

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN MAKEUP TWO BEDROOM SUITE
WITH POOL OLEH ROOM ATTENDENT
PADA NOVOTEL BALI NUSA DUA HOTEL & RESIDENCES**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Agung Putu Sanjaya Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2024**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN MAKEUP TWO BEDROOM SUITE
WITH POOL OLEH ROOM ATTENDENT
PADA NOVOTEL BALI NUSA DUA HOTEL & RESIDENCES**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Agung Putu Sanjaya Putra

NIM. 2115823369

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

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN MAKEUP TWO BEDROOM SUITE WITH POOL OLEH ROOM ATTENDENT PADA NOVOTEL BALINUSA DUA HOTEL & RESIDENCES

Laporan tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat wisuda Program
Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Agung Putu Sanjaya Putra

NIM. 2115823369

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN MAKEUP TWO BEDROOM SUITE
WITH POOL OLEH ROOM ATTENDENT
PADA NOVOTEL BALI NUSA DUA HOTEL & RESIDENCES

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada 31 Juli 2024



Pembimbing I,

Ni Ketut Bagiastuti, SH., MH.
NIP. 197203042005012001

Pembimbing II,

I Wayan Yudiartawan.,S.Par.,M.Par.
NIP.9900000540

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

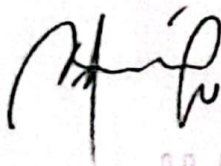
Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali

Kadek Dwipradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN MAKEUP TWO BEDROOM SUITE
WITH POOL OLEH ROOM ATTENDENT
PADA NOVOTEL BALI NUSA DUA HOTEL & RESIDENCES

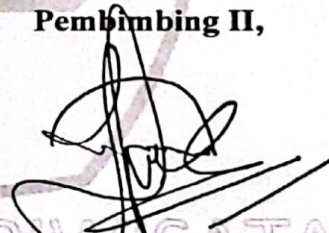
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 31 Juli 2024

Pembimbing I,



Ni Ketut Bagiastuti, SH., MH.
NIP. 197203042005012001

Pembimbing II,



I Wayan Yudiartawan.,S.Par.,M.Par.
NIP.9900000540

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 MAKEUP TWO BEDROOM SUITE WITH POOL OLEH ROOM ATTENDENT PADA NOVOTEL BALI NUSA DUA HOTEL & RESIDENCES

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 31 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Ketut Bagiastuti, SH., MH. NIP. 197203042005012001	
Anggota	Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.,Par.,M.Par NIP.198409082008122004	
Anggota	I Wayan Yudiartawan.,S.Par.,M.Par. NIP.9900000540	

JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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



POLITEKNIK NEGERI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gusti Agung Putu Sanjaya Putra
NIM : 2115823369
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Balidengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN MAKE UP TWO BEDROOM SUITE
WITH POOL OLEH ROOM ATTENDANT PADA NOVOTEL
BALI NUSA DUA HOTEL & RESIDENCES”**

benar bebas dari plagiat. 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.

Jembrana, Juli 2024 Yang
membuat pernyataan,



Nama : I Gusti Agung Putu Sanjaya Putra
NIM : 2115823369
PS : DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan *Makeup Two Bedroom Suite with Pool* oleh *Room Attendant* pada Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Makeup Two Bedroom Suite with Pool* oleh *Room Attendant*, serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata pada Politeknik Negeri Bali Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusa Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata pada Politeknik Negeri Bali Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis kepada penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng., selaku Kordinator Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. I Gede Agus Jaya Sadguna, SST.Par, M.Par. selaku kordinator program studi Diploma III Perhotel PSDKU Jembrana jurusan pariwisata yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., MH., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan serta motivasi kepada penulis.
7. I Wayan Yudiartawan, S.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan serta motivasi kepada penulis

8. memberikan arahan, bimbingan serta motivasi kepada penulis
9. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Jemberana.
10. Mr. Christophe Bernard Keramaris, selaku *General Manager* di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.
11. Ni Nyoman Sundariyani Astini, selaku *Asst. Manager Talent & Culture* Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.
12. I Wayan Gunarta, selaku *Executive Housekeeper* Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.
13. Seluruh Staff dan Karyawan Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.
14. Bapak saya I Gusti Ngurah Sukrawan dan Ibu Ni Made Muriathi yang sangat saya cintai dan terus mendoakan saya agar menjadi anak yang berbakti dan sukses, teman-teman penulis di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Jemberana yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Proposal Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar proposal tugas akhir ini menjadi lebih sempurna yang dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang membutuhkan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Jemberana, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN KAPRODI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN KETUA JURUSAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERYATAAN ORISINILITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Dan Teknik Penggumpulan Data.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hotel.....	6
1. Pengertian hotel	6
2. klasifikasi hotel.....	6
3. Jenis - jenis Kamar Hotel Menurut Letak dan Penggunaanya	8
B. Pengertian Makeup Room.....	9
C. Pengertian Room Attendent	10
1. Pengertian	10
2. Jenis-Jenis guest supplies ang amenitis	11
D . Teori Pelayanan.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
A. Lokasi Prusahaan	14
1. Lokasi Perusahaan	14

2. Sejarah Berdirinya Novotel Bali Nusa Dua Hotel&Residences	15
B. Bidang Usaha.....	16
1. Apartment 2 Bedroom Suite With Pool.....	18
2. Fasilitas The Square Restaurant.....	19
3. Fasilitas Hotel.....	19
C. Struktur Organisasi.....	26
1. Struktur Organisasi Di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences	26
2. Struktur Organisasi Di Housekeeping Departemen	27
3. Tugas Dan Tanggung jawab Masing - Masing Jabatan Di Housekeeping Departemen	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
1. Penanganan kamar Make up Two Bedroom Suite with PoolSuite	37
2. Hambatan atau kendala yang ada pada penanganan Two Bedroom Suite with Pool pada Novotel Bali Nusa Dua –Hotel & Residence.	46
BAB V PENUTUP.....	49
1. Kesimpulan.....	49
2. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar	17
Tabel 3.2 Menu Makan Dan Minuman	20



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences	15
Gambar 3.2 Apartment 2 Bedroom Suite with Pool.....	18
Gambar 3.3 Restaurant Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences1	19
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.....	26
Gambar 3.5 Struktur Organisasi Housekeeping	27
Gambar 4.1 housekeeping dengan grooming yang rapi.....	37
Gambar 4.2 Amenitis Bathroom Novotel Bali Nusa Dua Hotel.....	38
Gambar 4.3 Amenitis Bedroom tea and coffee Novotel Bali Nusa Dua Hotel.....	39
Gambar 4.4 job saigment (room assignment)	40
Gambar 4.5 bentuk master key yang sering di gunakan	40
Gambar 4.6 mencatat barang yang akan diambil di dalam store	41
Gambar 4.7 mengentuk pintu.....	42
Gambar 4.8 melakukan stripping bed	43
Gambar 4.9 melakukan making bed.....	44
Gambar 4.10 melakukan pembersihan kaca.....	45
Gambar 4.11 melakukan dusting dimeja.....	45

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu destinasi yang wajib dikunjungi karena keindahan alam dan budaya yang dimiliki serta keramah tamahan penduduknya menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk datang dan berkunjung ke Bali. Industri pariwisata menjadi salah satu industri yang memberikan dampak besar terhadap perekonomian masyarakat Bali. Hotel merupakan sebuah bangunan, atau perusahaan yang akan menyediakan sebuah jasa. Umumnya jasa yang ditawarkan oleh hotel berupa penginapan. Akan tetapi, masih banyak lagi jasa yang bisa ditawarkan oleh suatu hotel. Seperti menyediakan berbagai makanan dan minuman, membuat resto atau kafe, dapat digunakan untuk menggelar sebuah acara, dan lain sebagainya. Seluruh fasilitas yang ada di dalam hotel akan diperuntukan bagi pengunjungnya. Hotel adalah tempat yang sering digunakan untuk seseorang menginap atau beristirahat. Seperti untuk para wisatawan di sebuah daerah tempat wisata. Salah satu hotel yang menawarkan fasilitas yang lengkap adalah Novotel Bali Nusa Dua Hotels & Residences adalah tempat terbaik untuk liburan pasangan dan keluarga atau bisnis. Aktivitas harian yang menyenangkan untuk anak-anak di KidsClub. Area strategis dan eksklusif, terletak di jantung Kompleks Pengembangan Pariwisata Indonesia (ITDC) ,Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berada di kawasan Indonesia Tourism

Development Cooperation (ITDC) Nusa Dua, Bali. Hotel ini berada di bawah naungan *Accor Hotel* dengan mengusung slogan *Feel Welcome*. Perjalanan menuju hotel ini dapat ditempuh selama 30 menit dari Bandar Udara Internasional Ngurah Rai dengan letaknya strategis dan mudah dijangkau. Hotel yang memiliki konsep *family hotel* ini mampu menghadirkan pengalaman kekeluargaan dan kehangatan pelayanan sehingga membuat tamunya merasa seperti di rumah sendiri. Operasional Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences ditunjang oleh beberapa departemen, diantaranya *Talent and Culture (Human Resources)*, *Food and Beverage*, *Sales and Marketing*, *Accounting*, *Engineering*, *Purchasing*, *Front Office* dan *Housekeeping*. Departemen *Housekeeping* memiliki peranan penting dalam pembersihan kamar dan menjaga lingkungan hotel, agar tamu nyaman saat menginap di hotel.

Room Attendant adalah bagian dari Departemen *Housekeeping* serta *section* yang berperan sangat penting dalam proses penataan kamar tamu. *Room Attendant* bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar sebelum di gunakan oleh tamu yang akan menginap di hotel, dalam membersihkan kamar hotel seorang room attendant harus mengetahui bagaimana standar SOP dalam membersihkan kamar tamu, karena dengan mengikuti SOP pembersihan kamar, seorang room attendant dapat membersihkan kamar tamu secara efektif dan efisien. Keunikan dari kamar *Two Bedroom Suite With Pool* memiliki perbedaan dari kamar suite lainnya adalah kamar *suite with pool* memiliki privat pool yang berada

tepat di belakang kamar dan mempunyai mini pantry dapur kecil dan laundry tersendiri dan memiliki ruang tamu yang luas kamar ini berada paling bawah dari lima lantai dan kamar ini bebas rokok di area kolam bedanya dengan kamar *suite with pool* adalah kamar suite biasa tidak memiliki privat pool dan berada di lantai 2 samapi 5 kamar suite biasa tidak memiliki balcony yang cukup luas jika tamu yang sudah *check out* dari kamar tersebut maka pool itu akan di bersihkan oleh *pool attendant*, pembersihan pool dilakukan barengan dengan pembersihan kamar agar nantinya air yang bercipratan keluar segera di bersihkan agar tidak menjadi noda atau spot yang sulit di hilangkan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul ‘‘Penanganan *Make Up Two Bedroom Suite With Pool* Oleh *Room Attendant* Pada *Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences* Oleh *Room Attendant*’’ di dalam penulisan Tugas Akhir, di karenakan unik kamar ini yang memiliki perbedaan dari kamar *suite* lainnya, harapan setelah penyusunan tugas akhir ini adalah agar memberikan jabaran pada pembaca mengenai penanganan *make up room* khusus nya pada kamar yang memiliki privat pool.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimanakah penanganan kamar *Make up Two Bedroom Suite with Pool*

oleh Room Attendent pada Novotel Bali Nusa Dua –Hotel & Residence

2. Kendala apa yang dihadapi dalam menangani kamar Two Bedroom Suite withPool?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir adalah:

- a. Mengetahui langkah-langkah persiapan kamar Two Bedroom Suite with Pool di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.
- b. Mengetahui kendala apa saja yang ditemui dalam melakukan langkah-langkah penanganan Make Up Two Bedroom Suite With Pool di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences

2. Manfaat

Adapun kegunaan penulisan Tugas Akhir, yaitu:

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, dan bahan perbandingan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama Pendidikan di Politeknik Negeri Bali dengan dunia industri, serta menambah wawasan tentang bidang perhotelan khususnya *Housekeeping*.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan referensi dan informasi mengenai proses melakukan

making bed khususnya di *Room Attendent* dan pengembangan pembelajaran untuk Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan khususnya Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu serta adanya kerjasama antara pihak hotel dan kampus.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan kepustakaan yang akan dijabarkan sebagai berikut.

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan mempraktikkan secara langsung dalam pelayanan dan penanganan kamar di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan *Executive Housekeeper* dan *Supervisor room* tentang penanganankamar di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan membaca referensi di buku-buku yang ada kaitannya dengan latar belakang yang dibahas dan uraian tugas seorang *room attendant*

Tugas akhir ini disusun menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan secara rinci proses penanganan kamar dan kendala yang ditemui serta cara mengatasinya selama melakukan praktik kerja lapangan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada pembahasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa dalam melakukan penanganan kamar *Make Up Two Bed Room Suite With Pool* Oleh *Room Attendant Di Hotel Novotel Bali Nusa Dua Hotel And Residences* terdapat banyak plajaran yang di dapatkan oleh penulis seperti membangun kerjasama dengan timmelayani tamu dengan excellent service agar bias memberikan kesan yang baik untuk tamu agar tamu tertarik untuk kembali menginap dan menikmati fasilitas yang tersedia, adapun beberpa prosedur-prosedur yang harus di lakukan, adapun kesimpulan yang di tarik oleh penulis sebagai berikut :

1. Penanganan *Make Up Two Bedroom Suite With Pool* oleh *Room Attendant Pada Novotel Bali Nusa Dua Hotl And Residence* di bagi menjadi tiga tahapan yang meliputi:
 - a. Tahap persiapan diri yang meliputi kerapian menggunakan uniform serta grooming yang harus selalu di perhatikan agar nantinya memberikan kesan yang baik.
 - b. Tahapan yang di lakukan selanjutnya adalah melakukan persiapan trolley dan amenitis yang akan di gunakan untuk melengkapi fasilitas yang ada di kamar.

Tahapan *make up room* mulai dari melakukan *making bed*, membersihkan bathroom, serta pengecekan kolam setiap melaksanakan pembersihan.

2. Adapun teori yang saya saya jabarkan dalam pembahasan ini adalah Menurut Monir Dalam Larasati Lallo (2015:7) mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau

factor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, agar nantinya orang yang kita layani mendapatkan rasa kepuasan dengan setandar yang telah ditetapkan ,dalam melakukan pelayanan/penanganan kita harus memerlukan skill atau kemampuan dalam playanan tersebut, di Novotel Bali Nusa Dua Hotel And Ressorst khusus nya di bagian *housekeeping* pelayanan yang di berikan adalah playanan *excellent service* sendiri di dasari dengan konsep triple A (*attitude,attention,dan action*) 3 variable ini penulis implementasikan untuk membuat pembahsan.

B. Saran

- 1) Berdasarkan pengamatan penulis Pada Novotel Bali Nusa Dua Hotel And Residences pada bagian room attendant dan housekeeping management maka penulis dapat memberikan saran yaitu:
 - a. Perlengkapan yang tersedia ditambah lebih banyak mengingat tamu yang selalu meminta request sehingga dapat terpenuhi hingga nantinya tidak terdapat hambatan pada saat melakukan operasional,terutama linen dan supplies .
- 2) Penambahan *staff* sangat perlu dilakukan agar para *training* dapat belajar dengan baik dan tidak disalah gunakan. Selain itu, para *staff* juga memberikan kepercayaan kepada *training* dalam menangani tamu sehingga lebih leluasa dalam belajar dan dapat mencari pengalaman lebih dalam melakukan tugas dan tanggung jawab tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- 1995:47-51), D., & Rumecko. (t.thn.). Perlengkapan Tamu Atau Fasilitas Yang Ada Di Kamar Hotel Yang Tersedia Di Dalam Kamar Yang Bisa Di Gunakan Oleh Tamu
- Bagyono, p. ((2014:63). Pengertian Hotel Adalah Akomodasi Yang Dikelola Secara Komersial Dan Professional, Disediakan Bagi Setiap Orang Untuk Mendapatkan Pelayanan Penginapan, Makan Dan Minum Serta Pelayanan Lainnya.
- damarjati, d., & subayono. (2001). pengertian Hotel Hotel Merupakan Suatu Tempat Yang Digunakan Beristirahat Menginap Sementara Waktu Selama Dalam Perjalanan Jauh, Juga Untuk Mendapatkan Makanan Dan Minuman”.
- Darsono. (1995:53). Room Attendent Atau Petugas Kamar Yang Bertugas Membersihkan Dan Merawat Kamar.
- Larasati, M. D. ((2015:7)). pelayanan Adalah Kegiatan Yang Di Lakukan Oleh Seorang Atau Sekelompok Orang Dengan Landasan Atau Faktor Tertentu.
- Larasati, S. ((2016: 9). Kalisifikasi Hotel Di Dasarkan Pada Produk Dan Pelayanannya.
- Rumecko. ((2002:108)). Macam Macam Amenitis Dan Guest Supplies Yang Terletak Di Bathroom Dan Juga Bed Room.
- Careri,A.A.(2020) Peran Room Attendant Pada Oprasional Housekeeping Departement Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima
- Linda, .T Peran Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Playanan Di Dapertement Housekeeping Pada