOM ATTENDANT
DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Yuni Ardawati

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

TUGAS AKHIR
PENANGANAN KEBERSIHAN AREA KAMAR
OLEH ROOM ATTENDANT
DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Yuni Ardawati
NIM. 2115823202

POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEBERSIHAN AREA KAMAR
OLEH ROOM ATTENDANT
DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI**

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

**Ni Putu Yuni Ardawati
NIM. 2115823202**

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

CF

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN KEBERSIHAN AREA KAMAR
OLEH ROOM ATTENDANT
DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI

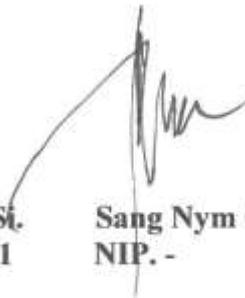
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 09 Januari 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Sang Nym 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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN KEBERSIHAN AREA KAMAR
OLEH ROOM ATTENDANT
DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI

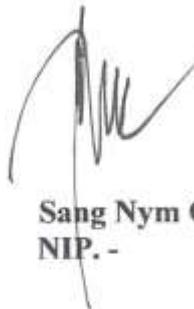
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 09 Januari 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Sang Nym Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum.
NIP. -

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN KEBERSIHAN AREA KAMAR
OLEH ROOM ATTENDANT
DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali Pada Selasa, 09 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,
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 : Ni Putu Yuni Ardawati

NIM : 2115823202

Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PENANGANAN KEBERSIHAN AREA KAMAR OLEH ROOM ATTENDANT DI HARSONO BOUTIQUE RESORT 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, 09 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Yuni Ardawati

NIM : 2115823202

PS : D-III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas limpahan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk persyaratan kelulusan pada Program Studi 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 mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu 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. I 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 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 Bapak Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Dr. I Nyoman Winia, M.,Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd.,M.Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Anak Agung Oka Istri Susilawati selaku *Operasional Manager* Harsono Boutique Resort Bali yang telah membantu penulis memberikan informasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Putu Nanda Juliawan selaku *Supervisor* Harsono Boutique Resort Bali yang telah membantu memberikan informasi dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh staff Housekeeping di Harsono Boutique Resort Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Bapak I Ketut Armika dan Ibu Ni Luh Sariani selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. I Kadek Bagus Wira Sastrananta selaku pacar penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

13. Teman-teman yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Tugas Akhir ini.

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, 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan	7
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Hotel	11
B. Pengertian <i>Room Attendant</i>	19
C. Pengertian Kamar	19
D. Pengertian Kebersihan Area	21
E. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Lokasi dan Sejarah Harsono Boutique Resort Bali	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Harsono Boutique Resort Bali	26
C. Struktur Organisasi Harsono Boutique Resort Bali	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Hasil Observasi48
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya70

BAB V PENUTUP

A. Simpulan71
B. Saran72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	26
Tabel 3.2 Restoran dan Bar	27
Tabel 3.3 Venue	28
Tabel 3.4 Spa.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Harsono Boutique Resort Bali	24
Gambar 3.2 Tampak atas hotel.....	25
Gambar 3.3 <i>One bedroom river view</i>	31
Gambar 3.4 <i>One bedroom river view private pool</i>	31
Gambar 3.5 <i>Three bedroom royal private pool villa river frontage</i>	31
Gambar 3.6 <i>Two bedroom premium pool villa river frontage</i>	32
Gambar 3.7 <i>Aska Restaurant</i>	33
Gambar 3.8 <i>Floating Breakfast</i>	33
Gambar 3.9 <i>Romantic dinner</i>	33
Gambar 3.10 <i>Bohemian picnic</i>	34
Gambar 3.11 <i>Kinta Bar & Lounge</i>	35
Gambar 3.12 <i>Dikha Coffee & Bar</i>	35
Gambar 3.13 <i>Gym</i>	36
Gambar 3.14 <i>Tjampuhan Spa</i>	37
Gambar 3.15 <i>Wedding Venue</i>	37
Gambar 3.16 <i>Ferra Theatre & Culture</i>	38
Gambar 3.17 Struktur Organisasi Harsono Boutique Resort Bali	38
Gambar 3.18 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	43
Gambar 4.1 <i>Amenities</i>	51
Gambar 4.2 Alat pembersih	54
Gambar 4.3 Bahan pembersih	55
Gambar 4.4 Meletakkan <i>pillow cases</i>	58
Gambar. 4.5 Membersihkan <i>wash basin</i>	59
Gambar 4.6 Membersihkan <i>toilet bowl</i>	60
Gambar 4.7 Membersihkan meja	61
Gambar 4.8 Menyapu ruang tamu.....	61
Gambar 4.9 Membersihkan area <i>lobby</i>	64
Gambar 4.10 Membersihkan area <i>restaurant</i>	66
Gambar 4.11 Membersihkan area <i>bar</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Melakukan brushing di area kamar.

Lampiran 3. Dokumentasi saat melakukan wawancara.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan perekonomian yang berfokus pada penyedia layanan akomodasi, makanan, dan layanan untuk para tamu yang menginap. Industri ini memiliki peran dalam pariwisata dan kontribusi signifikan terhadap perekonomian suatu daerah. Kemajuan pariwisata dapat tercermin dari peningkatan kualitas layanan dan pengalaman wisatawan, industri pariwisata yang maju akan menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi melalui aktivitas pariwisata seperti akomodasi. Kemajuan pariwisata di Bali sangat berkembang untuk meningkatkan pengelolaan pariwisata di daerahnya masing-masing. Bali merupakan salah satu provinsi yang mampu memikat daya tarik wisatawan untuk mengunjunginya, karena memiliki penghargaan yang diselenggarakan oleh *Tripadvisor*, yaitu situs terbesar yang membantu wisatawan dalam merencanakan perjalanan wisata.

Hotel merupakan salah satu tempat akomodasi yang menyediakan layanan penginapan kepada tamu. Menurut *American Hotel and Motel Associations* (AHMA) dalam jurnal (Soewarno, dkk. 2021) hotel didefinisikan sebagai tempat yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman dan layanan lainnya, untuk disewakan kepada orang-orang serta tamu yang ingin tinggal sementara waktu. Hotel umumnya menawarkan kamar-kamar yang dilengkapi

dengan berbagai fasilitas yang lengkap dan fasilitas lainnya untuk memberikan kenyamanan kepada tamu. Tujuan utama hotel adalah menyediakan penginapan yang bersih, nyaman, dan aman bagi tamu yang memerlukan tempat tinggal sementara, baik itu untuk tujuan bisnis, liburan, atau keperluan lainnya. Kabupaten Gianyar memiliki berbagai jenis hotel, yaitu mulai dari hotel melati hingga hotel bintang 5. Salah satu hotel bintang 5 yang ada di Gianyar adalah Harsono Boutique Resort Bali.

Harsono Boutique Resort Bali terletak diantara sungai tjampuhan, berlokasi strategis untuk menjelajahi Bali dengan waktu tempuh 35 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Resort ini berada dekat dengan pantai sehingga para wisatawan dapat berkunjung. Terdapat beberapa yang digunakan untuk menunjang dan memperlancar operasional Harsono Boutique Resort Bali, diantaranya yaitu : *Human Resources Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, dan Food & Beverage Department.*

Salah satu departemen di hotel yang berperan penting dalam melakukan pelayanan kepada tamu adalah *Housekeeping department*. Menurut Rumekso (2001) *housekeeping* (tata graha) merupakan perpaduan dari dua buah kata, yaitu *house* dan *keeping (to keep)*. *House* artinya rumah dan *keeping (to keep)* yang artinya memelihara, merawat, menjaga, *housekeeping* dapat diartikan secara lengkap sebagai salah satu departemen yang terdapat pada hotel yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kebersihan, kerapian, dan seluruh kamar beserta area-area lainnya yang didalam maupun diluar hotel,

sehingga para tamu dan karyawan merasa aman dan nyaman berada di hotel. *Housekeeping department* memiliki beberapa *section-section* di dalamnya seperti *Room Attendant*, *Public Area*, dan *Laundry section*.

