

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SRIWIJAYA VILLA**  
**BERSTATUS OCCUPIED DIRTY MENJADI OCCUPIED CLEAN**  
**OLEH PRAMUGRAHA DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Bayu Antara**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SRIWIJAYA VILLA  
BERSTATUS OCCUPIED DIRTY MENJADI OCCUPIED CLEAN  
OLEH PRAMUGRAHA DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Bayu Antara  
NIM 2115823042**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SRIWIJAYA VILLA BERSTATUS OCCUPIED DIRTY MENJADI OCCUPIED CLEAN OLEH PRAMUGRAHA DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Bayu Antara  
NIM 2115823042**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SRIWIJAYA VILLA BERSTATUS OCCUPIED DIRTY MENJADI OCCUPIED 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,

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

Pembimbing II,

**Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par.**  
**NIP. 199306082022032009**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

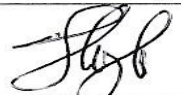




**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.**  
**NIP. 198409082008122004**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SRIWIJAYA VILLA BERSTATUS OCCUPIED DIRTY MENJADI OCCUPIED 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
<b>Ketua</b>	I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. NIP. 19852102014041001	
<b>Anggota</b>	I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd. NIP. 199301282023211015	
<b>Anggota</b>	Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb NIP. 197205072005012001	

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



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP. 199011112022032009



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](http://www.pnb.ac.id), Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Kadek Bayu Antara  
NIM : 2115823042  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SRIWIJAYA VILLA  
BERSTATUS OCCUPIED DIRTY MENJADI OCCUPIED 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 sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Kadek Bayu Antara  
NIM : 2115823042  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan Pembersihan Kamar Sriwijaya *Villa* Berstatus *Occupied Dirty* menjadi *Occupied Clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Pembersihan Kamar Sriwijaya *Villa* Berstatus *Occupied Dirty* menjadi *Occupied 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 di atasi dengan baik. 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 fasilitas dan 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 D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I 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 D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Vincent Guironnet, 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 ijin 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 Made Danu Budiarta dan Ibu Ni Nyoman Santi Wirani, selaku kedua orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan baik emosional dan finansial, serta motivasi selama penulisan Tugas Akhir ini. Serta Ni Luh Lestari Dewi, selaku kakak perempuan penulis yang telah memberikan dukungan emosional dan motivasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman di kelas F Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali 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, Agustus 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Pengertian Hotel .....	11
B. Jenis- jenis Kamar Hotel .....	15
C. Status Kamar Hotel .....	17
D. Pengertian Housekeeping .....	19
E. Seksi-Seksi Housekeeping Department .....	20
F. Pengertian dan Tanggung Jawab Pramugraha.....	22

G. Pengertian Pembersihan .....	23
H. Pengertian penanganan.....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>25</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	28
C. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	41
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Penanganan Pembersihan Kamar Sriwijaya <i>Villa Berstatus Occupied Dirty</i> Menjadi <i>Occupied Clean</i> oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali .....	45
B. Hambatan – Hambatan Yang Dihadapi Dalam Proses Penanganan Pembersihan Kamar Sriwijaya <i>Villa Berstatus Occupied Dirty</i> menjadi <i>Occupied Clean</i> oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali. ....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar The Apurva Kempinski Bali.....	29
Tabel 3.2 Restoran, Bar dan Lounge .....	30
Tabel 3.3 Penjualan Meeting Room dan Chapel .....	30



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali .....	26
Gambar 3.2 Kamar <i>Grand Deluxe</i> .....	32
Gambar 3.3 Kamar <i>Suite</i> .....	33
Gambar 3.4 <i>Villa</i> .....	34
Gambar 3.5 Koral Restaurant .....	34
Gambar 3.6 Bai Yun Restaurant .....	35
Gambar 3.7 Kubu Pool Bar .....	35
Gambar 3.8 Selasar Deli .....	36
Gambar 3.9 Izakaya by Oku .....	36
Gambar 3.10 Reef Beach Club .....	37
Gambar 3.11 Pala Restoran & <i>Rooftop Bar</i> .....	37
Gambar 3.12 L'Atelier by Cyril Kongo .....	38
Gambar 3.13 The Apurva Spa .....	39
Gambar 3.14 <i>Fitness Center</i> .....	39
Gambar 3.15 <i>Wedding Chapel</i> .....	40
Gambar 3.16 <i>Meeting Room</i> .....	40
Gambar 3.17 <i>Asha Curated Boutique and Gallery</i> .....	41
Gambar 3.18 <i>Jalak Family Club</i> .....	41
Gambar 3.19 <i>Main Pool</i> .....	42
Gambar 3.20 Struktur Organissi The Apurva Kempinski Bali .....	43
Gambar 3.21 Struktur Organisasi Housekeeping .....	43
Gambar 4.1 <i>Fingerprint</i> .....	47
Gambar 4.2 Seragam Kerja .....	48
Gambar 4.3 <i>Morning Briefing</i> .....	49
Gambar 4.4 <i>Trolley Pramugraha di Villa</i> .....	51
Gambar 4.5 <i>Cady Carry</i> .....	51

Gambar 4.6 <i>Vacuum Cleaner</i> .....	52
Gambar 4.7 <i>Sapu</i> .....	53
Gambar 4.8 <i>Mop</i> .....	53
Gambar 4.9 <i>Cloth</i> .....	54
Gambar 4.10 <i>Chemical R1</i> .....	55
Gambar 4.11 <i>Chemical R2</i> .....	55
Gambar 4.12 <i>Chemical R3</i> .....	56
Gambar 4.13 <i>Chemical Emerel</i> .....	56
Gambar 4.14 <i>Hand Brush</i> .....	57
Gambar 4.15 <i>Toilet Bowl Brush</i> .....	57
Gambar 4.16 <i>Window squeeze</i> .....	58
Gambar 4.17 <i>Window Washer</i> .....	58
Gambar 4.18 <i>Sponge</i> .....	59
Gambar 4.19 <i>Door stopper</i> .....	59
Gambar 4.20 <i>Twin size Bed &amp; King size Bed</i> .....	63
Gambar 4.21 <i>set-up an gelas</i> .....	64
Gambar 4.22 <i>Area Bathroom</i> .....	65
Gambar 4.23 <i>Bagan Alur Pembahasan</i> .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1

Gambar 1.1 *Stripping Bed*

Gambar 1.2 Memasang *Pillow*

Gambar 1.3 Membuat Sudut Layang-Layang

### Lampiran 2

Gambar 2.1 Membersihkan *Toilet Bowl*

Gambar 2.2 Membersihkan *Wash Basin*

Gambar 2.3 Membersihkan *Bathtub*

### Lampiran 3

Gambar 3.1 Mengalasi *Guest Belongings*

Gambar 3.2 Melakukan *Dusting*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berlokasi di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. The Apurva Kempinski Bali berjarak 16 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai, hotel ini memiliki konsep yang sangat menarik yaitu Nusantara di Indonesia. Hotel ini berada di atas tebing yang berhadapan langsung ke Samudera Hindia, dengan luas 14 hektar. The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar yang terdiri dari kamar deluxe, suite, dan juga *villa*.

Hotel ini memiliki 8 Restaurant & Bar serta 3 tempat *breakfast* diantaranya: Bai Yun Restaurant, Pala & Rooftop Bar, Reef Beach Club, Izakaya by Oku, Koral Restaurant, Selasar Deli, Kubu Pool Bar, Latelier by Cyril Kongo, Pala Restaurant, Cliff Lounge, dan Villa Lounge. Dan memiliki fasilitas lainnya seperti: The Apurva Spa, Fitness Center, Wedding Chapel, Meeting Room, Asha Curated Boutique and Gallery, Jalak Family Club, dan Main Pool.

Departemen di hotel ini terdiri dari Food & Beverage Department suatu bagian hotel yang bertanggung jawab atas kebutuhan pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial. Sales and Marketing Department adalah divisi yang bertanggung jawab atas pemasaran produk yang dimiliki perusahaan. Front Office Department adalah departemen 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 sehingga seluruh operasional hotel bisa berjalan dengan baik. 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, serta bertugas untuk menangani hal-hal di luar hotel yang berhubungan dengan masyarakat. Security Department bertugas menjaga keamanan hotel dan semua yang ada di dalamnya. 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. Dalam Housekeeping Department memiliki beberapa *section* antara lain: *Room section* bertugas membersihkan kamar tamu dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar, *Public Area section* bertugas menjaga kebersihan area umum hotel, *Laundry section* bertugas untuk mencuci *linen*, *guest laundry*, dan *staff uniform*, dan *Florist section* bertugas untuk mempersiapkan, mengadakan, dan merangkai bunga-bunga untuk di distribusikan sesuai fungsinya.

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

Dalam pembagian *section* Housekeeping salah satunya *room section* memiliki tugas membersihkan kamar *occupied* yaitu pembersihan kamar di pagi hari (*morning service*). Selain *morning service* seorang Pramugraha juga melakukan pelayanan di sore hari menjelang malam yang disebut dengan *turn down service* yang biasanya di mulai dari pukul 17.30pm sampai 21.00pm, yaitu kegiatan menyiapkan kamar tamu pada sore hari, yakni dengan membuka *bed*, menutup *curtain*, merapikan kembali kamar tamu serta kamar mandi dan meletakkan fasilitas tambahan yang diperlukan khusus untuk tamu. Membersihkan kamar berstatus *occupied* juga dapat membangun *engagement* kepada tamu dan *benefit* yang bisa kita dapatkan yaitu *guest comment*. The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar mewah yang terdiri dari 256 grand deluxe yang terletak di gedung utara dan gedung selatan, 176 suite room yang terletak di gedung utama dan gedung *hammer head* dengan kolam renang pribadi, dan 43 *villa* termasuk presidensial *villa* yang terdiri dari: nusantara *villa* dengan 3 bedroom, majapahit *villa* dengan 3 bedroom, sriwijaya *villa* dengan 2 bedroom, singhasari *villa* dengan 1 bedroom.

Sriwijaya *Villa* The Apurva Kempinski Bali merupakan hunian dua kamar tidur yang dinamai dari nama kerajaan Sriwijaya, yang dalam bahasa Sansekerta berarti "kemenangan yang bersinar". *Villa* hunian dua lantai ini terdiri dari akomodasi *king-bed* di lantai dasar, dan kamar *twin-bed* di lantai dua. Dengan ruangan seluas 195 m<sup>2</sup> yang didekorasi secara elegan dan diisi dengan perabotan mewah. Fasilitas yang didapatkan pada kategori *Villa* meliputi AC, TV, *walk-in closet*, teras, taman, fasilitas untuk membuat teh dan kopi, meja, ruang keluarga, *bathtub*, kamar mandi yang terpisah, dan kolam renang pribadi. *Villa* dua kamar tidur Sriwijaya dilengkapi dengan akses *eksklusif* ke Villa Lounge.

Tugas Akhir terdahulu yang dijadikan pembandingan oleh penulis yang pertama adalah "Penangan Sunset Villa Berstatus Occupied Dirty Menjadi Occupied Clean oleh Room Attendant di Jumeirah Bali" oleh Luh Galih Kartika Sari (2023). Terdapat persamaan antara Tugas Akhir di atas dengan Tugas Akhir penulis, yaitu sama-sama membahas tentang penanganan pembersihan kamar *villa* berstatus *occupied dirty* menjadi *occupied clean* oleh Pramugraha. Untuk perbedaannya tentu saja setiap hotel memiliki prosedur dan standar penanganan pembersihan kamar *villa* yang berbeda khususnya di The Apurva Kempinski Bali yang akan dibahas oleh penulis.

Tugas Akhir kedua yang dijadikan pembandingan adalah "Penanganan Pembersihan Kamar Suite Berstatus Occupied Dirty ke Occupied Clean oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali" oleh I Putu Ari Harta Surya Pradana (2023). Terdapat banyak persamaan antara Tugas Akhir di atas dengan Tugas Akhir penulis karena hotel yang menjadi tempat *training* I Putu Ari Harta Surya Pradana dan penulis,

yaitu The Apurva Kempinski Bali. Untuk perbedaannya yaitu jenis kamar di atas yang membahas kamar *suite* sedangkan penulis membahas jenis kamar *villa*. Tentu saja terdapat perbedaan dari segi kelengkapan dan juga fasilitas yang didapat oleh tamu.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Penanganan Pembersihan Kamar Sriwijaya *Villa* Berstatus *Occupied Dirty* Menjadi *Occupied Clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali”. Alasan penulis memilih judul tersebut adalah karena *villa* memiliki fasilitas yang lengkap dibandingkan jenis kamar lainnya di The Apurva Kempinski Bali dan alasan penulis memilih penanganan pembersihan kamar *villa* dengan status *occupied dirty* karena selain membersihkan kamar kita juga harus mengetahui kebiasaan dari tamu sebelum tamu meminta. Contohnya ketika tamu merokok kita harus inisiatif menyediakan asbak di area *pool deck*, menyediakan *extra water* ketika tamu sakit dan membawa obat-obatan, dan merapikan baju tamu yang berserakan.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penanganan pembersihan kamar Sriwijaya *Villa* berstatus *Occupied Dirty* menjadi *Occupied Clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali?

