

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI
VACANT CLEAN OLEH PRAMUGRAHA
PADA SINGHASARI VILLA
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Ngurah Rai Adi Saputra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI
VACANT CLEAN OLEH PRAMUGRAHAPADA
SINGHASARI VILLA
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ngurah Rai Adi Saputra
NIM. 2115823058**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMUGRAHA PADA SINGHASARI VILLA DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ngurah Rai Adi Saputra
NIM. 2115823058**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI VACANT
CLEAN OLEH PRAMUGRAHAPADA SINGHASARI VILLA
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,

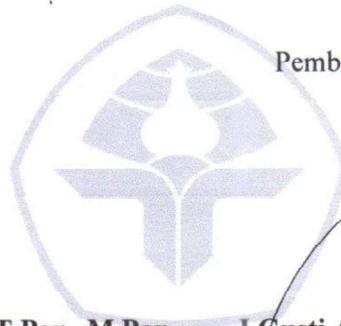


I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par.
NIP. 19852102014041001

Pembimbing II,



I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par.
NIP. 199402172022032006



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 KAMAR VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH PRAMUGRAHA PADA SINGHASARI VILLA 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	I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd NIP. 199301282023211015	
Anggota	Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb NIP. 197205072005012001	

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 Gusti Ngurah Rai Adi Saputra

NIM : 2115823058

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI VACANT
CLEAN OLEH PRAMUGRAHA PADA SINGHASARI VILLA 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 Gusti Ngurah Rai Adi Saputra
NIM. 2115823058

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul “Penanganan Kamar Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Pramugraha pada Singhasari Villa di 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 penulisan 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 Gde Agus Jaya Sadguna, SST. Par., M.Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Vincent Guironmet, selaku General Manager The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali
9. Bapak Harisson Tompodung, selaku Director of Training Manager The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti praktik kerja lapangan di hotel

10. 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. Aldo Bangkit Purnomo Antara selaku Assistant Housekeeper yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
12. Seluruh *staff* The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
13. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
14. Bapak I Gusti Ngurah Gede Nila dan Ibu Ni Made Indrawati selaku kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan, membimbing serta mendukung penulis dalam menyelesaikan 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

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAS SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPIL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR TUGAS	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
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat Tugas Akhir	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel.....	8
B. Klasifikasi Hotel.....	8
C. Jenis Hotel	9
D. Pengertian Housekeeping	10
E. Pengertian Penanganan	10
F. Status Kamar Hotel	11
G. <i>Room Attendant</i>	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	14
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	17
C. Struktur Organisasi Housekeeping.....	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
A Penanganan Kamar Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha pada Singhasari Villa di The Apurva Kempinski Bali	39
B Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Shingasari Villa dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali dan solusinya	60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
A Simpulan	62
B Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN.....	1



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar Hotel.....	17
Tabel 3. 2 Restourant, Bar and Lounge The Apurva Kempinski Bali	18
Tabel 3. 3 Jenis Venue The Apurva Kempinski Bali.....	20



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Logo The Apurva Kempinski Bali Sumber: The Apurva Kempinski Bali, 2024	14
Gambar 3 2 Grand Deluxe Room.....	21
Gambar 3 3 Cliff Private Pool Junior Suite Room.....	22
Gambar 3 4 The Apurva Prestige Suite	22
Gambar 3 5 Nusantara Villa.....	23
Gambar 3 6 Selasar Deli	24
Gambar 3 7 Pala Restaurant.....	24
Gambar 3 8 Pala Rooftop Bar	25
Gambar 3 9 Kubu Pool Bar.....	25
Gambar 3 10 Koral Restaurant.....	26
Gambar 3 11 Reef Beach Club.....	26
Gambar 3 12 Izakaya By Oku.....	27
Gambar 3 13 Baiyun Restaurant	28
Gambar 3 14 Latelier Bar.....	29
Gambar 3 15 Amala dan Kimaya Chapel	29
Gambar 3 16 Apurva Chapel	30
Gambar 3 17 Ocean Front Lawn.....	30
Gambar 3 18 Fitness Center	31
Gambar 3 19 Poll	32
Gambar 3 20 Kids Club	33

Gambar 3 21 Asha Boutique & Gallery	33
Gambar 3 22 Apurva Spa.....	34
Gambar 3 23 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	35
Gambar 3 24 Struktur Organisasi Housekeeping.....	35
Gambar 4 1 Finger Print.....	39
Gambar 4 3 Seragam	40
Gambar 4 4 Morning Briefing.....	41
Gambar 4 5 Pramugraha Trolley.....	42
Gambar 4 6 Vacuum Cleaner	43
Gambar 4 7 Mop	44
Gambar 4 8 Sapu.....	44
Gambar 4 9 Window Squeeze.....	45



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima dan hotel terbaik yang ada di Bali, berlokasi di Sawangan, Nusa dua, Bali. Hotel ini memiliki konsep yang sangat menarik yaitu Nusantara di Indonesia yang disainya terinspirasi dari pura besakih, dengan luas 14 hektar. Hotel ini dimiliki oleh William Eddy Katuari yakni seorang pengusaha dari grup Fawings.

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen yang terdiri dari *Food & Beverage department* yang bertanggung jawab atas kebutuhan pelayanan makanan dan minuman. *Sales and Marketing department* adalah divisi yang bertanggung jawab atas pemasaran produk yang dimiliki perusahaan. *Front Office department* adalah *department* yang bertugas melayani kebutuhan tamu, mulai dari pemesanan kamar, *check-in*, saat menginap, hingga saat *check-out*. *Accounting department* bertugas untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, mengklasifikasikan, mencatat transaksi serta kejadian yang berhubungan dengan keuangan, *Engineering department* bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan *fasilitas* yang ada di hotel agar bisa berfungsi maksimal. *Spa department* bertugas untuk melakukan pelayanan *treatment* untuk tamu yang menginap di *hotel* seperti *massage*. *Human Resources department* bertanggung jawab atas pemilihan dan perekrutan sumber daya manusia di *hotel*. *Security department* bertugas menjaga keamanan *hotel* dan semua yang ada di dalamnya. Dan *Housekeeping department* yang menjadi tempat penulis melakukan *training*.

Housekeeping merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, departemen yang memiliki tugas untuk menjaga, merawat, membersihkan, serta memelihara ruangan-ruangan hotel baik di dalam atau di luar kamar hotel. *Housekeeping department* terbagi menjadi tiga *section* yaitu, *Public Area Section* bertugas menjaga kebersihan area umum hotel, *Laundry Section* bertugas untuk mencuci *linen*, *guest laundry*, dan *staff uniform*, dan *Room section* bertugas membersihkan kamar tamu dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar.

Pramugrah merupakan salah satu seksi yang bertugas untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar tamu di *hotel*. Seorang *Pramugrah* harus memiliki penampilan yang baik dan rapi yang meliputi pakaian pada saat bekerja, tingkah laku dan sopan santun. Selain itu seorang *Pramugrah* juga harus mampu mengatur waktu dalam penanganan kamar sehingga pekerjaan dapat selesai tepat waktu.

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa jenis kamar dan villa yang ditawarkan. Jumlah kamar yang dimiliki sebanyak 475 kamar dan villa sebanyak 43 unit. Masing-masing villa memiliki beberapa perbedaan, seperti Nusantara Presidential Vila adalah vila yang terletak di pinggir Pantai dengan vasilitas termewah dan harga termahal dibandingkan dengan harga villa lainnya. Sriwijaya vila adalah vila yang cocok buat tamu keluarga dengan harga yang terjangkau. Salah satu villa yang sangat diminati di The Apurva Kempinski Bali adalah Shingasari villa, karena harganya yang murah dibandingkan tipe villa lainnya dan cocok buat tamu yang merayakan bulan madu.

Singhasari villa memiliki luas kamar 202m². Nama shingasari yang diambil dari nama Kerajaan Hindu-Budha terdahulu. Shingasari vila adalah hunian 2 lantai dengan vasilitas yang ditawarkan berupa satu bed room dengan tempat tidur berukuran king bed size, satu living room lengkap dengan toilet dan mini bar, satu private pool lengkap dengan *sun lounge*, dan *outside living room* lengkap dengan *mini kichen*. Dalam villa juga terdapat *benefit* untuk menikmati *breakfast* dan *afternoon tea* di *villa lounge*. tingginya minat tamu untuk memesan kamar tersebut. Maka perlunya dilakukan pembersihan kamar yang baik, detail dan cepat.

