

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR GRAND DELUXE
BERSTATUS VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN
OLEH ROOM ATTENDANT THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Arya Sedana Wirawan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR GRAND DELUXE
BERSTATUS VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN
OLEH ROOM ATTENDANT THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Arya Sedana Wirawan
NIM. 2115823046

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

TUGAS AKHIR
PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR GRAND DELUXE
BERSTATUS VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN
OLEH ROOM ATTENDANT 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

I Gede Arya Sedana Wirawan
NIM. 2115823046

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR GRAND DELUXE BERSTATUS VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 19 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Ketut Suja S.E., M.Si.
NIP. 196412311990031031



Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si.
NIP. 199204222022032011

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

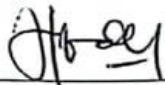



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR GRAND DELUXE BERSTATUS VACANT DIRTY OLEH ROOM ATTENDANT THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suja S.E., M.Si. NIP. 196412311990031031	
Anggota	Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par. NIP. 196405011990112001	
Anggota	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par. NIP. 19940217202203200	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gede Arya Sedana Wirawan

NIM : 2115823046

Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

Penanganan Pembersihan Kamar Grand Deluxe Berstatus Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean
Oleh Room Attendant 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, 19 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



NIM. 2115823046

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul “Penanganan Pembersihan Kamar Grand Deluxe Berstatus Vacant dirty menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant The Apurva Kempinski Bali” ini dengan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan Tugas akhir ini penulis banyak memperoleh banyak dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. 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 kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suja, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Harisson Tompodung, selaku Director of Training and Quality Management The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan informasi mengenai The Apurva Kempinski Bali untuk penulisan tugas akhir ini
9. Bapak Wisnu Dian Raharja selaku Housekeeper di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Aldo Bangkit Purnomo Antara selaku Assistant Housekeeper yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

11. Seluruh staff di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
13. Bapak I Gede Karyawan dan Ibu Ni Wayan Sarwi selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga tekun untuk mengerjakan tugas akhir ini, dan melakukan bimbingan, serta ikut serta mendukung penulis selama berkuliah dalam segi waktu yang dikeluarkan dan finansial yang di keluarkan
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat 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

Badung, Agustus 2024

I Gede Arya Sedana Wirawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel.....	10
B. Housekeeping Department.....	14
C. Pengertian Dan Status Kamar Hotel.....	16
D. Pengertian Pembersihan	22
E. Room Attendant.....	23
F. Pengertian Penanganan.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	26
B. Bidang usaha dan Fasilitas-fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	29
C. Struktur Organisasi	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	45
A. Penanganan Pembersihan Kamar Grand Deluxe Berstatus Vacant Dirty Ke Vacant Clean Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali.....	45
B. Kendala-kendala yang di hadapi dan cara pemecahannya dalam penanganan Pembersihan Kamar Grand Deluxe Berstatus Vacant dirty ke Vacant clean Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali.....	64
BAB V PENUTUP.....	67
A. Simpulan.....	67
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA..... 70
LAMPIRAN..... 71



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar di The Apurva Kempinski Bali.....	29
Tabel 3. 2 Restaurant Di The Apurva Kempinski Bali.....	30
Tabel 3. 3 Meeting Room & Chapel Di The Apurva Kempinski Bali.....	31



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo the Apurva Kempinski Bali	26
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	38
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Housekeeping The Apurva Kempinski Bali	39
Gambar 4. 1 Uniform Housekeeping	48
Gambar 4. 2 Cloth.....	49
Gambar 4. 3 Master Key.....	50
Gambar 4. 4 Assignment Room Attendant.....	51
Gambar 4. 5 Alat Pembersih	52
Gambar 4. 6 Linen.....	52
Gambar 4. 7 Amenities Bedroom.....	53
Gambar 4. 8 Amenities Bathroom.....	54
Gambar 4. 9 Proses Making Bed.....	56
Gambar 4. 10 Dusting.....	57
Gambar 4. 11 Membersihkan Washbasin.....	58
Gambar 4. 12 Membersihkan Bathtub	59
Gambar 4. 13 Membersihkan Shower.....	60
Gambar 4. 14 Membersihkan Area Toilet.....	61
Gambar 4. 15 Melakukan Vaccum	62
Gambar 4. 16 Melakukan Mopping.....	63
Gambar 4. 17 Kamar Vacant Clean	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kamar Grand Deluxe.....	71
Lampiran 2 Kamar Villa.....	71
Lampiran 3 Meeting Room Parang, Kawung dan Ikat.....	72
Lampiran 4 Kashi Kiran Boardroom.....	72
Lampiran 5 Candi Ballroom.....	72
Lampiran 6 Selasar Deli Restaurant.....	73
Lampiran 7 Pala Restaurant.....	73
Lampiran 8 Rooftop Bar.....	73
Lampiran 9 Koral Restaurant.....	74
Lampiran 10 L'atelier by Cyril Kongo.....	74
Lampiran 11 Izakaya by Oku Restaurant.....	75
Lampiran 12 Baiyun Restaurant.....	75
Lampiran 13 Fitness Center.....	75
Lampiran 14 Main Pool.....	76
Lampiran 15 Apurva <i>Chappel</i>	76
Lampiran 16 Apurva SPA.....	76
Lampiran 17 Asha Gallery.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan yang melibatkan perjalanan ke tempat-tempat baru atau menarik untuk tujuan rekreasi, bisnis, atau edukasi. Pariwisata secara umum meliputi berbagai aspek yang terkait dengan kegiatan tersebut, seperti destinasi wisata, transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, budaya dan sejarah, serta aktivitas yang terkait dengan pariwisata. Salah satu aspek penting dalam pariwisata adalah akomodasi. Ini bisa termasuk hotel, vila, hostel, penginapan tradisional, atau tempat tinggal di rumah warga lokal. Makanan dan minuman juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pariwisata, yang meliputi restoran, kafe, warung, dan pedagang kaki lima. Bali merupakan sebuah pulau di Indonesia yang terkenal dengan keindahan alamnya, keanekaragaman budayanya, dan keramahan penduduknya. Bali menjadi salah satu tujuan wisata internasional yang paling populer di dunia. Pariwisata di Bali sangat berkembang pesat dan terus meningkat dari tahun ke tahun. Pulau ini memiliki berbagai tempat wisata menarik, seperti pantai-pantai yang indah, kuil-kuil dan pura-pura, taman-taman dan kebun binatang, hutan-hutan yang menakjubkan, dan masih banyak lagi. Salah satu daerah wisata yang terkenal adalah Nusa Dua.

Sawangan merupakan daerah yang terletak di ujung selatan Nusa Dua dan dekat dengan kawasan ITDC yang memiliki beberapa hotel berbintang yang cukup terkenal di Bali, seperti The Westin Resort Nusa Dua, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, Grand Hyatt Bali. Hotel-hotel tersebut menawarkan fasilitas dan layanan yang lengkap dan berkualitas, seperti kamar-kamar yang mewah dan nyaman, restoran, bar, kolam renang, pusat kebugaran, spa, dan fasilitas rapat serta acara. Selain hotel, Kawasan ITDC juga memiliki berbagai tempat wisata menarik seperti pantai-pantai yang indah, Bali Nusa Dua Theatre, dan pusat perbelanjaan seperti Bali Collection dan The Bay Bali.

Hotel adalah sebuah tempat yang menyediakan akomodasi sementara bagi tamu yang datang dari luar kota atau negara untuk berbagai kepentingan seperti bisnis, rekreasi, atau lainnya. Salah satu hotel yang terkenal di daerah Sawangan, Nusa Dua adalah The Apurva Kempinski Bali. The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar dengan tiga tipe kamar yaitu *deluxe*, *suite*, dan *villa*. Semua kamar dilengkapi dengan fasilitas *modern* seperti TV layar datar, *Wi-Fi* gratis, AC, *minibar*, brankas pribadi, dan kamar mandi pribadi dengan *shower* dan *bathtub* terpisah. Departemen yang ada di dalam hotel ini meliputi, *Front Office* yang bertanggung jawab untuk melayani tamu *check in* dan *check out*, *Housekeeping* yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan di area dalam hotel maupun luar hotel, *Food and Beverage* yang bertanggung jawab menyediakan makanan dan minuman, *Engineering* yang bertanggung jawab untuk menjaga dan

memperbaiki seluruh fasilitas dan peralatan di dalam hotel, *Sales and Marketing* yang bertanggung jawab untuk mempromosikan dan memasarkan hotel kepada calon tamu, *Human Resource* yang bertanggung jawab untuk manajemen sumber daya manusia, seperti perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan hotel, dan *Accounting* yang bertanggung jawab untuk manajemen keuangan hotel.

Salah satu department yang mempunyai peran penting adalah *Housekeeping* department. *Housekeeping department* pada The Apurva Kempinski Bali adalah departemen yang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan kamar dan area umum hotel, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya. Dalam oprasionalnya *housekeeping* di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi beberapa *section* yaitu *public area section*, *room section*, *laundry section*, *florist* dan *gardener*.

Staff yang mendapat tugas di *room section* biasa disebut *room attendant*. *Room attendant* perlu melakukan penanganan kamar yang berstatus *vacant dirty* sehingga menjadi bersih bisa disebut *vacant clean*. Dimana pengertian dari *vacant dirty* adalah kamar yang sudah kosong dan belum dibersihkan, untuk memastikan apakah kamar sudah kosong atau belum, biasanya di jam *check out* dari pihak *front office* akan mendatangi kamar untuk mengecek kamar tersebut, jika kamar tersebut sudah kosong maka akan dipasang tanda *make up room* yang berarti kamar tersebut sudah bisa dibersihkan. Dalam hal penanganan kamar *grand deluxe* yang sudah

kosong tentu bukan hal yang mudah bagi seorang *room attendant* saat melakukan pembersihan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean*. *Room attendant* harus bisa membersihkan kamar *vacant dirty* dengan cepat dan teliti mengenai kebersihan dan kerapian kamar, dimana saat proses pembersihan kamar *grand deluxe*, *room attendant* harus detail dan teliti dalam kebersihan *bedroom*, *bathroom*, dan *balcony*, terutama kebersihan dibagian *linen* dan *towel* yang akan di-*setup*, karena kebersihan adalah hal yang paling utama dalam mengerjakan kamar *vacant dirty*.

Penelitian ini memiliki kesamaan topik dengan tugas akhir sebelumnya dengan judul “Pelaksanaan Kebersihan Kamar Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Di Hotel Rumah Luwih Bali” oleh I Made Aldo Karyana (2023). Akan tetapi terdapat perbedaan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) dalam tugas akhir ini dengan tugas akhir sebelumnya karena setiap hotel memiliki prosedur yang berbeda. Selain SOP, perbedaan tugas akhir ini dengan tugas akhir sebelumnya adalah perbedaan *set up amenities*. Tugas akhir sebelumnya yang memiliki topik yang sama yaitu milik I Ketut Teja Artha (2022) dengan judul “Penanganan Uluwatu Suite Room Dengan Status Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Di Intercontinental Bali Resort” oleh. Kesamaan tugas akhir sebelumnya adalah Teknik pelaksanaan dan juga alat alat yang digunakan. Adapun perbedaan tugas akhir ini dengan tugas akhir sebelumnya adalah dari segi tahapan yang dilakukan dalam membersihkan kamar serta *amenities* yang di-*setup* dikamar.

Dalam hal penanganan kamar yang berstatus *vacant dirty* di kamar *grand deluxe* di The Apurva Kempinski Bali *room attendant* diberikan tugas untuk menangani kamar *grand deluxe* di The Apurva Kempinski Bali. Dalam pembersihan kamar *grand deluxe* memerlukan upaya yang lebih besar dibandingkan kamar *suites* dan *villa*, terutama karena jumlah kamar yang harus dibersihkan jauh lebih banyak. Kondisi ini menambah beban kerja bagi *room attendant* yang dituntut untuk bekerja dengan cepat agar semua kamar selesai tepat waktu. Meskipun demikian, ketelitian dalam setiap langkah pembersihan tidak boleh diabaikan. Setiap detail, mulai dari kebersihan permukaan hingga penataan furnitur, harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Menghadapi jumlah kamar yang lebih banyak dan waktu yang terbatas, *room attendant* tetap harus menjaga kualitas tanpa mengorbankan kenyamanan tamu dan citra hotel. Oleh karena itu, pembersihan kamar *grand deluxe* menjadi tantangan tersendiri yang membutuhkan kombinasi kecepatan dan ketelitian tinggi agar standar layanan tetap terpenuhi. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengambil sebuah judul “Penanganan Pembersihan Kamar Grand Deluxe Berstatus Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah di bawah ini ditetapkan berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijelaskan diatas. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan pembersihan kamar *grand deluxe* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan dalam penanganan pembersihan kamar *grand deluxe* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* The Apurva Kempinski Bali? Dan bagaimana solusinya?

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:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Menjelaskan prosedur penanganan pembersihan kamar *grand deluxe* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* The Apurva Kempinski Bali
- b. Menjelaskan hambatan dalam prosedur penanganan pembersihan kamar *grand deluxe* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* The Apurva Kempinski Bali? Dan bagaimana solusinya?

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang Housekeeping
- 3) Mengetahui secara detail tentang prosedur pembersihan kamar *grand deluxe* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* The Apurva Kempinski Bali?

b. Bagi 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* khususnya di *room section*
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa/I dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa/I atau dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir

c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

- 1) Sebagai referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan pembersihan kamar

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat dalam menghadapi hambatan dalam prosedur penanganan pembersihan kamar

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi, maupun kepustakaan.

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian mengenai penanganan pembersihan kamar *grand deluxe* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* The Apurva Kempinski Bali. Dalam metode ini penulis menggunakan metode catat dan mengoperasionalkan dari pengumpulan data dalam proses penanganan pembersihan kamar.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mewawancarai *floor supervisor*, serta para staff, mengenai pengertian, prosedur atau tahap-tahap dari membersihkan kamar *grand deluxe*, serta hambatan yang dihadapi.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan artikel-artikel dan buku yang berkaitan dengan tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memberikan gambaran umum, memaparkan secara sistematis data yang diperoleh di The Apurva Kempinski Bali dan memaparkan informasi yang diperoleh dan dalam penyajian hasil analisis menyajikan hasil analisis data dengan penjabaran kata-kata yang mudah dipahami, berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan prosedur penanganan pembersihan kamar *grand deluxe* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* The Apurva Kempinski Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang terpapar secara rinci mengenai “Penanganan Pembersihan Kamar Grand Deluxe Berstatus Vacant Dirty Ke Vacant Clean Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali” penulis dapat memaparkan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Penanganan pembersihan kamar *grand deluxe* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali terdiri dari 3 tahap, antara lain yaitu:
 - a. Tahap persiapan, yaitu menyiapkan segala hal yang meliputi:
 - 1) Persiapan diri yang meliputi kebersihan dan kesehatan diri, serta penampilan diri sesuai SOP.
 - 2) Persiapan peralatan kerja yaitu mempersiapkan peralatan atau *work equipment* untuk proses kelancaran pekerjaan.
 - b. Tahap Pelaksanaan yaitu melakukan penanganan pembersihan kamar merupakan tahapan yang dilakukan oleh *room attendant* untuk membersihkan kamar *grand deluxe* berstatus *vacant dirty* di The Apurva Kempinski Bali dimana pada tahap pembersihan seorang *room attendant* tidak hanya membersihkan kamar saja melainkan juga merapikan kamar tamu, dan

mengecek apakah ada barang tamu yang masih tertinggal atau tidak sebelum status kamar diubah ke *vacant clean*

- c. Tahap akhir, yaitu tahap terakhir dalam pembersihan kamar *grand deluxe* bersetatus *vacant dirty* ke *vacant clean* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali yaitu: Melakukan *double check* di setiap area kamar untuk memastikan bahwa kamar dalam kondisi benar-benar bersih, semua *amenities* dan handuk sudah tersedia dan terpasang dengan lengkap, serta tidak ada barang milik tamu, sampah, atau kotoran yang tertinggal di dalam kamar, dengan tujuan untuk memastikan bahwa kamar dalam keadaan benar-benar bersih dan nyaman bagi tamu berikutnya, semua *amenities* dan handuk tersedia dan terpasang dengan baik. Hal ini dilakukan untuk memenuhi standar kualitas hotel dan memastikan kepuasan tamu.
2. Kendala-kendala yang dihadapi pada penanganan pembersihan kamar *grand deluxe* bersetatus *vacant dirty* ke *vacant clean* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali, yaitu:
 - a. Kerusakan *cleaning equipment* dan masih kotornya kamar tamu. Hal ini dapat ditangani dengan melakukan *double check* ke setiap *cleaning equipment* agar tidak khawatir jika ada *cleaning equipment* yang rusak.
 - b. Ketidakpuasan tamu terhadap kamar. Hal ini dapat atasi dengan cara bisa membersihkan ulang kamar secara maksimal dan kalau tamu tidak mau menerima, bisa menawarkan kamar lain yang jenis kamarnya sama sesuai apa yang dipesan.

B. Saran

Setelah penulis mempelajari dan mempraktikkan langsung dengan bimbingan *housekeeping supervisor* di The Apurva Kempinski Bali, dalam pelaksanaan terdapat sedikit kendala dan kekurangan seperti *cleaning equipment* dan kurangnya *room attendant* mengikuti SOP sehingga menyebabkan kamar belum bersih maksimal. Beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai berikut:

1. *Room Attendant* dan *supervisor* harus mengecek *cleaning equipment* yang akan digunakan apakah dalam kondisi layak pakai atau sudah rusak, sehingga apabila *room attendant* menemukan alat yang rusak agar segera diganti dengan alat yang baru.
2. Supervisor hendaknya lebih ketat dalam mengawasi *room attendant* saat bekerja agar sesuai dengan SOP, sehingga meminimalkan *complaint* dari tamu dalam hal kebersihan kamar sehingga tamu yang menginap lebih nyaman saat *stay* dikama

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2020). Operasional Tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. (2007). Pariwisata dan Perhotelan. Alfabeta.
- Bataafi. (2005). Housekeeping Departement, Floor and Public Area. Alfabeta.
- Fadhli. (2017). Pengantar Housekeeping Perhotelan. Gava Media.
- Gustinur. (2015). Kategori Hotel, Tipe Kamar dan Fasilitas Hotel. PARIWISATA, 1–26.
- Iskandar. (2018). Pentingnya Memelihara Kebersihan dan Keamanan Lingkungan Secarapartisipatif demi Meningkatkan Gotong Royong dan Kualitas Hidup Warga. Jurnal Ilmiah Pena, 1(1).
- Marlina. (2014). Pengantar Pariwisata. Yudistira.
- Perwani. (2006). Mencoba Mendefinisikan Housekeeping. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Purnama. (2015). Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe Room Hotel Hyatt Regency Bandung. Jurnal Pariwisata.
- Rumekso. (2002). Housekeeping Hotel. Andi.
- Rumekso. (2005). Housekeeping Hotel Floor section. Andi.
- Rumekso. (2009). Housekeeping Hotel Floor Section. Andi.
- Rumekso. (2011). Housekeeping Hotel Room Attendant Departement. Andi.
- Sarwono. (2015). Psikologi Lintas Budaya. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sihite. (2003). Management Hotel. Grasindo.
- Soekanto. (2001). Teori Peranan. Bumi Aksara.
- Sulistiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel. Alfabeta.