2. Apa saja kendala yang sering dialami ketika proses penanganan pembersihan kamar Sriwijaya *Villa* berstatus *Occupied Dirty* menjadi *Occupied Clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali?

### C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

#### 1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Mengetahui penanganan pembersihan kamar Sriwijaya *Villa* berstatus *Occupied Dirty* menjadi *Occupied Clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Pramugraha saat penanganan pembersihan kamar Sriwijaya *Villa* berstatus *Occupied Dirty* menjadi *Occupied Clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali dan solusinya.

#### 2. Manfaat Penulisan

##### a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, pemahaman, dan wawasan yang lebih luas mengenai penanganan pembersihan kamar Sriwijaya *Villa* berstatus *Occupied Dirty* menjadi *Occupied Clean* untuk menunjang operasional di sebuah perusahaan khususnya industri perhotelan. Mahasiswa juga dapat menerapkan ilmu yang sudah didapat saat kuliah

kedalam poses kerja di lapangan dan menambah pengalaman kerja di dunia industri sebagai bekal untuk berkarir kedepannya. Selain itu, penelitian ini juga sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat yang diperoleh Politeknik Negeri Bali adalah mengetahui seberapa jauh kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang dipelajari di kampus kedalam dunia industri, sehingga hal ini nantinya dapat menjadi acuan untuk pengembangan kurikulum di Politeknik Negeri Bali, khususnya di Jurusan Pariwisata. Kemudian hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan memperkaya bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali serta sebagai referensi bagi mahasiswa selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam perusahaan serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan di masa yang akan datang untuk kemajuan perusahaan. Kemudian penelitian ini dapat menjadikan perusahaan sebagai media edukasi melalui pengenalan alur kerja perusahaan kepada mahasiswa dan masyarakat pada umumnya.

## D. Metode Penulisan Tugas Akhir

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Menurut Nasution dalam (Sugiyono, 2020:109), observasi dapat didefinisikan sebagai kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh). Dalam metode observasi ini penulis melakukan pengamatan dan mempelajari secara langsung ke objek penelitian mengenai penanganan pembersihan kamar sriwijaya *villa* berstatus *occupied dirty* menjadi *occupied clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali.

#### b. Wawancara

Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2020:114) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam metode wawancara ini penulis menggunakan wawancara yang tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman wawancara. Penulis memodifikasi proses wawancara sesuai situasi dan kondisi sehingga lebih fleksibel. Melakukan tanya jawab dengan 3 *Staff Room Attendant*, 3 *Floor Supervisor*, 1 *Signature Trainer*, dan *Asst. Floor Manager* The Apurva Kempinski Bali mengenai proses penanganan pembersihan kamar sriwijaya *villa*



berstatus *occupied dirty* menjadi *occupied clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali.

c. Studi Kepustakaan

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. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

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 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 Penanganan Pembersihan Kamar Sriwijaya *Villa* Berstatus *Occupied Dirty* Menjadi *Occupied Clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali.

#### **E. Sistematika Penulisan**

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

1. Bab I Pendahuluan

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

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai penanganan pembersihan kamar Sriwijaya *Villa* berstatus *Occupied Dirty* menjadi *Occupied Clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali.

### 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah Perusahaan, bidang usaha, fasilitas Perusahaan, dan struktur organisasi Perusahaan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam BAB IV maka dapat disimpulkan bahwa proses Penanganan Pembersihan Kamar Sriwijaya *Villa* Berstatus *Occupied Dirty* Menjadi *Occupied Clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali, adalah sebagai berikut:

##### 1. Tahap persiapan

Tahap awal yang terdiri dari melakukan absensi, memperhatikan penampilan, mengikuti *morning briefing*, mempersiapkan *trolley*, dan mempersiapkan peralatan kerja.

##### 2. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan penanganan pembersihan kamar Sriwijaya *Villa* berstatus *Occupied Dirty* menjadi *Occupied Clean* oleh Pramugraha di The Apurva Kempinski Bali, akan dimulai dari menekan bel sebanyak 3 kali disertai dengan sapaan "*housekeeping service*", memasuki *villa*, menghidupkan lampu dan *air conditioning*, membuka *curtain*, *collect rubbish*, *stripping bed*, *making bed*, membersihkan area *bathroom*, melengkapi *towel*, *guest supplies* dan *guest amenities*, *dusting*, membersihkan lantai, dan *double-check*, *take initiative*.

### 3. Tahap Akhir

Pada tahap akhir dari pelaksanaan penanganan pembersihan kamar Sriwijaya Villa adalah melaporkan kepada *supervisor* yang bertugas bahwa Sriwijaya Villa sudah selesai dibersihkan sehingga status kamar bisa diubah menjadi *occupied clean*; mengisi *room assignment sheet* dengan mencatat waktu saat mulai membersihkan *villa* dan waktu selesai membersihkan *villa*; dan Pramugraha akan melanjutkan pembersihan ke *villa* lainnya. Jika perlengkapan pada *trolley* sudah habis, Pramugraha akan kembali ke *pantry* terlebih dahulu untuk melengkapi *trolley* dengan *towel*, *guest supplies*, dan *guest amenities*.

### B. Saran

Dari hambatan – hambatan yang dihadapi oleh Pramugraha dalam penanganan pembersihan kamar Sriwijaya Villa berstatus *Occupied Dirty* menjadi *Occupied Clean* di The Apurva Kempinski Bali, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Agar tidak kekurangan persediaan *linen* dan *towel* di *pantry*, sebaiknya *floor supervisor* lebih memperhatikan dan lebih aktif dalam menghubungi *laundry*, ketika persediaan *linen* dan *towel* di *pantry* sudah menipis. Terkait banyaknya *linen* yang memiliki noda dan menipisnya persediaan *linen* bersih, sebaiknya pihak hotel menambah *linen parstock* agar operasional menjadi lancar, dan menghindari *complain* mengenai noda pada *linen*.

2. Khusus untuk di *villa section* agar menyediakan mantel untuk *trolley*. Hal ini disebabkan untuk mencapai *viila* harus melalui jalur yang tidak dilindungi oleh atap sehingga memerlukan mantel untuk melindungi *trolley* ketika hujan turun. Mantel ini sangat penting untuk menjaga agar barang – barang di *trolley* tetap aman dan kering.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Bintara. (2017). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta, Ed.). Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Diana, Y. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintang Lagoon Resort. *Jurnal Manajemen Tools*, 53(9), 193–205.
- Fadhli, A. (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan* (Yogyakarta, Ed.). Gava Media.
- Hurdawaty dan Parantika. (2018). Standarisasi dapur dalam menunjang operasional pengelolaan makanan di Rio City Hotel Palembang. *Journal of Material Processing Technology*, 1(1), 1–8.
- Iskandar, A. A. (2017). Pentingnya Memelihara Kebersihan Dan Keamanan Lingkungan Secaraparticipatif Demi Meningkatkan Gotong Royong Dan Kualitas Hidup Warga. *Jurnal Ilmiah Pena*, Vol.1 Nomor 1 Tahun.
- Ludfi Orbani. (2017). *Housekeeping Passport Manajemen Operasional Housekeeping Dasar*. (Yogyakarta, Ed.). Penerbit ANDI.
- Maskardo, S. (2015). *Omsset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tur, dan Travel* (Jakarta, Ed.). Penerbit Cermelang Publishing.
- Novita, y. (2017). *Housekeeping (public area)* (Dumai, Ed.). CV. Mifan karya sekawan.
- 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.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sulastiyono. (2014). *Manajemen Penyelenggara Hotel* (Jakarta, Ed.). Alfabeta.
- Sulastiyono. (2020). *Pengertian Hotel, Karakteristik dan Jenis-Jenis Hotel*.

Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan* (Jawa Tengah, Ed.). Desa Pustaka Indonesia.

Semara, I Made Trisna. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Hotel*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI