

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN OCEAN JUNIOR SUITE
DENGAN STATUS OCCUPIED DIRTY MENJADI
OCCUPIED CLEAN UNTUK TAMU DISABLED
OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I KADEK HERIAN CAHYA PUTRA SUHERMAN

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN OCEAN JUNIOR SUITE
DENGAN STATUS OCCUPIED DIRTY MENJADI
OCCUPIED CLEAN UNTUK TAMU DISABLED
OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I KADEK HERIAN CAHYA PUTRA SUHERMAN
NIM : 21158223093**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN OCEAN JUNIOR SUITE DENGAN STATUS OCCUPIED DIRTY MENJADI OCCUPIED CLEAN UNTUK TAMU DISABLED OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I KADEK HERIAN CAHYA PUTRA SUHERMAN
NIM 2115823093**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN OCEAN JUNIOR SUITE
DENGAN STATUS OCCUPIED DIRTY MENJADI
OCCUPIED CLEAN UNTUK TAMU DISABLED
OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par. NIP.198502102014041001
Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd
NIP.198912252022032007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

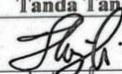
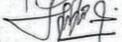


Dr. Ni Nyomag Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par.
NIP.198409082008122004

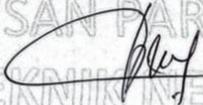
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN OCEAN JUNIOR SUITE
DENGAN STATUS OCCUPIED DIRTY MENJADI OCCUPIED CLEAN
UNTUK TAMU DISABLED OLEH ROOM ATTENDANT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII
Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. NIP.198502102014041001	
Anggota	Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. NIP.196012311990111001	
Anggota	Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. NIP.198901172022032007	

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


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

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Kadek Herian Cahya Putra Suherman

NIM : 2115823093

Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

Penanganan Ocean Junior Suite Dengan Status Occupied Dirty
Menjadi Occupied Clean Untuk Tamu Disabled Oleh Room Attendant
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, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



I Kadek Herian Cahya Putra Suherman

NIM. 2115823093

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat-Nya dan usaha penulis, tugas akhir yang berjudul Penanganan Ocean Junior Suite Dengan Status Occupied Dirty Menjadi Occupied Clean Untuk Tamu Disabled Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tujuan pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Dalam penulisan Tugas Akhir ini terdapat beberapa kendala yang penulis hadapi seperti pengumpulan data, sumber acaun terkait yang terbatas , dan pengetahuan penulis yang masih terbatas. Akan tetapi, berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, kendala itu dapat diatasi. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun waktu, yaitu kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd.,M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. 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. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini
7. Vincent Guironnet selaku General Manager The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini
8. Wisnu Dian Raharja selaku Housekeeper yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
9. I Komang Ana Priatna selaku People Training yang telah memberikan ilmu dan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh Staff The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini

11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

12. I Putu Suherman dan Ni Ketut Sariyani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Agustus 2024

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN SAMPUL LUAR	ii
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	xii
A. Latar Belakang	13
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	18
D. Metode Penulisan	21
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel.....	11
B. Jenis – jenis kamar	18
C. Housekeeping Department	19
D. Section Pada Housekeeping Department	20
E. Status Kamar	22
F. Pengertian <i>Room Attendant</i>	23
G. Jenis-jenis tamu.....	23
H. Penanganan	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26

