

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN NUSANTARA VILLA DARI VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMU GRAHA
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Prasidi Mahendra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN NUSANTARA VILLA DARI VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMU GRAHA
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Gede Prasidi Mahendra

NIM 2115823132

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN NUSANTARA VILLA DARI VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMU GRAHA DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Gede Prasidi Mahendra

NIM 2115823132

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN NUSANTARA VILLA DARI VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMU GRAHA
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par.
NIP. 19852102014041001

Pembimbing II,



Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.
NIP. 198912252022032007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

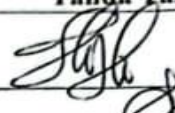
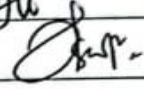
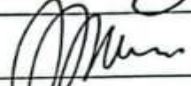


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN NUSANTARA VILLA DARI VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMU GRAHA
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. NIP. 19852102014041001	
Anggota	Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb NIP. 197205072005012001	
Anggota	I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd NIP. 199301282023211015	

Mengetahui,

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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gede Prasidi Mahendra

NIM : 2115823132

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PENANGANAN NUSANTARA VILLA DARI VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMU GRAHA DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 15 Agustus, 2024

Yang membuat pernyataan,



I Gede Prasidi Mahendra
NIM. 2115823112

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Penanganan Kamar Vacant Dirty Pada Nusantara Villa Untuk VVIP Guest Oleh Pramu Graha Di The Apurva Kempinski Bali” tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh ijazah program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih 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, S.ST.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 D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah, S.Pd., M.Hum., selaku Koordinator PKL sekaligus pembimbing PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan selama penulisan Tugas Akhir.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Vincent Guironmet selaku General Manager The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali.
10. Bapak Harrison Tompodung, selaku Director of People Training and Quality Assurance di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
11. Bapak Wisnu Dian Raharja selaku Housekeeper di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh

informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

12. Bapak Aldo Bangkit Purnomo Antara selaku Assistant Housekeeper yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
13. Seluruh Supervisor, Staff dan Daily Worker Room Attendent di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
14. Bapak I Made Inten dan Ibu Ni Komang Sukerwi, kedua orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan baik emosional dan finansial, serta motivasi selama penulisan Tugas Akhir ini. serta sodara I Kadek Andi Yama Kori, sodara laki-laki penulis yang telah memberikan dukungan emosional dan motivasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.

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 laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, 15 Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Tata Graha	9
C. Seksi-Seksi Departemen Tata Graha.....	10
D. Pengertian Tugas dan Tanggung Jawab <i>Pramu Graha</i>	12
E. Status Kamar Hotel	13
F. Jenis jenis Tipe Kamar Hotel	15
G. Pengertian penanganan.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	22
C. Struktur Organisasi <i>Pramu Graha</i>	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	43

A. Penanganan Nusantara Villa Dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Pramugraha Di The Apurva Kempinski Bali	44
B. Kendala-kendala yang dihadapi pramugraha dalam melakukan penanganan nusantara villa dari <i>vacant dirty</i> menjadi <i>vacant clean</i> oleh pramugraha di the Apurva Kempinski Bali dan solusinya	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Simpulan.....	70
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis kamar	22
Tabel 3. 2 Restoran, Bar dan Lounge	23
Tabel 3. 3 Daftar Meeting Room dan Chapel.....	23



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali	19
Gambar 3.2 Grand Deluxe Room.....	25
Gambar 3.3 Cliff Private Pool Junior Suite Room	26
Gambar 3.4 The Apurva Prestige Suite.....	26
Gambar 3.5 Nusantara Villa.....	27
Gambar 3.6 Selasar Deli	28
Gambar 3.7 Pala Restaurant	28
Gambar 3.8 Pala Rooftop Bar	29
Gambar 3.9 Kubu Pool Bar.....	30
Gambar 3.10 Koral Restaurant.....	30
Gambar 3.11 Reef Beach Club	31
Gambar 3.12 Izakaya By Oku.....	32
Gambar 3.13 Baiyun Restaurant.....	33
Gambar 3.14 Latelier Bar.....	33
Gambar 3.15 Amala dan Kimaya Chapel	34
Gambar 3.16 Apurva Chapel.....	34
Gambar 3.17 Ocean Front Lawn.....	35
Gambar 3.18 Fitness Center	36
Gambar 3.19 Pool	37
Gambar 3.20 Kids Club.....	37
Gambar 3.21 Asha Boutique & Gallery	38
Gambar 3.22 ApurvaSpa	39
Gambar 3.23 Struktur Organisasi Pramু Graha.....	40
Gambar 4.1 Persiapan diri seorang Pramु graha.....	45
Gambar 4.2 Caddy carry beserta peralatan	48
Gambar 4.3 Set up trolley yang sudah lengkap	49
Gambar 4.4 Proses pemasangan pillow pada bed room.....	57
Gambar 4.5 Toilet room.....	58
Gambar 4.6 Shower area	59