Tugas Akhir terdahulu membahas tentang Penanganan Kamar Vacant Dirty pada Imperial Villa untuk VVIP Guest oleh Pramugrahadi InterContinental Bali Resort yang ditulis oleh Ardi (2022) dan Penanganan Pembersihan Kamar Prestige Suite Berstatus Occupied di The Apurva Kempinski Bali yang ditulis oleh Amanda Janur Putri pada tahun (2023). Terdapat persamaan pada tugas akhir pembeding perta yaitu sama-sama membahas tentang penanganan pembersihan villa berstatus vacant dirty oleh Pramugrahadan tugas akhir kedua sama-sama berlokasi di hotel The Apurva Kempinski Bali. Sedangkan perbedaannya berupa Lokasi hotel dan kegiatan yang difokuskan yaitu pada proses pembersihanya dan perlengkapan dan jenis kamar *suite*, sedangkan tugas akhir kali ini membahas jenis kamar dalam bentuk *villa*.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Penanganan Kamar Vacant Dirty Menjadi Vacant clean oleh Pramugrahadapada Singhasari Villa di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, rumusan masalah yang ditulis dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah penanganan kamar vacant dirty menjadi vacant clean oleh Pramugraha pada Singhasari Villa di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam penanganan kamar Vacant Dirty menjadi Vacant clean oleh Pramugraha pada Singhasari Villa di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana 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 Shingasari Villa dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pramugraha saat Penanganan Shingasari 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

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

a. Metode Observasi

Metode observasi menurut Sugiyono (2018:299) merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, Metode observasi dilakukan untuk melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian. Metode Observasi dilakukan secara langsung mengenai prosedur penanganan kamar Vacant Dirty menjadi vacant clean oleh pramugraha di The Apurva Kempinski Bali saat masa praktik kerja lapangan.

b. Metode Wawancara

Menurut Bungi (2013, 133) wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai. Wawancara dilakukan bersama 1 Supervisor Houskeeping dan 2 staff Housekeeping mengenai pengertian, prosedur atau tahap-tahap dalam penanganan kamar Vacant Dirty menjadi Vacant Clean.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah metode pengumpulan artikel-artikel dan buku yang berkaitan dengan Tugas Akhir ini. Dalam studi kepustakaan ini penulis melihat beberapa jurnal-jurnal dan buku-buku yang berkaitan dengan judul yang diambil dalam 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 dalam melakukan praktek kerja lapangan 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 kamar Vacant Dirty menjadi vacant clean



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai Penanganan Shingasari 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 Shingasari Villa, memeriksa semua keadaan fasilitas Shingasari 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 Shingasari Villa sudah selesai dibersihkan, mengisi *RA Assignment* dan melengkapi *trolley*.

B Saran

Dari kendala yang dihadapi dalam penanganan Shingasari Villa dari vacant dirty menjadi vacant clean oleh pramugraha di The Apurva Kempinski Bali, Adapun saran sebagai berikut:

1. Laundry harus melakukan perhatian khusus terhadap semua *linen* dan *towel* yang *spot* karat atau noda yaitu memisahkan dalam pencucian *linen* dan *towel* yang terkena noda dengan yang tidak ada noda. Dalam hal ini pramugraha harus ikut serta dalam melakukan pemisahan *linen* dan *towel* yang terkena noda dengan yang tidak terkena noda, dengan cara mengikat *linen* dan *towel* yang terkena noda serta memisahkan tempat pada saat penaruhan, hal ini dilakukan agar *linen* dan *towel* dapat di *treatment* oleh pihak *laundry*.
2. Saran mengenai Sistem Samfex, kedepannya harus memiliki aplikasi back up khusus dari hotel yang di pantau oleh pihak IT hotel yang di mana pengiriman informasi dan tugas dapat diterima tanpa ada masalah

DAFTAR PUSTAKA

- Bataafi Al, Wisnu. 2013. Housekeeping Departement, Floor and Public Area. Bandung: Alfabeta
- Chair dan Pramudia. (2017). *Hotel room division management* (Depok, Ed.). Kencana.
- Iskandar, 2019. Analisis Penerapan Standard Operational Procedure Make Up Room Bagi Pramugraha Di Hotel Harmoni Suite Batam. Fakultas Manajemen Divisi Kamar Batam
- Ludfi Orbani. 2017. Housekeeping Passport Manajemen Operasional Housekeeping Dasar. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Maskardo, Sembiring. 2015. *Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tur, dan Travel*. Jakarta: Penerbit Cemerlang Publishing.
- Moleong, L. J. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Prakoso, (2017). Klasifikasi Hotel, <https://digilib.ars.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=6128&bid=5893>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Surya, F. (2019). Akomodasi Perhotelan. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Waisnawa, I. M. 2019. *Kasir Kantor Depan Mangupura*. STIPAR Triatma Jaya.