

TUGAS AKHIR

**PENGECEKAN VILLA MAJAPAHIT
DARI STATUS *VACANT CLEAN* MENJADI STATUS *INSPECTED*
OLEH *SUPERVISOR* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Krisna Darmawan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENGECEKAN VILLA MAJAPAHIT
DARI STATUS *VACANT CLEAN* MENJADI STATUS *INSPECTED* OLEH
SUPERVISOR DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Krisna Darmawan

2115823134

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR

**PENGECEKAN VILLA MAJAPAHIT
DARI STATUS VACANT CLEAN MENJADI STATUS INSPECTED
OLEH SUPERVISOR DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Krisna Darmawan

2115823134

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENGECEKAN VILLA MAJAPAHIT DARI STATUS
VACANT CLEAN MENJADI STATUS INSPECTED OLEH
SUPERVISOR DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

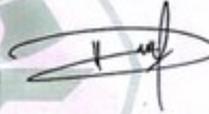
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

Pembimbing I,

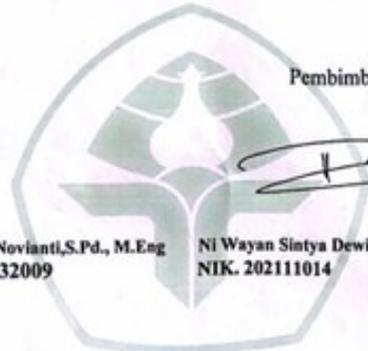


Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

Pembimbing II,



Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par.
NIK. 202111014



Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



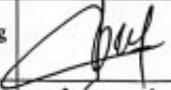
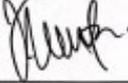
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

v

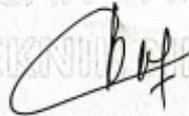
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PENGECEKAN VILLA MAJAPAHIT DARI STATUS
VACANT CLEAN MENJADI STATUS INSPECTED OLEH
SUPERVISOR 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 | Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.eng NIP. 199011112022032009 |  |
| Anggota | Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par. NIP. 199306082022032009 |  |
| Anggota | Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin. NIP. 196001251988031001 |  |

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

JURUSAN PARIWISATA
PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman : pariwisata.pnrb.ac.id | email : perhotelan@pnrb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Kadek Krisna Darmawan
NIM : 2115823134
Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

Prosedur Pengecekan Villa Majapahit
Dari Status Vacant Clean Menjadi Status Inspected
Oleh Supervisor 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, 2 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



NIM. 2115823134

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) karena atas berkat rahmat-Nya, maka Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pengecekan Villa Majapahit dari status *Vacant Clean* menjadi *Inspected* oleh *Supervisor* Di The Apurva Kempinski Bali” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, nasehat dan saran dari berbagai pihak, disampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali 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 membantu serta memberikan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng. Selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Dosen Pembimbing I penyusunan Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama menyusun Tugas Akhir
6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Tr.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Terimakasih kepada Bapak Horrison Tompodung selaku *Human Resouces Departement* The Apurva Kempinski Bali atas ilmu yang telah diberikan sehingga penulis dapat melaksanakan *on the job training* dengan lancar.
8. Bapak Vincent Guironmet sebagai *General Manager* di Hotel The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan PraktekKerja Lapangan di Hotel The Apurva Kempinski Bali
9. Bapak Wisnu Dian Raharja selaku *Housekeeper* di Hotel The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi khususnya dibidang *Housekeeping* untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Komang Buda Mahandika selaku *Signature Training* yang telah membantu memberikan masukan, saran, informasi dan data yang yang berkaitan dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
11. Seluruh *Supervisor, Staff dan Daily Worker Housekeeping* di The Apurva Kempinski Bali yang telah membantu membimbing dan memberikan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
12. Kedua orang tua penulis, Bapak I Nyoman Kamiana dan Ibu Ni Wayan

Sandiasih,yang memberikan kasih sayang tiada hingga, doa yang tulus, dukungan moral maupun materiil, bimbingan serta motivasi dan semangat yang membangunbagi penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna.

Masih banyak terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penyusunan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik serta saran dari pembaca yang bersifat membangun guna menyempurnakan Tugas Akhir ini. Demikian yang dapat penulis sampaikan dalam kata penghantar ini.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca sebagai informasi mengenai dunia Pariwisata dan pembuatan Tugas Akhir.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| PROPOSAL TUGAS AKHIR..... | ii |
| PENGECEKAN VILLA MAJAPAHIT DARI STATUS <i>VACANT CLEAN</i> MENJADI STATUS <i>INSPECTED</i> OLEH <i>SUPERVISOR</i> DI THE APURVA KEMPINSKI BALI | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan..... | 4 |
| D. Metodologi Penulisan | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 7 |
| A. Hotel..... | 7 |
| B. Housekeeping Departement | 10 |
| C. Kamar..... | 12 |
| D. Supervisor | 17 |
| E. Pengertian Villa | 19 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 20 |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan..... | 20 |
| B. Struktur Organisasi (Housekeeping)..... | 37 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 41 |
| A. Pengecekan Villa Majapahit Dari Status Vacant Clean Menjadi Status Inspected Oleh Supervisor Di The Apurva Kempinski Bali..... | 42 |
| B. Kendala yang sering ditemui atau menghambat proses Inspeksi Villa dari status vacant clean menjadi Inspected oleh supervisor di The Apurva Kempinski Bali | 49 |
| BAB V PENUTUP..... | 52 |
| A. SIMPULAN | 52 |
| B. SARAN..... | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 54 |
| LAMAPIRAN..... | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3. 1 Peta Hotel The Apurva Kempinski Bali..... | 21 |
| Gambar 3. 2 Majapahit Villa The Apurva Kempinski Bali | 28 |
| Gambar 3. 3 Twin bed Majapahit Villa | 29 |
| Gambar 3. 4 King Bed Majapahit Villa | 29 |
| Gambar 3. 5 Gambar Selasar Deli..... | 29 |
| Gambar 3. 6 Latelier By Cyril Kongo..... | 30 |
| Gambar 3. 7 Pala Restourant..... | 31 |
| Gambar 3. 8 Kubu Pool Bar | 31 |
| Gambar 3. 9 Koral Restaurant..... | 32 |
| Gambar 3. 10 Reef Beach Club | 32 |
| Gambar 3. 11 Izakaya By Oku..... | 33 |
| Gambar 3. 12 Bai Yun Restaourant | 33 |
| Gambar 3. 13 Apurva Chapel | 34 |
| Gambar 3. 14 Apurva Spa..... | 35 |
| Gambar 3. 15 Gym Apurva..... | 35 |
| Gambar 3. 16 Main Pol Apurva | 36 |
| Gambar 3. 17 Kids Club Apurva | 36 |
| Gambar 3. 18 Asha Galery Apurva..... | 37 |
| Gambar 3. 19 Housekeeping Organization Chart | 37 |
| Gambar 4. 1 Absensi | 43 |
| Gambar 4. 2 Grooming | 43 |
| Gambar 4. 3 Daily Flash, Daily Scenario & Minute Meeting | 44 |
| Gambar 4. 4 Memeriksa Kondisi Kamar | 46 |
| Gambar 4. 5 Memeriksa Kelengkapan Kamar..... | 47 |
| Gambar 4. 6 Memeriksa Kebersihan Villa..... | 48 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Tabel Tipe Kamar Deluxe Di The Apurva Kempinski Bali | 26 |
| Tabel 3. 2 Tabel Tipe Kamar Suite Di The Apurva Kempinski Bali..... | 27 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel bintang lima yang ada di kawasan Nusa Dua Bali. Hotel ini memiliki 475 kamar dan memiliki fasilitas seperti : fasilitas makan dan minum berupa restoran, bar dan room service, Fasilitas untuk pertemuan berupa meeting room dan konferensi, fasilitas olahraga serta fasilitas seperti spa. Hotel ini melibatkan beberapa departemen guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Adapun departemen tersebut seperti Front Office Department, Sales and Marketing Department, Housekeeping Department, Engineering Department, dan F&B Department. Accounting Department, Security Department, Human Resources Department. Salah satu peran penting yang ada di Hotel ini yaitu Housekeeping.

Housekeeping adalah departemen khusus di sebuah hotel yang bertanggung jawab atas segala aktivitas yang berkaitan dengan pemeliharaan kebersihan kamar, kelengkapan fasilitas, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di seluruh area hotel. Tugas ini mencakup aspek administrasi dan operasional untuk memastikan tamu mendapatkan pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan. Struktur organisasi di departemen housekeeping umumnya melibatkan beberapa posisi kunci seperti Executive Housekeeper, Assistant Housekeeper, Order Taker, Floor Supervisor, dan Housekeeper. Setiap posisi memiliki tanggung jawab spesifik untuk memastikan efisiensi dan efektivitas operasional. Departemen housekeeping dibagi menjadi beberapa seksi kerja, yaitu Public Area Section, Laundry Section, dan Room Attendant. Public Area Section bertanggung jawab atas kebersihan dan

pemeliharaan area umum hotel, Laundry Section mengelola pencucian dan penyediaan linen bersih, sementara Room Attendant fokus pada kebersihan dan kelengkapan kamar tamu. Melalui struktur yang terorganisir dengan baik ini, departemen housekeeping berusaha menjaga standar kebersihan dan kenyamanan tertinggi bagi semua tamu hotel.

Room Section, atau dikenal juga sebagai Room Attendant, adalah petugas yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kelengkapan kamar tamu. Selain itu, Room Attendant juga harus bersikap ramah dalam melayani tamu agar tamu merasa nyaman, puas, dan diperhatikan, sehingga mereka mendapatkan kesan yang baik dan kemungkinan besar akan kembali menginap. Dalam menjalankan tugas pembersihan kamar, pengawasan diperlukan agar Room Attendant dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan efisien. Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen organisasi yang dilakukan oleh pimpinan, yang berarti proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Pengawasan sangat penting karena tanpa pengawasan yang baik, tujuan organisasi maupun kepuasan pekerja mungkin tidak tercapai dengan memuaskan. Oleh karena itu, di dalam departemen dibutuhkan seseorang yang mampu mengawasi setiap pekerjaan, yaitu Supervisor.

Supervisor, atau yang juga dikenal sebagai Floor Supervisor, memiliki tugas dan peran untuk menerima laporan check-in, check-out, dan status kamar dari front office. Mereka kemudian membuat laporan terkait Room Section, membagi job desk, mengatur shift kerja, memberikan pengarahan, serta melakukan pengecekan langsung pada kamar yang telah dibersihkan oleh Room Attendant. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa kamar benar-benar bersih dan lengkap, guna menghindari keluhan dari tamu yang akan menginap. Adapun beberapa keluhan

dari tamu yang pernah ditemui yaitu AC yang kurang dingin, Linen spot, alat yang tidak berfungsi dan bau tidak sedap di kamar. Maka dari itu supervisor harus memastikan kamar tersebut benar-benar bersih, rapi, tidak ada defect, dan semua alat berfungsi dengan baik. Jika Supervisor telah melakukan pengecekan menyeluruh dan memastikan bahwa kamar tersebut bersih, rapi, lengkap, dan semua peralatan berfungsi dengan baik, maka mereka dapat mengubah status kamar dari VC (Vacant Clean) menjadi Inspected, sehingga front office dapat menjual kamar tersebut kembali.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pengecekan Villa Majapahit dari Status *Vacant Clean* menjadi *inspected* oleh *Supervisor* di The Apurva Kempinski Bali” dengan alasan karena menurut penulis Villa Majapahit di The Apurva Kempinski Bali memiliki perbedaan dari Villa Singosari dan Villa Sriwijaya. Mulai dari jumlah *Bed Room* serta *Amenities* yang di *set-up* di dalam Villa. dalam penulisan Tugas Akhir, Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dilihat dari tulisan Tugas Akhir sebelumnya belum ada Tugas akhir yang mengambil judul tersebut, sehingga judul ini merupakan judul baru. Jika dibandingkan dengan judul yang memiliki kemiripan seperti yang di tulis oleh Natasya (2023) dengan judul “Proses Inspeksi kamar dengan status vacant clean oleh floor supervisor di The Apurva Kempinski Bali” dalam tulisan tersebut dijelaskan tentang bagaimana proses inspeksi kamar dengan *type deluxe* di The Apurva Kempinski Bali. Dibandingkan dengan tugas akhir yang saya tulis perbedaan yang terdapat dalam judul tersebut adalah dari *type* kamar yang tentunya memiliki beberapa *set up* an yang berbeda dan fasilitas lainnya seperti *private pool, garden, lounge and outdoor shower*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah yang dapat diambil yaitu:

1. Bagaimana inspeksi villa majapahit dengan status Vacant Clean menjadi inspected oleh Supervisor di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala yang sering dihadapi dan menghambat proses inspeksi kamar di villa The Apurva Kempinski Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulis tugas akhir ini adalah :

- a. Untuk memahami dan mengetahui bagaimana inspeksi Villa Majapahit dengan status Vacant Clean dilakukan oleh Supervisor di hotel The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pengecekan Villa dengan status Vacant Clean menjadi Inspected oleh Supervisor di hotel The Apurva Kempinski Bali.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali, ini juga bertujuan untuk menambah dan memperluas pengetahuan di departemen Housekeeping.

- 2) Untuk lebih memahami secara detail bagaimana inspeksi Villa Majapahit dari status *Vacant Clean* menjadi status *inspected* oleh *Supervisor* di hotel The Apurva Kempinski Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Penulis berharap tugas akhir ini bisa menjadi acuan atau panduan dalam proses perkuliahan di Politeknik Negeri Bali, khususnya untuk mahasiswa jurusan Pariwisata.
 - 2) Harapannya, tugas akhir ini dapat menjadi referensi yang berguna bagi mahasiswa untuk membandingkan pembelajaran di kampus dengan kondisi di industri.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menilai sejauh mana tingkat efektivitas dalam penyediaan layanan teknis di perusahaan tersebut.
 - 2) Sebagai masukan yang bernilai bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di hotel The Apurva Kempinski Bali.

D. Metodologi Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain :

1. Metode dan Teknik pengumpulan Data

Adapun metode dan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Metode Obsevasi

Metode observasi melibatkan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung dan terlibat secara langsung selama melakukan *on the job training*, terutama dalam bagaimana inspeksi Villa Majapahit dengan status

Vacant Clean menjadi *inspected* oleh *Supervisor* di The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara melibatkan penulis bertatap muka langsung dengan narasumber untuk mengumpulkan data. Dalam konteks ini, penulis akan melakukan wawancara langsung dengan supervisor untuk menanyakan proses inspeksi kamar dengan status *Vacant Clean* menjadi *inspected* di The Apurva Kempinski Bali.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan proses mencari dan mengumpulkan data dengan membaca referensi dari buku-buku yang berkaitan dengan proses inspeksi kamar, serta mencari informasi dari sumber-sumber yang tersedia di internet.

2. Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan teknik analisis deskriptif, yang melibatkan penyajian dan penjelasan secara rinci mengenai data yang diperoleh langsung dari hotel The Apurva Kempinski Bali, serta menghubungkannya dengan informasi dari beberapa sumber lainnya.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik penyajian data dengan metode non-formal, di mana hasil analisis disampaikan dengan menggunakan kata-kata sederhana untuk menjelaskan secara langsung dan mudah dipahami. Penjelasan tersebut berkaitan dengan inspeksi Villa Majapahit dengan status *vacant clean* menjadi *inspected* oleh *supervisor* di The Apurva Kempinski Bali.

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya mengenai Inspeksi Villa Majapahit di The Apurva Kempinski Bali, perubahan status dari "*vacant clean*" menjadi "*Inspected*" oleh *Supervisor* melibatkan langkah-langkah tertentu. Proses ini memastikan bahwa villa dalam keadaan bersih dan siap untuk dijual.

Supervisor melakukan inspeksi menyeluruh untuk memastikan setiap aspek kebersihan dan kesiapan villa terpenuhi. Ini termasuk pengecekan kebersihan lantai, perabotan, *linen*, dan fasilitas lain di dalam villa. Jika villa memenuhi standar kebersihan dan kerapian yang ditetapkan, *supervisor* kemudian mengubah status villa dari "*vacant clean*" menjadi "*Inspected*". Prosedur ini penting untuk menjaga standar tinggi pelayanan dan kenyamanan bagi para tamu yang akan datang.

1) Pengecekan villa majapahit di The Apurva Kempinski bali terdiri dari 4

tahapan yaitu:

- a. Tahap persiapan
- b. Tahapan sebelum memulai pekerjaan
- c. Tahap pelaksanaan
- d. Tahap mengakhiri *shift* (*end of shift*)

2) Hambatan yang dihadapi oleh seorang *supervisor* saat operasional yaitu waktu terbatas, *defect* yang tidak terduga, kekurangan kelengkapan dan *linen spot*.

Dari semua hambatan-hambatan tersebut *supervisor* harus dapat mengatasi dan mencari solusi agar operasional berjalan lancar dan baik sehingga tamu yang menginap mendapatkan kepuasan dan sesuai ekpetasi.

B. SARAN

Dari berbagai kendala yang dihadapi selama proses inspeksi Villa dari status "*vacant clean*" menjadi "*Inspected*" oleh *Supervisor* di The Apurva Kempinski Bali, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. *Supervisor* perlu secara konsisten memberikan pelatihan dan proyek pemeliharaan kepada staf untuk menjaga dan memelihara fasilitas villa. Langkah ini penting untuk meminimalisir kerusakan pada kamar atau villa. Dengan penerapan yang baik, jumlah kerusakan atau kekurangan yang ditemukan selama inspeksi kamar akan berkurang secara signifikan.
2. *Supervisor* harus lebih waspada dan teliti dalam mengawasi keperluan *pantry* seperti *amenities*, handuk, dan linen. Pengawasan yang cermat memastikan tidak ada kekurangan dalam melengkapi kamar, sehingga proses inspeksi tidak terganggu dan dapat berjalan dengan lancar.

Implementasi saran-saran ini akan membantu meningkatkan *efisiensi* dan kualitas dalam proses inspeksi, memastikan setiap villa siap dijual dengan standar tertinggi yang diharapkan oleh para tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). HUNIAN DI GRAND ORCHID HOTEL YOGYAKARTA. *Jurnal Media Wisata*, 17(1).
- Kusumarini, I. (2021). Kualitas Pelayanan Staf Front Office Hotel Di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 103–114. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.470>
- Maristy, Murni, & Cipta. (2021). UPAYA MENINGKATKAN KINERJA ROOM BOY UNTUK MENDUKUNG OPERASIONAL HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DI HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA. Dalam *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 4, Nomor 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Noviastuti, & Desy. (2017). PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG. Dalam *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Nomor 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/31>
- Noviastuti, N., & Agustina Cahyadi, D. (2017). PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG. Dalam *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Nomor 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/31>
- Noviastuti, N., Agustina Cahyadi, D., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (t.t.). PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG. Dalam *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Nomor 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/31>
- Nurhayati, N., Rinjani, D., Pariwisata, A., Nusantara, D., Akpada, S. (, & Yogyakarta,). (2021). STRATEGI FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SAAT PANDEMI COVID-19 DI HOTEL CANDRA DEWI YOGYAKARTA. Dalam *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 4, Nomor 1). <https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Wahyu Wulanto, Wisnu Hadi, & Risky. (2014). PERANAN HOUSEKEEPING DALAM USAHA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI KEBERSIHAN KAMAR PADA HOUSEKEEPING DEPARTEMEN DI SAGAN HUIS HOTEL YOGYAKARTA. Dalam *Jurnal Khasanah Ilmu* (Nomor 1).
- yuniantono. (2020). *FUNGSI HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DALAM MENINGKATKAN OPERASIOAL HOTEL*.
- Yuwana, & Aries. (2022). *PENERAPAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE OLEH ROOM ATTENDANT DALAM MENJAGA HYGIENE DAN SANITASI KAMAR DI HOTEL INDAH PALACE YOGYAKARTA DI*

MASA PANDEMI COVID-19 (Vol. 5, Nomor 2).
<http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara31>