A.	Lokasi dan Sejarah Hotel The Apurva Kempinski Bali	26
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	29
C.	Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A.	Penyajian Hasil Observasi	54
B.	Kendala yang Dihadapi oleh Room Attendant dalam Penanganan Disable Room	66
BAB V	PENUTUP.....	67
A.	Simpulan	24
B.	Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA		26
LAMPIRAN.....		71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	39
Gambar 3. 2 Grand Deluxe Room	45
Gambar 3. 3 Grand Deluxe Room	45
Gambar 3. 4 Cliff Private Pool Junior Suite Room.....	46
Gambar 3. 5 The Apurva Prestige Suite	47
Gambar 3. 6 Nusantara Villa	47
Gambar 3. 7 Selasar Deli	48
Gambar 3. 8 Pala Restaurant.....	49
Gambar 3. 9 Pala Rooftop Bar	50
Gambar 3. 10 Kubu Pool Bar.....	50
Gambar 3. 11 Koral Restaurant.....	51
Gambar 3. 12 Reef Beach Club.....	51
Gambar 3. 13 Izakaya By Oku.....	52
Gambar 3. 14 Baiyun Restaurant	53
Gambar 3. 15 Latelier Bar.....	54
Gambar 3. 16 Amala dan Kimaya Chapel.....	54
Gambar 3. 17 Apurva Chapel.....	55
Gambar 3. 18 Ocean Front Lawn.....	55
Gambar 3. 19 Fitness Center.....	56
Gambar 3. 20 Pool	57
Gambar 3. 21 Kids Club	58
Gambar 3. 22 Asha Boutique & Gallery	58
Gambar 3. 23 Apurva Spa	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel The Apurva Kempinski Bali ini adalah salah satu Hotel Bintang 5 terbaik yang ada di Bali. Hotel ini berada di pusat Pariwisata berlokasi di Bali bagian selatan yang beralamat Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Benoa, Kec, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Yang dapat di tempuh dengan waktu 21 menit dengan jarak tempuh 15,4 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai melewati Jl. Nusa Dua – Bandara Ngurah Rai – Benoa Toll Road/Jl. Tol Bali Mandara/Mandara Toll Road. The Apurva Kempinski Bali ini menawarkan kamar dengan fasilitas dan kelapangan luar biasa yang dirancang untuk memberikan pengalaman tak terlupakan bagi para tamu.

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen di dalamnya yang saling berkaitan dan bekerjasama dalam melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* yang berlaku di The Apurva Kempinski Bali antara lain *Food & Beverage Department* suatu bagian hotel yang bertanggung jawab terkait kebutuhan pelayanan makanan dan minuman, yang dikelola secara profesional. *Sales & Marketing Department* adalah divisi yang bertanggung jawab dalam mencari calon konsumen untuk membeli produk yang dijual hotel. *Purchasing Department* adalah divisi yang bertugas untuk membeli barang atau jasa dari pihak ketiga untuk kebutuhan operasional Perusahaan. *Engineering Department* adalah bagian di hotel yang bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar bisa berfungsi maksimal. *Housekeeping Department* adalah yang memiliki

tanggung jawab untuk memastikan kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiannya, dan yang terakhir *Front Office Department* adalah staff hotel yang melayani dan mengurus keperluan tamu, mulai dari pemesanan hotel, *check-in*, saat menginap, hingga pada saat *check-out*.

Dalam Departement Housekeeping memiliki tugas untuk menjaga kebersihan, kenyamanan, keindahan, kesehatan dan merawat keseluruhan kamar hotel dan area umum yang ada di dalam hotel. Departement Housekeeping dipimpin oleh seorang Housekeeper yang dibantu oleh Assistant Housekeeper, *manager* dan *supervisor* yang bertugas pada seksinya masing masing. Beberapa seksi yang ada di department Housekeeping di antaranya Public Area, Laundry, Florist dan Room Attendant.

Hotel The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar hotel yang terdiri dari 3 tipe kamar mewah yaitu Deluxe, Suite, dan Villa. Deluxe Room yang dimiliki ada 256 kamar. Sedangkan untuk Suite Room yang dimiliki ada 176 kamar. Dan untuk Villa memiliki sebanyak 43 Villa. Semua kamar yang ada di The Apurva Kempinski Bali, ditangani oleh seorang Room Attendant yang memiliki tugas untuk menjaga dan membersihkan kamar tersebut.

Room Attendant merupakan salah satu seksi yang ada dalam departemen Housekeeping dan berhubungan langsung dengan tamu. Tugas dari seorang Room Attendant bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kenyamanan, keindahan, kerapian dan kelengkapan pada kamar tamu. Seorang Room Attendant juga harus memiliki penampilan yang rapi dan baik. Room Attendant harus mampu mengatur waktu saat menangani kamar sehingga pekerjaan dapat cepat selesai dan tepat waktu.

Dalam persiapan membersihkan *disabled room*, seorang *supervisor* akan menugaskan seorang *Room Attendant* untuk membersihkan, merapikan dan melengkapi perlengkapan yang ada pada kamar tamu.

Disable Room merupakan tipe kamar Junior Ocean Suite yang sudah didesain khusus untuk tamu yang memiliki kebutuhan khusus/ keterbatasan. Ocean Junior Suite adalah kamar Suite yang memiliki view lautan yang sangat indah sedangkan untuk kamar Suite lainnya seperti Pool Junior Suite yang memiliki *view* tanaman/garden yang sangat indah. Desain khusus yang menjadi perbedaan pada kamar Ocean Junior Suite dengan kamar Suite lainnya adalah desain kamar mandinya yang memiliki sandaran di area *shower* dan *toilet*, adapun fasilitas yang diperuntukan bagi tamu disabled seperti dipasang *anti slip mat* pada bagian depan toilet dan juga shower. Untuk bagian samping bathtub-nya juga ada *anti slip mat* yang berfungsi agar tamu tidak terpeleset saat keluar dari *bathtub*, *set up amenities* yang berbeda dengan kamar Suite lainnya yang di taruh lebih banyak dan dekat dengan *bathtub* agar memudahkan tamu mengambil *amenities* pada saat mandi pada area *bathtub*. Ocean Junior Suite dengan status Disable Room memiliki luas kurang lebih 200m² berbeda dengan *Deluxe* 80m² dan juga villa 1.379m². Disable Room ini memiliki fasilitas yang mendukung seperti TV, AC, area tempat duduk dengan sofa dan meja kopi, *safety deposit box*, *wardrobe*, *digital make up room* dan *DND signage*. Disable Room berada di Main Building yang tempat nya dekat dengan *lobby* dan *restaurant* agar tamu dapat dengan mudah mengaksesnya. Disabled Room digunakan oleh tamu-tamu yang memiliki keterbatasan khusus maupun tamu-

tamu normal. Tamu yang memesan kamar *disabled* ini memprioritaskan tamu yang memiliki keterbatasan khusus dibandingkan tamu normal.

Dalam Penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled oleh Room Attendant di Hotel The Apurva Kempinski Bali ada perbedaan yang ada pada kamar *disable* yaitu saat membersihkan kamar mandinya, dari *shower* dan *toilet* yang menjadi satu dan memiliki tempat untuk duduk dekat *shower*, dan menggunakan *anti slip mat* yang di taruh di area *shower* dan *bath tub* yang harus selalu di bersihkan setiap *make up room*. Setelah itu seorang *room attendant* wajib untuk memperhatikan kembali kebersihan dan kerapian dari dalam maupun di luar kamar sehingga dapat membuat tamu yang memilih kamar tersebut merasa senang, nyaman dan aman. Penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled Oleh Room Attendant dilakukan pada waktu tamu meminta/memberikan ijin seorang *room attendant* untuk membersihkan kamar tersebut.

Berhubungan dengan Tugas Akhir pembandingan, berdasarkan judul tulisan tugas akhir ini, ada beberapa tugas akhir terdahulu yang dapat digunakan sebagai tugas akhir pembandingan. Pembandingan pertama adalah dari tugas akhir yang berjudul “Penanganan Pembersihan Kamar Prestige Suite Berstatus Occupied di The Apurva Kempinski Bali yang ditulis oleh Amalia (2023). Pembandingan kedua adalah tugas akhir yang berjudul “Penanganan Kamar Vacant Dirty pada Nusantara Villa untuk VVIP Guest oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali yang ditulis oleh Made Aldi Pramana (2023)” Kedua tugas akhir ini lebih membahas pembersihan kamar sehari-harinya , akan tetapi

penulis saat ini memilih untuk mengangkat Tugas Akhir yang lebih spesifik mengenai penanganan Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled, yang mana memiliki proceduranya tersendiri dan berbeda dengan pembersihan kamar sehari-harinya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penting bagi seorang *room attendant* untuk mengetahui bagaimana penanganan suatu *disable room* karena kamar ini khusus diperuntukan bagi tamu-tamu yang memiliki kebutuhan khusus. Selain itu, *disable room* juga memiliki perbedaan dengan hotel lainnya di bagian *amenities* dan *set up* kamarnya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membuat tugas akhir yang berjudul “Penanganan Ocean Junior Suite Dengan Status Occupied Dirty Menjadi Occupied Clean Untuk Tamu Disabled Oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di atas, ada beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini yaitu :

1. Bagaimanana penanganan Ocean Junior Suite Dengan Status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled Oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam melakukan Penanganan Ocean Junior Suite Dengan Status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean Untuk Tamu

Disabled Oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali dan apa solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat penulisan yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul penanganan Ocean Junior Suite Dengan Status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

- a. Untuk mengetahui penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dialami oleh pramusaji saat melaksanakan penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali dan mengetahui cara mengatasi hambatan-hambatannya.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Housekeeping*.
- 2) Mengetahui bagaimana penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali.

1. **Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan ini antara lain :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Tugas akhir ini dipergunakan sebagai salah satu syarat yang harus di tuntaskan dalam menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Bali, dan diharapkan dapat memperluas wawasan, dalam bidang *Housekeeping*.
- 2) Mahasiswa dapat mengetahui tentang bagaimana penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean Untuk Tamu Disabled Oleh Room Attendant di 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.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan kamar untuk tamu *disabled*. Menjadi sumber informasi bagi mahasiswa dan dosen Politeknik Negeri Bali yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan dalam pembelajaran sehari-hari.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai referensi bagi pihak hotel dalam meningkatkan standar operasional pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled Oleh Room Attendant.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan Kamar untuk tamu Disabled

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan Tugas Akhir ini yaitu :

a. Observasi

Metode observasi menurut Sugiyono (2018:299) merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian. Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan berpartisipasi secara langsung dalam penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty untuk tamu Disabled oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali.

Metode observasi menurut Nikmatuzzahroh dalam bukunya yang berjudul “Observasi: teori dan aplikasi dalam psikologi (2022:211) merupakan metode pengumpulan data ilmiah yang paling tua dan paling utama dalam ilmu sosial. Metode yang digunakan oleh ilmuan dan profesional seperti psikologi dalam upaya memahami perilaku dan menyelesaikan persoalan yang dihadapi manusia. Untuk itu ilmuan sosial dituntut mampu melakukan pengamatan terhadap perilaku manusia dengan pengamatan yang andal, sistematis dan objektif agar hasil amatan dapat dijadikan sumber informasi yang valid dan reliabel dalam memecahkan masalah.

b. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mewawancarai 3 orang diantaranya: Room Attendant Staff, Floor Supervisor, Floor Manager guna memperoleh informasi yang dibutuhkan mengenai penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali.

c. Studi Kepustakaan

Sugiyono (2018:291) mengatakan bahwa “ studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur, jurnal, dan laporan ilmiah yang berhubungan dengan topik tugas akhir yang dibahas sehingga akan membentuk landasan pemikiran dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu analisis deskriptif, metode menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan menguraikan data secara detail dan disesuaikan dengan pihak yang kompeten, dengan apa adanya yang berkaitan dengan penanganan Ocean

Junior Suite dengan status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Data

Metode penyajian hasil yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Dalam penyajian ini, data yang disampaikan dengan kata-kata biasa, kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca, dan disertai dengan gambar untuk menjelaskan bagaimana dengan penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean untuk tamu Disabled oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty Menjadi Occupied Clean oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali” maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

- A. The Apurva Kempinski Bali memiliki kamar Ocean Junior Suite dengan status (*disable room*) untuk tamu yang memiliki keterbatasan/lansia, menjadikan tamu tersebut dapat mengakses dan menggunakan kamar tersebut dengan nyaman. Dengan adanya *disable room* ini dimana ada 3 tahapan yang dilakukan saat penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty Menjadi Occupied Clean. Berikut 3 tahapan yang dilakukan untuk membersihkan kamar sebagai berikut:
 - a. Tahap Persiapan, tahap persiapan dilakukan mulai dari persiapan diri dan persiapan alat
 - b. Tahap Pelaksanaan, tahap pelaksanaan dalam membersihkan kamar Occupied Dirty ke Occupied Clean Room Attendant harus melakukan pembersihan berdasarkan standar yang telah ditetapkan melalui Standart Operating Procedure (SOP).
 - c. Tahap Akhir, tahap akhir yang dilakukan adalah pengecekan terakhir yang bertujuan untuk tidak adanya kekurangan baik dalam hal kelengkapan maupun kebersihan kamar,

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Penanganan Ocean Junior Suite dengan status Occupied Dirty menjadi Occupied Clean oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali”. Maka penulis menyampaikan beberapa saran terkait penanganan disable room.

1. Pihak Hotel dapat melakukan training dalam mengenai pembersihan kamar tamu disable, yang dimana agar room attendant mengerti dan paham ketika ada tamu didalam kamar saat sedang membersihkan kamar, seperti apa saja yang harus ditanyakan terlebih dahulu kepada tamu.
2. Sebaiknya Engineering datang lebih awal untuk melakukan perbaikan karena perbaikan memerlukan waktu lumayan lama, dan agar pekerjaan *room attendant* tidak terhambat dan penanganan kamar bisa berjalan lebih cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2014). *Manajemen Front Office*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widinarsih, D. (2019). Penyandang disabilitas di Indonesia: perkembangan istilah dan definisi. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 20(2), 127-142.
- Bagyono. (2012). *Manajemen Akomodasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Darsono. (2011). *Housekeeping*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- DD Pertiwi. (2019, 20 Desember). Jenis-Jenis Kamar Hotel dari yang Standar hingga Mewah. Pegipegi. <https://www.pegipegi.com/travel-tips/jenis-jenis-kamar-hotel/>
- Endang, N. (2024). *Penanganan tumpahan batu bara pada kegiatan transshipment di PT. Cipta Krida Bahari cabang bunati Kalimantan Selatan [Doctoral dissertation, POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG]*.
- Fadhli, Muhammad. (2017). *Manajemen Tata Graha*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Fr. Lianty, S. (2019, 17 Desember). Mengenal Berbagai Jenis Hotel Berdasarkan Ukurannya. Blog Kata Liburan. <https://www.blog.katalibura.co.id/mengenal-berbagai-jenis-hotel-berdasarkan-ukurannya/>
- Hadi, Syamsul. (2020). *Manajemen Front Office*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hanifah, F. N., Taufiq, R., & Sumarsih, U. (2022). Tinjauan operasional kerja departemen housekeeping di Hotel Crowne Plaza Bandung. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Harisal., Kanah., & Jendra, I. W. (2022). Peningkatan kompetensi bidang pariwisata dengan pelatihan bahasa asing bagi pemuda di desa abangsongan kintamani bangli. *Prosiding Seminar Nasional Pelaporan dan Pengabdian kepada Masyarakat (SNP2K)*. Vol. 7, No. 1, Pp. 183–187.
- Isdarmanto, I. (2020). Strategi branding pengembangan industri pariwisata 4.0 melalui kompetitif multimedia di era digital. *Journal of Tourism and Creativity*, 4(1), 1–20.