Gambar 4.7 Bathtub Area	60
Gambar 4.8 Wastafel area	61
Gambar 4.9 Vacuuming carpet	63
Gambar 4.10 Proses mopping pada main bed room	64
Gambar 4.11 vacuuming carpet di living room	66



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel berbintang 5 yang terletak di Sawangan, Nusa Dua, Bali. Dengan konsep menggabungkan antara nuansa Eropa dan keberagaman budaya Indonesia, The Apurva Kempinski Bali menawarkan banyak sekali keindahan, baik dari arsitektur bangunan yang terinspirasi dari Kerajaan Majapahit dan Pura Besakih, interior dan fasilitas yang mewah, serta pelayanan yang ramah. Hotel ini memiliki luas 14 hektar dan mempunyai 475 kamar, serta memiliki beberapa fasilitas seperti *lobby, restaurant, pool, bar, bisnis center, gym, SPA, cliff lounge* dan masih banyak lagi.

Hotel ini memiliki beberapa departemen antara lain: *Front Office Department* yang memiliki tugas dalam membantu registrasi tamu yang akan menginap, *Housekeeping Department*, dan *Food and Beverage Department*. Departemen lain yang ada adalah *Accounting Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Purchasing Department* dan *Human Resources Department*. Semua *departement* ini memiliki tugas yang penting dalam menyukseskan kegiatan dihotel.

Housekeeping Department memiliki 3 section dalam operasionalnya. Pada *Floor Section* memiliki petugas bernama Pramur Graha. Tugas utama Pramur Graha adalah menjaga,merapikan dan membersihkan kamar tamu, *Public Area Attendant* memiliki tugas utama yaitu membersihkan seluruh area hotel kecuali di kamar tamu, dan *Laundry Attendant* memiliki tugas utama yaitu mencuci seluruh *linen*

,*towel, uniform* karyawan dan pakaian tamu di hotel. Seluruh departemen ini bekerja sama secara profesional agar operasional berjalan lancar. Di The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa villa salah satunya Nusantara Villa.

Villa Nusantara tergolong tipe villa yang mewah dan megah dengan memiliki luas area 1379 m² di The Apurva Kempinski Bali. Tamu yang menginap di villa ini merupakan tamu-tamu yang berkelas seperti tamu VIP, VVIP, Artis, hingga tamu pemerintahan. Oleh karena itu prosedur pembersihan kamar ini biasanya mendapatkan perhatian khusus mulai dari standar *set up* hingga standar kebersihannya dan waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar ini cukup lama dibandingkan kamar-kamar lainnya, yaitu kurang lebih 3 jam. Dalam pelayanan dan penanganan kamar yang baik akan membuat tamu merasa puas sehingga terciptalah kesan yang baik dan membuat tamu berkeinginan untuk datang dan menginap lagi di The Apurva Kempinski Bali. Villa ini mempunyai harga yang lebih mahal di antara villa lainnya karena memiliki ruangan yang lebih luas, fasilitas yang lebih lengkap seperti ruang tamu yang luas, 2 *Private pool* yang besar dengan luas , 3 *bed room, sauna room* dan dapur pribadi di dalamnya.

Terdapat beberapa Tugas Akhir Terdahulu yang menjadi pembanding tulisan Tugas Akhir saat ini. Yang pertama adalah Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Kamar *Suite Eksekutif* Berstatus *Vacant Dirty* Oleh Pramu Graha Di Renaissance Bali Uluwatu *Resort &SPA* yang ditulis oleh I Putu Ivan Mahendra Nata (2019). Tulisan Tugas Akhir kedua berjudul “Penanganan *One Bedroom* Villa dengan Status *Vacant Dirty* oleh Pramu Graha di Alila Villas Uluwatu” yang ditulis oleh I Putu Agus Vito Darmawan (2023). Terdapat persamaan yaitu sama sama

menangani pembersihan kamar yang berstatus *vacant dirty* oleh *Pramu Graha*. Sedangkan perbedaannya berupa Lokasi hotel, ukuran kamar, fasilitas dan kegiatan yang difokuskan yaitu pada proses pembersihannya. Pada proses pembersihan di Nusantara Villa, terdapat proses *treatment* berupa *kristalisasi floor* dan *brushing*. Sedangkan pada tulisan Tugas akhir oleh Nata tersebut tidak terdapat *treatment* tambahan.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, penting bagi seorang *Pramu Graha* untuk mengetahui prosedur dalam menangani kamar *vacant dirty* agar nantinya bisa melakukan pembersihan sesuai dengan *standard* dan juga menghindari *complaint* dari tamu. Maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Penanganan Nusantara Villa dari *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* oleh *Pramu Graha* di The Apurva Kempinski Bali”

B. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimanakah *pramu graha* melakukan penanganan Nusantara Villa dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *pramu graha* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *pramu graha* dalam penanganan Nusantara Villa dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *pramu graha* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara menanganinya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui bagaimana penanganan Nusantara Villa dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh pramu graha di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh pramu graha saat melakukan penanganan Nusantara Villa dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh pramu graha di The Apurva Kempinski Bali dan cara menanganinya.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan penulisan antara lain:
 - a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Untuk menambah wawasan dan pengalaman penulis tentang industri perhotelan khususnya di *Housekeeping Department*.
 - b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai bahan referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai penelitian yang berhubungan dengan *Housekeeping (Pramu Graha)*. dan memudahkan bagi para dosen maupun para mahasiswa.
 - 2) Sebagai acuan atau pelajaran untuk mahasiswa di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali tentang prosedur penanganan kamar tamu.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi atau bacaan untuk mahasiswa di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali tentang prosedur penanganan kamar tamu dan sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu.

E. Metode Penelitian

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data dalam penyusunan tugas akhir di hotel The Apurva Kempinski Bali yakni sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dalam penanganan kamar untuk *VVIP guest* dari status *vacant dirty* menjadi *vacant clean* yang sesuai dengan data yang penulis butuhkan selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali. Data yang penulis butuhkan dalam metode observasi seperti *step by step* pengambilan kamar *vacant dirty* dan *set up* standar dalam penanganan tamu *VVIP*. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data ini dengan cara wawancara atau bertanya langsung kepada 1 *Manager*, 1 *Supervisor* dan 4 *Staff Housekeeping*

Department mengenai prosedur penanganan kamar serta kendala yang berkaitan dengan judul tugas akhir ini.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan suatu metode pengumpulan data dengan membaca dan mendapatkan informasi melalui studi Pustaka serta merangkum buku-buku yang berhubungan dengan laporan serta mencatat data-data yang diperlukan dari literatur yang ada kaitannya dengan permasalahan dalam tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam mengelola data-data yang telah dikumpulkan di atas, metode yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk penjelasan yang didapat dari perusahaan selama mengadakan penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penanganan nusantara villa dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh pramu graha di the Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis ini penulis menggunakan metode formal dan informal. Metode formal yaitu penulis menyajikan hasil analisis data dalam bentuk gambar, tabel, dan bagan agar penyajian hasil analisis ini dapat dijelaskan secara jelas dan benar sesuai dengan penanganan nusantara villa dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh pramu graha di the Apurva Kempinski Bali. Metode informal yaitu penulis menyajikan hasil analisis dengan kata-kata biasa yang mudah dipahami dan biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang penanganan Nusantara Villa dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh pramu graha di The Apurva Kempinski Bali, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Nusantara Villa dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh pramu graha di The Apurva Kempinski Bali adalah sebagai berikut:

a. Tahap persiapan

Sebelum mulai melakukan penanganan kamar tamu seorang *Pramu Graha* perlu melakukan beberapa persiapan diri seperti: datang ke hotel paling lambat 15 menit sebelum memulai pekerjaan, menggunakan *uniform* sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memperhatikan *grooming* seperti rambut dicukur rapi, tidak berkumis dan berjenggot, melakukan *absensi*.

b. Melaksanakan *morning briefing*

Pramu Graha wajib untuk mengikuti *morning briefing* sebelum memulai pekerjaan. Dalam *morning briefing*, *Pramu Graha* akan dibagikan *Pramu Graha RA assignment* dan *room key card* oleh building manager. Selama melakukan *morning briefing* building manager akan memberikan informasi mengenai ada atau tidaknya permintaan khusus dari tamu.

2. Persiapan perlengkapan

Setelah selesai mempersiapkan penampilan diri dan mengikuti *morning briefing*, selanjutnya Pramuni Graha akan menyiapkan peralatan dan *linen* yang dibutuhkan dalam penanganan kamar *vacant dirty* pada Nusantara Villa seperti: *set up trolley*, melengkapi *guest amenities* dan *guest supplies* di *trolley*, menyiapkan keperluan *linen*, menyiapkan peralatan pembersih dan *chemical*.

Adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh seorang Pramuni Graha dalam penanganan kamar *vacant dirty* pada Nusantara Villa adalah yang pertama yaitu pembersihan yang memakan waktu yang cukup lama karena memerlukan ketelitian dalam melakukan pembersihan kamar untuk VVIP *guest*. Solusinya yaitu dengan menambah jumlah Pramuni Graha dalam penanganan Nusantara Villa yang berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* agar pembersihan dapat dilakukan secara maksimal. Kendala yang kedua adalah jaring laba-laba yang sangat banyak pada sudut-sudut yang sulit dijangkau oleh seorang pramuni graha. Solusinya yaitu dengan melaporkan kepada floor manager agar dapat segera di tangani oleh petugas *pest control*. Dan yang terakhir yaitu adanya kendala linen yang terlalu banyak spot. Solusinya dengan menghubungi pihak laundry agar dibawakan linen yang tidak spot oleh runner laundry.

B. Saran

Dari kendala-kendala yang dihadapi dalam Prosedur Penanganan Kamar *vacant dirty* pada Nusantara Villa untuk *VVIP guest* oleh *Pramu Graha* di The Apurva Kempinski Bali, adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Dalam pembersihan Nusantara Villa yang berstatus *vacant dirty*, *Pramu Graha* akan membutuhkan waktu yang cukup lama karena perlu ketelitian dalam melakukan pembersihan kamar. Yaitu dengan cara menambah jumlah orang yang akan membersihkan Nusantara Villa. Dari semula yang membersihkan hanya 2 orang menjadi 4 orang yang melakukan pembersihan itu membuat waktu membersihkan menjadi lebih cepat yaitu dengan mempercepat waktu dari waktu normal 3 jam menjadi 1,5 jam lebih cepat dan memberikan hasil yang terbaik.
2. Jaring laba-laba merupakan salah satu kendala yang sering ditemukan oleh *Pramu Graha* dalam penanganan kamar maupun di villa. Saran yang diberikan adalah dengan membuat jadwal secara rutin kepada *pest control* dengan begitu membuat jaring laba-laba menjadi berkurang.
3. *Linen* yang *spot* merupakan salah satu kendala yang sering ditemui oleh *Pramu graha* ketika menangani kebersihan kamar tamu. Saran yang diberikan adalah *housekeeping* harus mengalokasikan *linen* khusus untuk *pramu graha* dalam melakukan penanganan pembersihan kamar Nusantara Villa.

Daftar Pustaka

- Agusnawar. (2002). *IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA*.
- ALEX’S ROSA PEREIRA. (2015). *TUGAS AKHIR PERANAN PUBLIK AREA ATTENDANT DALAM MENANGANI PEMBERSIHAN REST ROOM DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO*.
- Dewinur. (2012). *Tugas- dan-tanggung-jawab-departemen-housekeeping.tugas-*.
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
<http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- I Gede Sudarta. (2006). *Tata Graha 2* (Modul, Penulisan).
- Kade, I. A., Damayanti, W., & Suardani, S. M. (2021). *PENGANTAR HOTEL DAN RESTORAN PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Ningtyas Basuki Rachmad Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya STIE Perbanas Surabaya, F. (2011). PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI, PENANGANAN MASALAH DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT DI SURABAYA. In *Journal of Business and Banking* (Vol. 1, Issue 1).
<http://ib-bloggercompetition.kompasiana.com>
- Oktazana, D., Arief, A. M. R., & Par, S. M. (2017). KOORDINASI KERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DENGAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI ASTON KARIMUN HOTEL. In *JOM FISIP* (Vol. 4, Issue 1).
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2010). *PERANAN UNIT LOST AND FOUND DALAM PENANGANAN BAGASI YANG BERMASALAH PADA MASKAPAI CITILINK INDONESIA DI BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA*.
- Tuwuh, A., Wijoyo, S. E., & Par, M. (2023). *Page | 1 Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel*.
- Yati, A., & Nasution, B. (2021). *Perancangan Hotel Bintang 4 Berbasis Syariah Islam Di Kota Banda Aceh*.

Darmawan, I.P.A.V. 2023. Penanganan One Bedroom Villa dengan Status Vacant Dirty oleh Room Attendant di Alila Villas Uluwatu. Politeknik Negeri Bali; Badung.

Nata, I.P.I.M. 2019. Penanganan Kamar Suite Eksekutif berstatus Vacant Dirty Oleh Room Attendant Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Politeknik Negeri Bali; Badung.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI