

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE
BERSTATUS VACANT DIRTY KE VACANT CLEAN OLEH
ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Lidia Wati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE
BERSTATUS VACANT DIRTY KE VACANT CLEAN OLEH
ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Lidia Wati

NIM.2115823135

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE BERSTATUS VACANT DIRTY KE VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Lidia Wati

NIM. 2115823135

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

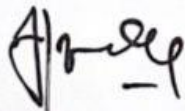
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE BERSTATUS VACANT DIRTY KE VACANT CLEAN 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 19 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Ketut Suja, S.E., M.Si.
NIP. 196412311990031031



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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

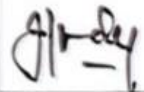
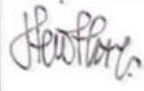
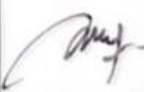


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE BERSTATUS VACANT DIRTY KE VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suja, S.E.,M.Si. NIP. 196412311990031031	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. NIP. 1989122520220320007	
Anggota	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S. Tr.Par.,M.Par. NIP. 199402172022032006	

JURUSAN PARIWISATA
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
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 : Ni Wayan Lidia Wati
NIM : 2115823135
Program Studi : D III Perhotelan

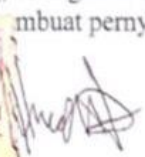
Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE BERSTATUS VACANT DIRTY KE VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT 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, 19 Agustus 2024

Saya,  membuat pernyataan,



Nama : Ni Wayan Lidia Wati

NIM : 2115823135

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus/ Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul “Penanganan pembersihan kamar suite berstatus vacant dirty ke vacant clean oleh room attendant di The Apurva Kempinski Bali” ini dengan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh banyak dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku kaprodi D III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak I Ketut Suja ,S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
6. Ibu Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Harisson Tompodung, selaku Director of training and quality management The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti praktik kerja lapangan di hotel
8. Bapak Vincent Guironment, selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan praktek kerja lapangan di Hotel The Apurva Kempinski Bali.
9. Bapak Wisnu Dian Raharja, selaku Housekeeper yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Aldo Bangkit Purnomo , selaku Assistant Housekeeper yang telah memberikan izin dan membimbing penulis untuk memperoleh informasi dan pembelajaran di The Apurva Kempinski Bali.

11. Bapak Komang Buda Mahandika selaku Siganture Training yang telah membantu memberikan masukan, saran, informasi dan data yang berkaitan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh Supervisor, Staff dan Daily Worker Housekeeping di The Apurva Kempinski Bali yang telah membantu membimbing dan memberikan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
13. Bapak I Made Suanda dan Ibu Ni Wayan Warsini selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga tekun untuk mengerjakan tugas akhir ini, dan melakukan bimbingan, serta ikut serta mendukung penulis selama berkuliah dalam segi waktu yang dikeluarkan dan finansial yang dikeluarkan.

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 laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode dan teknik pengumpulan data.....	5
2. Teknik analisis data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel	8
B. <i>Housekeeping Department</i> (Tata Graha).....	11
C. Kamar	14
D. Pengertian <i>Room Attendant</i>	19
E. Pengertian Penanganan.....	20

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Lokasi Dan Sejarah Perusahaan.....	21
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	27
C. Struktur Organisasi (<i>Housekeeping</i>).....	36
BAB IV PEMBAHASAN	40
A. Prosedur penanganan Pembersihan Kamar Suite Berstatus Vacant Dirty Ke Vacant Clean Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali.....	40
B. Kendala yang di hadapi ketika melakukan prosedur penanganan pembersihan kamar <i>suite</i> berstatus <i>vacant dirty</i> menjadi <i>vacant clean</i> oleh <i>room attendant</i> di The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya ...	55
BAB V PENUTUP	57
A. Simpulan.....	57
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Hotel The Apurva Kempinski Bali	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i> The Apurva Kempinski Bali	36
Gambar 4.1 <i>Shampoo</i>	42
Gambar 4.2 <i>Conditioner</i>	42
Gambar 4.3 <i>Shower Gel</i>	42
Gambar 4.4 <i>Body Lotion</i>	43
Gambar 4.5 <i>Dental Kit</i>	43
Gambar 4.6 <i>Emery Board</i>	43
Gambar 4.7 <i>Shaving Kit</i>	44
Gambar 4.8 <i>Hygien Set</i>	44
Gambar 4.9 <i>Comb</i>	45
Gambar 4.10 <i>Bar Soap</i>	45
Gambar 4.11 Membuka <i>Curtain Kamar</i>	48
Gambar 4.12 Memungut Sampah (<i>Collect Rubish</i>).....	49
Gambar 4.13 <i>Stripping Bed</i>	50
Gambar 4.14 <i>Making Bed</i>	51
Gambar 4.15 Memasang <i>Pillow</i>	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar <i>Deluxe</i> Di The Apurva Kempinski Bali	27
Tabel 3.2 Tipe Kamar <i>Suite</i> Di The Apurva Kempinski Bali	28



