

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN MAJAPAHIT VILLA DARI VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMUGRAHA
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Adi Saputra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN MAJAPAHIT VILLA DARI VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMUGRAHA
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Adi Saputra

NIM 2115823152

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN MAJAPAHIT VILLA DARI VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMUGRAHA DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Adi Saputra

NIM 2115823162

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN MAJAPAHIT VILLA DARI VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMUGRAHA 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,

Pembimbing II,



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

Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par.

NIP. 19852102014041001

NIP. 199306082022032009

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,

Politeknik Negeri Bali






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

NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN MAJAPAHIT VILLA DARI VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMUGRAHA
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan, 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 DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S. Pd., M.Eng
NIP. 198407202008122002



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

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

Laman: www.pnb.ac.id, Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Wayan Adi Saputra

NIM : 2115823162

Prodi/Jurusan : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PENANGANAN MAJAPAHIT VILLA DARI VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMUGRAHA
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

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

Dengan surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Badung, 15 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Nama : I Wayan Adi Saputra

Nim : 2115823162

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan (Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali) serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada program studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

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 ingin menyampaikan rasa terima kasih 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 Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Vincent Guironmet, selaku General Manager The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali.
9. 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.

10. 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.
11. Bapak Aldo Bangkit Purnomo Antara selaku Assistant Housekeeper yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
12. Seluruh Supervisor, Staff dan Daily Worker Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Gede Ngurah Wijana dan Ibu Ni Ketut Pusparini, selaku kedua orang tua penulis, I Made Tristan Owen, selaku adik laki-laki penulis yang telah memberikan dukungan emosional dan motivasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini serta teman-teman di kelas F Hotel yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi kepada penulis selama 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

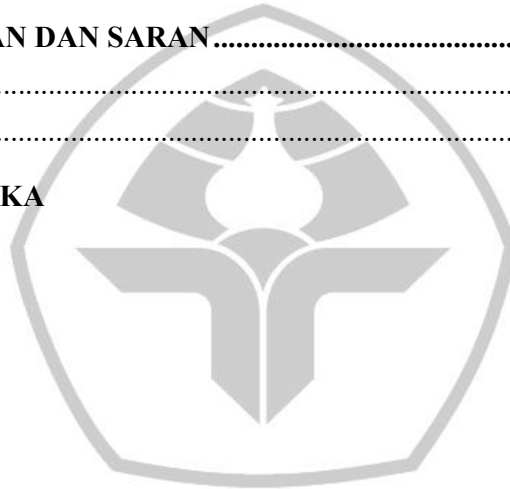
Badung, 15 Agustus 2024

I Wayan Adi Saputra

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.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat Tugas Akhir	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pengertian Hotel.....	10
B. Jenis- jenis Kamar Hotel.....	13
C. Status Kamar Hotel	16
D. Pengertian Housekeeping.....	18
E. Seksi-Seksi Housekeeping Department	19
F. Pengertian Tugas dan Tanggung Jawab Pramugraha	21
G. Pengertian Penanganan	22

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	26
C. Struktur Organisasi Hotel.....	44
BAB IV PEMBAHASAN.....	49
A. Penanganan Majapahit Villa Dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali.....	49
B. Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali dan solusinya.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Simpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar The Apurva Kempinski Bali	26
Tabel 3.2 Restaurant, Bar dan Lounge	26
Tabel 3.3 Daftar Meeting Room dan Chapel	28



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali	23
Gambar 3.2 Grand deluxe Room	30
Gambar 3.3 Junior Suite Room.....	31
Gambar 3.4 Prestige Suite.....	31
Gambar 3.5 Villa.....	32
Gambar 3.6 Selasar Deli Restaurant	33
Gambar 3.7 Pala Restaurant.....	33
Gambar 3.8 Pala Rooftop Bar	34
Gambar 3.9 Kubu Pool Bar.....	34
Gambar 3.10 Koral Restaurant.....	35
Gambar 3.11 Reef Beach Club.....	35
Gambar 3.12 Izakaya by Oku Restaurant	36
Gambar 3.13 Bai Yun Restaurant	36
Gambar 3.14 In Room Dining.....	37
Gambar 3.15 L'atelier by Cyril Kongo.....	37
Gambar 3.16 Amala dan Kimaya Chapel	38
Gambar 3.17 Apurva Wedding Chapel.....	38
Gambar 3.18 Ocean Front Lawn.....	39
Gambar 3.19 Meeting room	39
Gambar 3.20 Gym/Fitness Center.....	40
Gambar 3.21 Departure Lounge.....	41
Gambar 3.22 Main Pool	41
Gambar 3.23 Kids Club	42
Gambar 3.24 Asha Boutique & Gallery.....	42
Gambar 3.25 Business Center.....	43
Gambar 3.26 Apurva Spa.....	43
Gambar 3.27 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	44
Gambar 3.28 Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	45

Gambar 4.1 finger print.....	50
Gambar 4.2 Seragam.....	51
Gambar 4.3 Morning Briefing.....	52
Gambar 4.4 Pramugraha Trolley.....	53
Gambar 4.5 Vacuum Cleaner.....	54
Gambar 4.6 Mop	54
Gambar 4.7 Sapu.....	55
Gambar 4.8 Window Squeeze.....	55
Gambar 4.9 Window washer.....	56
Gambar 4.10 Sponge.....	56
Gambar 4.11 Bottle Sprayer dan Chemical.....	57
Gambar 4.12 Door Stopper	58
Gambar 4.13 Cloth.....	58
Gambar 4.14 Amenities Ferragamo.....	59
Gambar 4.15 Bagan Alur Pembahasan	70



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Gambar 1.1 Majapahit Villa *Two BedRoom*

Gambar 1.2 Majapahit Villa *One Bedroom*

Gambar 1.3 *Balcony* Majapahit Villa

Lampiran 2

Gambar 2.1 *Walk in Guest Toilet*

Gambar 2.2 *Dining Room*

Gambar 2.3 *Living Room*

Lampiran 3

Gambar 3.1 *King Size Bed*

Gambar 3.2 *Twin Size Bed*

Gambar 3.3 Meja Kerja

Lampiran 4

Gambar 4.1 *Mini Bar*

Gambar 4.2 *Bathroom Area*

Gambar 4.3 Gelas, Sendok, Teh, Gula dan Kopi

Lampiran 5

Gambar 5.1 Pemasangan *Pillow*

Gambar 5.2 Pembuatan Sudut Pada *Bed*

Gambar 5.3 Pembersihan *Wash Basin*

Lampiran 6

Gambar 6.1 Pembersihan *Bathtub*

Gambar 6.2 Pembersihan *Toilet Bowl*

Gambar 6.3 Melengkapi *Guest Amenities*

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. The Apurva Kempinski Bali memiliki luas 14 hektar dan mempunyai 475 kamar, serta memiliki beberapa fasilitas seperti *lobby, restaurant, pool, bar, business center, gym, SPA, cliff lounge, villa lounge, meeting room* dan *wedding chapel*.

Hotel ini memiliki beberapa *department* antara lain Front Office department yang bertugas untuk menangani tamu *check in* serta *check out*. Housekeeping department memiliki tugas untuk menjaga kebersihan, perawatan dan keindahan tata ruang hotel. Food and Beverage department yaitu bagian dari sebuah hotel yang bertugas terkait kebutuhan Pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara *profesional*, mulai dari menyiapkan sampai dengan menyajikan makanan dan minuman.

Accounting department bertugas untuk mencatat transaksi yang berhubungan dengan keuangan. Engineering department memiliki tugas sebagai memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar bisa berfungsi secara maksimal sehingga seluruh operasional hotel berjalan dengan baik. Sales and

Marketing department berperan dalam menyusun strategi penjualan dengan baik dan tepat serta memenuhi target hotel baik dalam bentuk mingguan, bulanan maupun tahunan.

Purchasing department bertugas terkait proses pengadaan barang contohnya pembelian kebutuhan sebuah hotel serta meminta persetujuan untuk proses pembelian ke manajemen. Security department bertugas sebagai menjaga keamanan dan ketertiban hotel yang meliputi aspek keamanan fisik, personel dan informasi dan ada satu lagi yaitu Human Resources department yang bertugas mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan tenaga kerja baik dalam perekrutan dan seleksi karyawan baru.

Housekeeping Department memiliki 3 bagian diantaranya pramugraha bertugas untuk membersihkan semua kamar, *Public Area Attendant* bertugas untuk membersihkan semua area *corridor* di depan kamar serta *outlet* seperti *Restaurant*, dan *Laundry Attendant* bertugas dalam semua pencucian, seperti pakaian karyawan, cucian tamu, *linen*, *towel* serta *napkin* yang bekerja secara profesional agar operasional berjalan lancar.

Pramugraha perlu melakukan penanganan terhadap kamar yang berstatus *vacant dirty* sehingga menjadi bersih atau bisa disebut *vacant clean*. Pengertian *vacant clean* yaitu kamar yang kosong dengan keadaan bersih yang sudah siap untuk dijual oleh pihak hotel. Pramugraha juga harus memperhatikan hal secara detail dalam pembersihan kamar, seperti tidak adanya noda di *linen* dan *towel* yang akan di tata pada kamar, serta melakukan kegiatan pembersihan secara merata di semua area pada kamar *villa* termasuk area yang sulit terjangkau, seperti: belakang

mini bar, sudut pintu/ruangan, langit-langit, belakang dan bawah *sofa* serta di area luar *villa*, ini dilakukan agar membuat tamu nyaman menginap di *villa*. Di dalam penanganan Majapahit Villa seorang pramugraha melakukan pembersihan memerlukan waktu yang cukup lama dibandingkan *villa* lainnya, dalam penanganan Majapahit Villa membutuhkan empat orang pramugraha (dua team) serta satu orang petugas kolam renang.

Majapahit Villa merupakan *villa* dengan ukuran 637 m² yang memiliki tiga kamar tidur yaitu 2 *King bed size* dan 1 *Twin bed size*, *Villa* ini sangat diminati karena memiliki kolam renang pribadi, tanaman pribadi yang rimbun dan megah, dapur yang bersebelahan dengan ruang makan, *gazebo*, *jacuzzi*, *walk-in toilet* serta *Balcony*. Nama Majapahit Villa yaitu berasal dari Kerajaan Nusantara terbesar dan terkuat dalam Sejarah di Indonesia, Majapahit Villa merupakan *villa* yang terdiri dari dua bangunan yang terpisah dengan memiliki dua lantai di setiap bangunan, dalam satu bangunan terdapat dua kamar tidur, pada lantai dua terdapat kamar tidur dengan ukuran *twin size bed* serta di lantai satu terdapat kamar tidur dengan ukuran *king size bed* dan bangunan satunya lagi terdapat satu kamar tidur dan *living room*, pada lantai dua terdapat kamar tidur dengan ukuran *king size bed* serta di lantai satu terdapat *living room*, di antara kedua bangunan tersebut dihubungkan oleh *balcony* serta kolam renang. Namun hal yang membedakan penanganan kamar ini ialah membutuhkan waktu yang lebih lama dari pada tipe kamar *Villa*, *Suite* dan *Deluxe*, ini dikarenakan kamar Majapahit Villa lebih luas dibandingkan kamar lainnya.

Jika dibandingkan dengan dua tugas akhir terdahulu yang berjudul Prosedur Penanganan Kamar Villa Vacant Dirty Untuk Expected Arrival Oleh Villa

Attendant Pada Six Sense Uluwatu Bali yang disusun oleh I Putu Wahyu Swarna Gita (2021), yang membahas mengenai standar prosedur penanganan satu kamar pada *Villa*. Penanganan Royal One Bedroom Villa Dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Pada Kaamala Resort Ubud yang disusun oleh I Kadek Widyastika (2021), yang berfokus kepada usaha-usaha *room attendant* dalam melakukan pembersihan terhadap satu kamar *villa*. Kedua pembahasan tugas akhir diatas memiliki persamaan dengan tugas akhir yang penulis buat yaitu penanganan *villa vacant dirty*, perbedaan dari tugas akhir diatas yaitu jumlah kamar tidur dan fasilitas yang ada di dalam *villa*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengumpulkan data dan mengangkat judul tentang “Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali dan solusinya?

C. Tujuan Dan Manfaat Tugas Akhir

Adapun tujuan dan manfaat yang di dapat dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, berikut merupakan tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini:

- a. Mengetahui Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pramugraha saat Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali dan solusinya.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian Tugas Akhir ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi D-III 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 sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka

meningkatkan proses belajar mengajar dan sebagai bahan referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai penelitian yang berhubungan dengan Housekeeping (Pramugraha).

2) Sebagai bahan referensi atau bacaan 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 Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi menurut Morissan, (2017:143) Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera sebagai alat bantu utamanya. Dalam metode observasi ini penulis melakukan pengamatan dan mempelajari secara langsung ke obyek penelitian mengenai penanganan Majapahit Villa dari vacant dirty menjadi vacant clean oleh pramugraha di the Apurva Kempinski Bali. Metode observasi yaitu bentuk metode penulisan yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung dilapangan, baik terhadap karyawan dan objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara menurut Moleong, (2016:186) wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam metode wawancara ini penulis menggunakan metode wawancara yang tidak terstruktur. Wawancara yang tidak terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman wawancara. Penulis memodifikasi proses wawancara sesuai situasi dan kondisi sehingga fleksibel. Penulis melakukan tanya jawab dengan satu *floor manager*, dua *supervisor*, satu *assistant housekeeper* dan empat pramugraha. Metode Wawancara yaitu melakukan wawancara kepada *host* atau karyawan hotel yang bersangkutan secara langsung seperti, *Executive Housekeeper*, *Assistant Executive Housekeeper*, *Floor Manager*, *Supervisor*, dan *Room Attendant* mengenai bagaimana tentang Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali.

c. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2017:291) studi kepustakaan adalah langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian teoritis dan referensi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Tujuan utama dalam melakukan studi literatur adalah menemukan variabel-variabel yang diteliti membedakan hal-hal yang sudah dilakukan dan menentukan hal-hal yang perlu dilakukan, melakukan sintesa dan memperoleh perspektif baru dan menemukan makna dan hubungan antar variabel.

Melalui studi kepustakaan analisis buku teks penulis mengumpulkan data melalui pencarian informasi dari jurnal, buku, artikel, internet dan sumber tertulis lainnya yang konkrit dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

2. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015: 244), “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Menurut (Sugiyono, 2017) dalam buku metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengkoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

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 dalam melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali

E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Tugas Akhir, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan Lokasi dan Sejarah Hotel, Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel dan struktur Organisasi Hotel.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai Penanganan Majapahit Villa dari Vacant Dirty menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan yang terdiri dari mempersiapkan diri, mengikuti *morning briefing*, mempersiapkan peralatan, *guest supplies* dan *guest amenities*.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan yang terdiri dari tahap memasuki Majapahit Villa, memeriksa semua keadaan fasilitas Majapahit Villa, membersihkan sampah, mengambil gelas yang kotor, *striping bed*, mengambil *linen*, *making bad*, membersihkan area *bathroom*, *dusting area bed*, melengkapi *towel*, *guest supplies* dan *guest amenities*, melakukan *vacuuming*, *mopping*, membersihkan area *balcony* dan membersihkan *walk in guest toilet*.

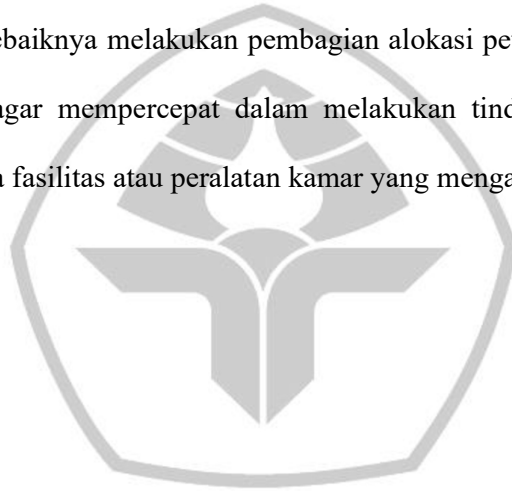
3. Tahap Akhir

Tahap akhir yang terdiri dari melaporkan kepada *supervisor* bahwa Majapahit Villa sudah selesai dibersihkan, mengisi *RA Assignment* dan Kembali ke pantre untuk melengkapi ulang trolley sebagai persiapan pembersihan villa berikutnya.

B. SARAN

Dari kendala yang dihadapi dalam penanganan Majapahit villa dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh pramugraha di The Apurva Kempinski Bali, adapun saran sebagai berikut:

1. Laundry harus menambah jumlah persediaan linen yang baru agar masalah dari linen spot ini dapat diatasi sembari pada saat bersamaan juga melakukan *treatment* secara khusus pada linen yang terdapat spot.
2. Engineering sebaiknya melakukan pembagian alokasi petugas di setiap lantai atau gedung agar mempercepat dalam melakukan tindak lanjut mengenai perbaikan pada fasilitas atau peralatan kamar yang mengalami kerusakan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Bintara. (2017). Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta, Ed.). Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Fadhli, A. (2017). Pengantar Housekeeping Perhotelan (Yogyakarta, Ed.). Gava Media.
- Iskandar. (2019). Analisis Penerapan Standard Operational Procedure Make Up Room Bagi Pramugraha Di Hotel Harmoni Suite Batam. Fakultas Manajemen Divisi Kamar Batam.
- Kurniawan dan Yulianto. (2017). Usaha Roomboy Dalam Menjaga Standard Kebersihan Kamar Hunian di Abadi Hotel Jogja. *Jkhasanah Ilmu*, 8(1), 40–46.
- Ludfi Orbani. (2017). Housekeeping Passport Manajemen Operasional Housekeeping Dasar. (Yogyakarta, Ed.). Penerbit ANDI.
- Maskardo, S. (2015). Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tur, dan Travel (Jakarta, Ed.). Penerbit Cermelang Publishing.
- Parwadi, K. B. (2017). Penanganan Turn Down Service Oleh Suite Attendant Di Anantara Uluwatu Bali Resort (Badung, Ed.). Politeknik Negeri Bali.
- Prakoso. (2017). Front office praktis : administrasi dan prosedur kerja. Gava Media.
- Putri, E. D. (2018). Pengantar Akomodasi dan Restoran (Yogyakarta, Ed.). Deepublish.
- Sulastiyono. (2020). Pengertian Hotel, Karakteristik dan Jenis-Jenis Hotel .
- Surya, F. (2019). Akomodasi Perhotelan (Jawa Tengah, Ed.). Desa Pustaka Indonesia.
- Trisna. (2018). Perencanaan dan Perancangan Hotel (Yogyakarta, Ed.; Cetakan Pertama). Deepublish.
- Waisnawa, I. M. (2019). Kasir Kantor Depan Mangupura. (Badung, Ed.). STIPAR Triatma Jaya.