Room Attendant merupakan *section* yang bertanggung jawab untuk membersihkan kamar untuk siap dijual oleh bagian *Sales Marketing dan Front Office Department*. *Room Attendant* juga bertanggung jawab dalam menjaga dan memelihara kebersihan kamar, baik kamar yang berstatus *Occupied* maupun kamar yang berstatus *Vacant*. *Room Attendant* merupakan seseorang yang memiliki peran penting untuk menjaga kebersihan pada area kamar. Kebersihan area kamar pada Harsono Boutique Resort Bali memiliki tingkat kebersihan yang baik dan juga memberikan kenyamanan bagi tamu yang menginap. Oleh sebab itu, *room attendant* harus lebih meningkatkan kebersihan area kamar dan selalu mengikuti standar operasional prosedur yang sudah disediakan pada *housekeeping department* di hotel tersebut. *Room attendant* juga dapat meningkatkan produktivitas mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing serta dapat bekerja menjadi terorganisir, dengan menjaga kebersihan area kamar sebuah hotel dapat mencapai standar tertinggi dalam pelayanan, meningkatkan daya saing, dan membangun hubungan positif dengan tamu. Selain itu, tamu dapat merasa nyaman ketika berada di hotel dan agar bisa meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan topik tersebut terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai kebersihan area kamar maupun area yang ada di hotel tersebut. Penelitian menurut Ningrat (2021), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui SOP penanganan kebersihan area *rest room* oleh *public area attendant* di hotel Sudamala Suites and Villas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan kebersihan area *rest room* oleh *public area attendant* di hotel Sudamala Suites and Villas masih belum berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dimana hal ini disebabkan masih ada beberapa pembersihan dan *amenities* yang kurang diperhatikan oleh karyawan seperti ganti atau isi ulang toilet tissue, *hand tissue* dan bercak sabun pada kaca *rest room*, dan kurangnya perhatian terhadap kebersihan wastafel yang mengakibatkan adanya lumut dan kerak yang sulit dibersihkan karena sudah mengering.

Penelitian berikutnya menurut Putu Eko Dodik Darmawan (2022), penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan yang terdapat di *section public area*. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan ketersediaan peralatan dan *chemical* di bagian *public area* kurang memadai dan sangat berpengaruh dalam melakukan pekerjaan di setiap harinya, maka dari itu perlu adanya penerapan dan perhatian dari *Supervisor Public Area*.

Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa dalam menangani kebersihan area kamar maupun area yang ada di hotel tersebut harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah disediakan oleh pihak hotel agar operational bisa berjalan dengan lancar dan dapat meningkatkan kebersihan area kamar maupun area hotel lainnya dengan menggunakan standar operasional

prosesur tersebut. Hal tersebut menjadikan penulis tertarik untuk mengambil judul “Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan kebersihan area kamar oleh room attendant di Harsono Boutique Resort Bali?
2. Apa sajakah kendala dalam penanganan kebersihan area kamar oleh room attendant di Harsono Boutique Resort Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali.

1. Tujuan

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

- a. Mendeskripsikan Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali.
- b. Menjelaskan kendala dalam Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu :

a. Mahasiswa

- 1) Menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan mahasiswa dalam Bidang Room Division.
- 2) Mengetahui secara detail tentang Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) 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 Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali.

c. Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan kinerja yang baik dalam menangani kebersihan area hotel.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menangani kebersihan area hotel.

D. Metode Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengumpulkan data yang akurat dan relevan. Penelitian ini dilakukan di Harsono Boutique Resort Bali yang berlokasi di Jl. Buntu No.444, Batubulan, Kec. Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali. Adapun metode pengumpulan data dalam penulisan ini, adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Observasi penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya tentang penanganan kebersihan area kamar oleh room attendant di Harsono Boutique Resort Bali.

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiono (2018), metode wawancara merupakan metode yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih

mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara terhadap *supervisor housekeeping department* dan juga *staff housekeeping department* di Harsono Boutique Resort Bali dalam menangani kebersihan kamar di Harsono Boutique Resort Bali. Adapun pertanyaan wawancara yang sudah terlampirkan pada halaman lampiran.

c. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen internal dari pihak Harsono Boutique Resort Bali mengenai bagaimana cara menangani kebersihan area kamar oleh room attendant di Harsono Boutique Resort Bali. Sedangkan dokumen pribadi dari penulis yaitu berupa foto saat berlangsungnya wawancara serta berlangsungnya proses yang peneliti lakukan.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis data deskriptif. Menurut Creswell (2019), penelitian kualitatif deskriptif didefinisikan sebagai suatu pendekatan yang menekankan pada pengumpulan data dan analisis data deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh

tentang suatu fenomena tanpa menggunakan pengukuran kuantitatif. Jadi, penelitian kualitatif deskriptif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis yang merupakan deskripsi tentang suatu hal. Data-data tersebut diperoleh melalui kegiatan pengamatan di lapangan dan wawancara. Melalui metode analisis deskriptif kualitatif ini, penulis mendeskripsikan Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali.

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, Manfaat dan Tujuan Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Housekeeping di Harsono Boutique Resort Bali dan disebutkan satu per satu.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah Perusahaan, bidang usaha dan fasilitas Harsono Boutique Resort Bali dan struktur organisasi Harsono Boutique Resort Bali.

4. Bab IV Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang penanganan Kebersihan Area Kamar oleh Housekeeping Harsono Boutique Resort Bali dan kendala dalam penanganan Kebersihan Area Kamar oleh Housekeeping Harsono Boutique Resort Bali.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang didapat mengenai Tugas Akhir yang dibuat oleh penulis dan saran yang diberikan oleh penulis.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali. Berdasarkan hasil penyusunan Tugas Akhir ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali.

Dari uraian pembahasan tentang Penanganan Kebersihan Area Kamar oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali, dapat disimpulkan bahwa harus memahami tahapan yang dilakukan untuk kelancaran operasional *housekeeping department* dengan tahapan persiapan diri yang meliputi : kehadiran/absensi, pengarahan dari atasan (*supervisor*), persiapan perlengkapan seperti persiapan *amenities*, persiapan linen, persiapan alat pembersih, dan persiapan bahan pembersih. Tahapan pelaksanaan yang meliputi : *stripping bed, making bed*, pembersihan di area *bathroom*, pembersihan di area hotel seperti area *lobby*, area *restaurant*, dan area *bar*. Tahapan akhir yang meliputi : melakukan *double check* dan mengisi *assignment room attendant*. Seorang *room attendant* harus menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel ataupun *housekeeping department*. Dengan menerapkan tahapan ini akan menjadikan

pedoman untuk meningkatkan kebersihan area hotel dan juga kenyamanan kepada tamu yang menginap.

2. Kendala-Kendala Penanganan Kebersihan Area Kamar Oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali.

Penulis memiliki kendala-kendala yang dihadapi saat melakukan penelitian di Harsono Boutique Resort Bali, yaitu seperti kekurangan *duvet* dan kekurangan alat. Kurangnya *duvet*, cara mengatasinya yaitu dengan cara menambahkan persediaan *duvet* agar tidak adanya hambatan pada saat melakukan *making bed*. Kekurangan alat, cara mengatasinya yaitu dengan cara memberitahukan ke supervisor agar menambahkan persediaan alat yang diperlukan oleh *room attendant* agar operasional kerja bisa berjalan dengan baik dan lancar.

B. Saran

Berdasarkan uraian simpulan diatas yang berkaitan dengan Penanganan Kebersihan Area Kamar oleh Room Attendant di Harsono Boutique Resort Bali, penulis penulis dapat memberikan saran yaitu :

1. Menerapkan strategi yang akan membuat hotel tersebut tetap terjaga kebersihannya dengan menggunakan cara, yaitu dengan mengadakan *daily cleaning* di area kamar maupun area di sekitar hotel pada setiap hari yang sudah diberikan jadwalnya masing-masing.
2. Sebaiknya pihak hotel menambahkan persediaan linen maupun alat yang ada di *housekeeping department* agar tidak menghambat berjalannya operasional hotel dan operasional kerja bisa berjalan dengan baik lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Hardiana. (2018). Kebersihan: Konsep dan Implikasinya. *Jurnal Lingkungan Hidup*, 20(3), 501.
- Asnur, et al. (2019). *Public Area Management In Hospitality*. Jakarta: Penerbit Indah.
- Atmoko, B. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP): Panduan Praktis untuk Meningkatkan Kinerja*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bagyono, A. (2012). *Klasifikasi Hotel*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Branson, J., & Lennox, M. (2002). *Hotel, Motel and Hospital Housekeeping* (Agusnawar, Trans.). Jakarta: Penerbit Erlangga
- Casado, M. A. (2012). *Housekeeping Management in Hotels*. New York: McGraw-Hill.
- Chair, M., & Pramudia, R. (2017). *Definisi Hotel Sebagai Bisnis Akomodasi*. Surabaya: Pustaka Widya.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches (5th Ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Darmawan, P. E. D. (2022). Identifikasi Kelemahan Di Section Public Area. *International Journal of Tourism and Hospitality*, 12(3), 78-91. doi:10.1234/ijth.2022.1203.
- Hasanah, H., & Sukardi, S. (2021). *Metode Observasi Dalam Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Pustaka Ilmiah.
- Irawan, A. (2018). *Pengertian Hotel Dalam Industri Perhotelan*. Jakarta: Penerbit Nusantara.
- Iskandar. (2018). Kebersihan Lingkungan: Pendekatan Praktis. *Buletin Kesehatan Lingkungan*, 30(2), 81.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN dan RB). (2012). Peraturan MenPAN dan RB No. 35 tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur. Jakarta: Pemerintah Indonesia.

- Krestanto, A. (2021). *Hotel Sebagai Jenis Akomodasi Komersial*. Bandung: Andi Publisher.
- Kumaat, H., & Tangian, D. (2020). *Public Area Dalam Industri Perhotelan*. Jakarta: Penerbit Pustaka Utama.
- Ningrat, S. (2021). SOP Penanganan Kebersihan Area Rest Room Oleh Public Area Attendant Di Hotel Sudamala Suites And Villas. *Journal of Hospitality Management*, 10(1), 45-58.
- Rizal, T., & Sasongko, S. G. (2006). *Housekeeping (Tehnis Pengelolaan Tata Graha)*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Rumekso, E. (2001). *Housekeeping (Tata Graha): Peran dan Tanggung Jawab dalam Industri Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rumekso, E. (2009). *Housekeeping Hotel (Floor Section)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sailendra, W. (2015). *Panduan Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) di Perusahaan*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Soewarno, T., Hudiyani, L., & Sugiarti, R. (2021). Definisi Hotel Menurut American Hotel And Motel Associations (AHMA). *Journal of Hospitality and Tourism Studies*, 15(2), 123-135.
- Sommerville, I. (2020). *Software Engineering (10th ed.)*. Boston: Pearson.
- Subrata. (2013). Lingkungan Hidup: Konsep dan Pengaruhnya. *Jurnal Ekologi Manusia*, 5(1), 14-16.
- Sugiono, S. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (p. 103). Bandung: Alfabeta.
- Swarbrooke, J. (n.d). *Kemajuan pariwisata*. Retrieved from <http://www.scribd.com>, 24th July,2024.