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: <i>Deluxe Room</i>	62
Lampiran 2: <i>Suite Room</i>	62
Lampiran 3: <i>Villa</i>	62
Lampiran 4: <i>Selasar Deli</i>	63
Lampiran 5: <i>Latier</i>	63
Lampiran 6: <i>Pala Restaurant</i>	63
Lampiran 7: <i>Kubu Bar</i>	64
Lampiran 8: <i>Koral</i>	64
Lampiran 9: <i>Reef Beach</i>	64
Lampiran 10: <i>Izakaya By Oku</i>	65
Lampiran 11: <i>Baiyun</i>	65
Lampiran 12: <i>Candi Ballrom</i>	65
Lampiran 13: <i>Meeting Room, Kawung, Ikat, Parang</i>	66
Lampiran 14: <i>Amala Kimaya</i>	66
Lampiran 15: <i>Apurva Chapel</i>	66
Lampiran 16: <i>Apurva Spa</i>	67
Lampiran 17: <i>Fitness Gym</i>	67
Lampiran 18: <i>Main Pol</i>	67
Lampiran 19: <i>Kids Club</i>	68
Lampiran 20: <i>Boutique Asha Gallery</i>	68

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat di dunia dan merupakan penghasil devisa dan lapangan kerja utama bagi banyak negara. Ini adalah salah satu fenomena ekonomi dan sosial yang paling luar biasa. Pariwisata dapat didefinisikan sebagai perpindahan orang dari tempat tinggal normal mereka ke tempat lain (dengan maksud untuk kembali) untuk jangka waktu minimal dua puluh empat jam sampai maksimal enam bulan untuk tujuan rekreasi dan kesenangan semata.

Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang sudah tidak diragukan lagi oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Hal ini terbukti bahwa kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali dari tahun semakin meningkat. Perkembangan pariwisata Bali semakin berkembang dengan dukungan dari segala aspek potensial yang dioptimalkan. Budaya dan keunikan adat istiadat Bali serta alamnya yang asri dengan berbagai keindahan pada masing-masing potensi yang dikelola dengan berbagai kemasan membuat pariwisata Bali semakin berkembang.

Nusa Dua merupakan salah satu wilayah di kawasan Bali selatan yang memiliki banyak tempat wisata alam pantai pasir putih, Nusa Dua juga menjadi salah satu pusat pariwisata di pulau dewata Bali, yang menjadi tujuan wisatawan berkunjung saat liburan ke Bali. Nusa Dua terletak di kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung dan lokasinya berada di sisi tenggara pulau Bali dengan jarak 15 km dari Bandara Ngurah Rai. Wilayah Nusa Dua memang menjadi pusat atau

kawasan elit untuk hotel ataupun resort mewah di pulau dewata Bali. Kawasan Nusa Dua menawarkan sejumlah destinasi wisata pantai pasir putih diantaranya : pantai Nusa Dua, pantai Geger, pantai Mengiat dan pantai Sawangan, dimana suasana pantai di wilayah ini sangat tenang. Nusa Dua memang menjadi kawasan populer untuk resort-resort mewah, terutama Kawasan Indonesia *Tourism Development Corporation* (ITDC) Nusa Dua. Kawasan ITDC ini terdapat sejumlah spot pilihan sebagai tempat rekreasi, selain hotel di kawasan ini sebagian besar memiliki *private beach* berpasir putih. Di Kawasan ini juga didukung sejumlah sarana rekreasi, seperti lapangan golf, pusat berbelanja Bali *collection*, Nusa Dua *Theater Devdan show*, *convetion center*, pulau paninsula dan waterblow.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di daerah Nusa Dua, Bali yang bertaraf internasional. Hotel ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2019 dengan fasilitas mewah. Hotel ini memiliki luas 14 hektar dan mempunyai 475 kamar, untuk memperlancar kegiatan oprasionalnya The Apurva Kempinski Bali dipimpin oleh seorang general Manager dan Director of Rooms. Adapun *department-departement* penunjang di hotel The Apurva Kempinski Bali, yaitu *front office department*, *housekeeping department*, *food and beverage department*, *marketing and sales department*, *accounting*, *human resources department*, *engineering*, *security department*. Departemen-departemen tersebut mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur di dalam hotel tersebut dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Salah satu departemen yang mempunyai peranan penting adalah *Housekeeping departement*. Dalam oprasionalnya *housekeeping* di The Apurva

Kempinski Bali dibagi menjadi beberapa *section* yaitu *public area section*, *room section*, *laundry section* dan *florist*.

Housekeeping departement pada The Apurva Kempinski Bali adalah bagian atau *departement* yang mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel lebih rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya, dimana kegiatan ini dilakukan oleh *Room attendant*.

Fasilitas yang ada di *suite room* sangat berbeda dengan jenis kamar lainnya misalnya jenis kamar *deluxe*, karena *suite room* merupakan kamar yang memiliki luas kurang lebih 100-180 meter persegi dengan menggunakan *king bed size*. Kamar ini sangat banyak diminati karena ukurannya yang cukup luas serta memiliki fasilitas lebih daripada kamar lainnya, yaitu fasilitas *private pool*. Pada kamar *suite room* kebersihannya sangat diperhatikan sesuai dengan SOP yang ada di hotel, sehingga tamu merasa aman dan nyaman dalam menginap. Dari uraian diatas penuliser tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Pembersihan Kamar *Suite* Berstatus *Vacant Dirty* Ke *Vacant Clean* Oleh *Room Attendant* Di The Apurva Kempinski Bali”.

POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan pembersihan kamar suite berstatus *vacant dirty* ke *vacant clean* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali?

2. Kendala apa saja yang dihadapi pada saat penanganan pembersihan kamar suite berstatus *vacant dirty* ke *vacant clean* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mengetahui penanganan pembersihan kamar *suite* berstatus *vacant dirty* ke *vacant clean* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pada saat penanganan pembersihan kamar *suite* berstatus *vacant dirty* ke *vacant clean* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali selain itu juga untuk menambah dan memperluas ilmu di department *Houskeeping*.
- 2) Untuk lebih mengetahui secara detail tentang proses penanganan pembersihan kamar *suite* berstatus *vacant dirty* ke *vacant clean* oleh *room attendant* di hotel The Apurva Kempinski Bali.

- 3) Sebagai pemahaman untuk mengetahui perbandingan teori di kampus dengan keadaan di industri perhotelan
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Penulis berharap tugas akhir ini dapat digunakan sebagai salah satu Panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan di Politeknik Negeri Bali terutama untuk jurusan Pariwisata.
 - 2) Tugas akhir ini diharapkan nantinya dapat berguna sebagai referensi bagi mahasiswa untuk perbandingan antara pembelajaran di kampus dengan keadaan di industry.
- c. Bagi The Apurva Kempinski Bali
- 1) Sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk mengukur sejauh mana tingkat keefektifan dalam teknis pelayanan di perusahaan tersebut.
 - 2) Sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi Perusahaan demi meningkatkan kualitas pelayanan di hotel The Apurva Kempinski Bali.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan 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 observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan melibatkan diri secara langsung selama melakukan kegiatan *on the job training* khususnya yang berkaitan dengan proses penanganan pembersihan kamar suite berstatus vacant dirty ke vacant clean oleh room attendant di hotel The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan bertatap muka langsung antara penulis dengan narasumber. Dalam hal ini penulis akan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara atau menanyakan langsung kepada *room attendant, supervisor, executive housekeeping*.

c. Metode kepustakaan

Metode kepustakaan adalah proses pencarian dan pengumpulan data dengan cara membaca beberapa referensi buku, menurut para ahli dan mencari beberapa referensi melalui internet.

2. Teknik analisis data

Teknik analisis yang penulis gunakan adalah Teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan data secara detail mengenai penanganan pembersihan kamar suite berstatus vacant dirty ke vacant clean oleh room attendant di hotel The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan teknik penyajian data dengan metode informal, yaitu penyajian hasil analisis dengan

menggunakan kata-kata biasa berupa penjelasan dengan menggunakan kata-kata yang apabila dibaca dengan serta merta dapat langsung dipahami. Kata-kata tersebut berupa keterangan dan penjelasan yang berkaitan dengan proses penanganan pembersihan kamar *suite* berstatus *vacant dirty* ke *vacant clean* oleh *room attendant* di hotel The Apurva Kempinski Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penataan kamar merupakan tugas dan tanggung jawab dari seorang *room attendant* mulai dari membersihkan, melengkapi dan merapikan kondisi kamar. Seorang *room attendant* harus mengetahui dan menguasai prosedur penataan kamar sesuai dengan standar yang berlaku pada hotel yang bersangkutan. Berdasarkan pembahasan pada bab IV, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan pembersihan kamar berstatus *vacant dirty* ke *vacant clean* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali

a. Tahap persiapan

1) Persiapan diri

Persiapan diri yang dilakukan oleh *room attendant* adalah disiplin waktu, kebersihan diri, kerapian penampilan dan siap bekerja dengan *uniform* yang sesuai standar yang berlaku.

2) Pengarahan

Setelah melakukan persiapan diri *room attendant* akan mengikuti pengarahan di *office housekeeping* yang diberikan oleh *housekeeper* dan *supervisor*.

3) Persiapan perlengkapan

Setelah mendapatkan pengarahan *room attendant* akan melakukan penataan perlengkapan dan peralatan kerja.

b. Tahap pelaksanaan

Adapun penanganan pembersihan kamar *vacant dirty* ke *vacant clean* adalah : memasuki kamar, memeriksa barang tamu yang tertinggal, menata kamar, melengkapi *guest amenities*, membersihkan *balcony, dusting, vacum, mooping*, pengecekan ulang.

c. Tahap Akhir

Adapun kegiatan yang dilakukan oleh *room attendant* pada tahap akhir ini adalah :

1) Mengisi *assignment housekeeping* dengan mengisi jam memulai mengambil kamar dan selesai mengambil kamar.

2) Mengisi *samfex* dengan mengubah status kamar menjadi *clean*

3) Melaporkan ke *supervisor* bahwa kamar sudah bersih dan siap dijual.

2. Kendala – kendala yang dihadapi seorang *room attendant* saat

mengambil kamar berstatus *vacant dirty* ke *vacant clean*:

a. Kekurangan *linen* di *pantry*

Untuk mengatasi hal tersebut seharusnya pihak *laundry* harus menyediakan stock barang lebih khususnya *sheet* dan *towel*.

b. Kamar yang *late check-out* dan berstatus *expected arrival*

Tindakan yang harus dilakukan ketika mengalami kendala tersebut adalah *room attendant* bisa meminta *room helper* untuk membantu membersihkan kamar yang *late check-out*.

3. Perbandingan tipe kamar *deluxe* dengan tipe kamar *suite*, yaitu :

a. Ukuran kamarnya yang berbeda sehingga pada saat mengambil kamar *suite* berstatus *vacant dirty* ke *vacant clean* sangat perlu memerlukan waktu 1 jam kurang karena memerlukan ketelitian saat membersihkannya.

b. Perbandingan *set-up* an amenities berbeda dengan kamar tipe yang lainnya seperti *deluxe* tidak *set-up* topi wanita dan laki-laki di area *wardrobe* sedangkan tipe kamar *suite* di *set-up* topi wanita dan laki-laki di area *wardrobe*

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan kualitas pekerjaan *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali sebagai berikut :

1. Penulis mengharapkan *room attendant* saat mengambil kamar agar melakukan sesuai standard operasional prosedur yang sudah di terapkan agar saat mengambil kamar *expected arrival* tidak ada *complaint*.

2. Penulis mengharapkan agar hotel dapat melengkapi sarana dan perlengkapan yang diperlukan sehingga standar operasional prosedur hotel dapat berjalan lancar. Diharapkan agar selalu diadakan control peralatan dan perlengkapan yang tersedia agar tidak disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan selalu melakukan *inventory* setiap bulannya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, S. (2016, Oktober). Management Of Linen Housekeeping In The Premiere Hotel Pekanbaru. *Jom Fisip*, 3(2), 1-12.
- Bintara, I. P. (2017). *Prosedur Penanganan Kamar Deluxe Room dari Status Kamar Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Di Nusa Dua Beach Hotel & Spa*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room. *Pariwisata*, II, 15-21.
- Dewantara, M. H. (2019, Maret). Analisis Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe Room The Haven Suites Cangu. *Journey*, I(1), 118-145.
- Gustinur, A. (2015). Kategori Hotel, Tipe Kamar dan Fasilitas Hotel. *Pariwisata*, 1-26.
- Hutabarat, I. (2020, Juli-Desember). Kinerja Karyawan Public Area Section Pada Housekeeping Department Di Emerald Garden Hotel International Medan. *Jom Fisip*, 7(2), 1-13.
- Nasional, D. P. (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Parwadi, K. B. (2017). *Penanganan Pembersihan Kamar Suite Vacant Dirty ke Vacant Clean di Anantara Uluwatu Bali Resort*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Putra, I. P. (2019). *Penanganan Kamar Jimbaran Pool Suite Dari Status Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Putri, E. D., & Wicaksono, F. (2015). Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, VI, 46-55.

Redjasa, I. K., & Sudinata, I. (2013). *Handout Tata Graha 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.

Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Swara, I. M. (2015). *Prosedur Penanganan Occupied Suite Room Oleh Room Attendant Pada Hotel Kupu Kupu Jimbaran*. Badung: Politeknik Negeri Bali.

Widanaputra, A. (2015). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wilson, J. (2022). Strategi Pengembangan Minat Kunjungan Wisatawan Lokal dan International Pada Homestay Di Kabupaten Tanah Karo. *Jurnal Akomodasi Agung*, 48-67.

Winata, S. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Grand Serela Hotel & Convention Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen, II*, 104-1



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI