

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR JUNIOR SUITE UNTUK
TAMU HONEYMOON OLEH ROOM ATTENDANT
PADA HOTEL RENAISSANCE BALI ULUWATU
RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
Ni Kadek Ayu Sulastri Asih

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR JUNIOR SUITE UNTUK TAMU
HONEYMOON OLEH ROOM ATTENDANT PADA HOTEL
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

**Ni Kadek Ayu Sulastri Asih
NIM. 1915823105**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN KAMAR JUNIOR SUITE UNTUK TAMU HONEYMOON
OLEH ROOM ATTENDANT PADA HOTEL RENAISSANCE BALI
ULUWATU RESORT & SPA**

Oleh
Ni Kadek Ayu Sulastri Asih
NIM 1915823105

Tugas Akhir ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

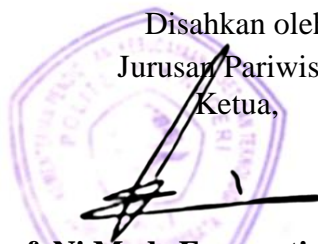
Pembimbing II,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST. Par., M.Par
NIP 198502102014041001

Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom
NIP 196303231990031001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Ayu Sulastris Asih
NIM : 1915823105
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KAMAR JUNIOR SUITE UNTUK TAMU
HONEYMOON OLEH ROOM ATTENDANT PADA HOTEL
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA”**

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.

Badung, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Ayu Sulastris Asih
NIM : 1915823105
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, (Tuhan Yang Maha Esa), yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya serta memberikan kemampuan bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir (TA) dengan judul “Penanganan Kamar Junior Suite Untuk Tamu Honeymoon Oleh Room Attendant Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa” dibuat sebagai salah satu syarat penting untuk menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Politeknik Negeri Bali, Jurusan Pariwisata Program Studi Diploma III Perhotelan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih mengalami beberapa kendala dan kesulitan. Namun, kendala tersebut dapat penulis atasi berkat bantuan, masukan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini. Dalam kesempatan ini rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membimbing penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu membimbing penulis selama membuat Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing, mendidik, dan membekali ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Martin Ehlers, selaku General Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Ibu Laura Maria Fernandez, selaku Intern Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah membantu memberikan data-data dan informasi untuk penyelesaian Tugas Akhir.
10. Ibu Suprihatin, selaku Room Division Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah membantu memberikan masukan untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Bapak Herodion Dwi Krishartatok dan Bapak Gusti Ngurah Alit Putera selaku Assistant Executive Housekeeper dan Assistant Styling Manager yang telah

membimbing, membantu dan memberikan berbagai ilmu serta masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

12. Semua staff di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah membantu membimbing dan memberikan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

13. Orang tua yang telah memberikan semangat dan motivasi serta dukungan moral kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

14. Teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan motivasi dan dukungan dalam penulisan dan penyusunan Tugas akhir ini sehingga dapat terselsaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan di dalamnya, sehingga besar harapan penulis untuk meminta saran dan masukan dari semua pihak demi terciptanya Tugas Akhir yang telah penulis susun agar lebih baik lagi. Penulis juga berharap agar Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata terima kasih diucapkan kepada pembaca dan semoga bermanfaat bagi seluruh pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Hotel & Resort	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Pengertian Resort	8
B. Tata Graha (<i>Housekeeping Department</i>)	9
C. Room Attendant	10
1. Pengertian <i>Room Attendant</i>	10
2. Tugas dan tanggung jawab <i>room attendant</i>	10
D. Jenis-jenis Kamar Hotel	11
E. Pengertian Tamu	14
F. Status Kamar Tamu	14
G. Pengertian Penanganan	16
H. Pengertian Honeymoon	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	18

1. Lokasi Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	18
2. Sejarah Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas.....	20
1. Bidang Usaha	20
2. Fasilitas Hotel.....	20
C. Struktur Organisasi Housekeeping Department	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
A. Penanganan Kamar Junior Suite untuk Tamu Honeymoon oleh Room Attendant pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	42
1. Tahap Persiapan	43
2. Tahap pelaksanaan	47
3. Tahap penyelesaian	60
4. Perbedaan penataan Kamar Junior Suite untuk layanan <i>honeymoon</i> dengan layanan <i>non honeymoon</i>	61
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam menangani kamar junior suite untuk tamu honeymoon dan bagaimana cara pemecahannya	61
1. <i>Linen spot</i> dan kekurangan <i>linen</i> untuk menata kamar	61
2. Kelengkapan kamar yang pecah.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Deluxe Room.....	21
Gambar 3. 2 Junior Suite Room.....	22
Gambar 3. 3 Executive Suite Room.....	22
Gambar 3. 4 Loft Suite Room.....	23
Gambar 3. 5 Premier Loft Jacuzzi Suite.....	23
Gambar 3. 6 Presidential Villa.....	24
Gambar 3. 7 Clay Craft Restaurant.....	25
Gambar 3. 8 Double Ikat Restaurant.....	26
Gambar 3. 9 R Bar.....	26
Gambar 3. 10 Pool Bar.....	27
Gambar 3. 11 Lower Pool Bar.....	27
Gambar 3. 12 Roosterfish Beach Club.....	28
Gambar 3. 13 The Spa.....	29
Gambar 3. 14 Fitness Center.....	30
Gambar 3. 15 Bicycle.....	30
Gambar 3. 16 Tree House Kids Club.....	31
Gambar 3. 17 Rtifact.....	31
Gambar 3. 18 Pottery Studio.....	32
Gambar 3. 19 Meeting Room.....	33
Gambar 3. 20 Ballroom.....	34
Gambar 3. 21 Uluwatu Deck.....	35
Gambar 3. 22 Main Pool.....	36
Gambar 3. 23 Kids Pool.....	36
Gambar 3. 24 Lower Pool.....	37
Gambar 3. 25 Celebration and Pavilion (Wedding Chapel).....	38
Gambar 3.26 Struktur Organisasi Housekeeping Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	39

DAFTAR TABEL

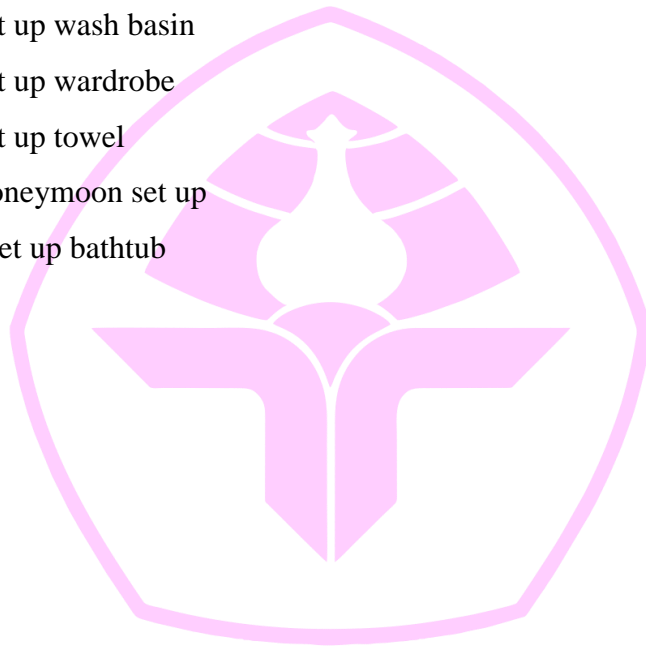
Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Ukuran dan Jumlah Kapasitas pada Ballroom	33
Tabel 3. 2 Ukuran dan Jumlah Kapasitas pada Ballroom	34
Tabel 3. 3 Ukuran dan Jumlah Kapasitas pada Uluwatu Deck	35



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Housekeeping task sheet
- Lampiran 2: Room attendant control sheet
- Lampiran 3: Disinfectant cleaning checklist
- Lampiran 4: Set up trolley
- Lampiran 5: Carry caddy
- Lampiran 6: Set up wash basin
- Lampiran 7: Set up wardrobe
- Lampiran 8: Set up towel
- Lampiran 9: Honeymoon set up
- Lampiran 10: Set up bathtub



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang berperan penting dalam meningkatkan pendapatan dan berdampak besar bagi dunia. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang harus dimanfaatkan untuk pembangunan kepariwisataan sebagai bagian dari pembangunan nasional. Pertumbuhan pariwisata juga telah mendorong dan mempercepat pertumbuhan ekonomi. Pariwisata telah memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi melalui berbagai saluran yang dapat meningkatkan pendapatan devisa negara, menciptakan lapangan kerja, dan menarik investasi internasional.

Indonesia merupakan negara yang penuh dengan keindahan alam dan pesona yang unik di setiap destinasi wisatanya. Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang dikenal tidak hanya lokal tetapi juga internasional. Kehadiran Bali di Indonesia akan berdampak positif, terutama dalam mendorong perekonomian negara dan devisa negara. Hal ini didukung dengan potensi Bali sebagai pulau yang indah dengan berbagai atraksi yang dapat dinikmati wisatawan saat berkunjung ke Bali mulai dari pantai berpasir putih, pegunungan, persawahan, air terjun, wisata budaya dan tradisi yang dapat membuat wisatawan berdecak kagum dengan keindahan pulau dewata. Dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, Bali juga memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang pengunjung wisata, seperti destinasi wisata yang mudah dijangkau, pusat perbelanjaan dan cinderamata, sarana transportasi dan akomodasi.

Akomodasi merupakan elemen penting dalam menunjang kegiatan wisata di Bali. Karena dengan tersedianya fasilitas akomodasi, wisatawan dapat tinggal di Bali dalam jangka waktu sesuai dengan yang mereka inginkan. Fasilitas akomodasi yang sering disewa di Bali antara lain villa, *homestay*, *apartement* dan hotel. Akomodasi perhotelan merupakan salah satu dari sekian banyak jenis akomodasi yang banyak disewakan dan populer di Bali.

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berada di kawasan Desa Ungasan tepatnya di Jalan Pantai Balangan No.1 Ungasan, dapat ditempuh sekitar 30 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Renaissance Bali memiliki tema *life style* di mana sebagian besar karyawannya berusia muda yang memiliki gaya hidup dan sangat ramah terhadap tamu. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sendiri memiliki beberapa departemen dalam mendukung kegiatan operasional hotel, seperti *Front Office Department*, *Food & Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Human Resort Department*, *Sales & Marketing Department*, *Engineering Department*, dan *Security Department*. Tiap - tiap departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab masing – masing dan saling berhubungan satu sama lain.

Housekeeping department adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, kesehatan, serta keindahan area umum yang ada di hotel. Dalam departemen *housekeeping*, pimpinan tertinggi dipegang oleh seorang *housekeeper* yang dibantu *assistent housekeeper* dan masing masing *supervisor* yang bertugas terhadap seksinya masing masing. Beberapa seksi yang ada di departemen

housekeeping diantaranya *Public Area, Laundry, Florist* dan *Room Attendant*. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa memiliki 208 kamar hotel, yang terdiri dari: 100 *Deluxe Room*, 51 *Junior Suite Room*, 43 *Executive Suite Room*, 8 *Loft Suite Room*, 5 *Premier Loft Jacuzzi Suite Room*, 1 *Presidential Villa*.

Room Attendant merupakan salah satu seksi dari *Housekeeping Department* yang berhubungan langsung dengan tamu. *Room Attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar tamu. Seorang *Room Attendant* harus memiliki penampilan yang baik dan rapi yang meliputi tingkah laku dan sopan santun. Selain itu seorang *Room Attendant* juga harus mampu mengatur waktu dalam penanganan kamar sehingga pekerjaan dapat selesai tepat waktu. Dalam persiapan menyambut kedatangan tamu *Expected Arrival (EA) honeymoon*, *supervisor* akan menentukan kamar mana yang akan ditugaskan kepada *room attendant*. Mulai dari pemandangan kamar, kondisi kamar yang minim *deffect* dan fasilitas yang ada di kamar berfungsi dengan baik.

Kamar *Junior Suite* merupakan kamar yang cocok bagi wisatawan yang ingin melakukan bulan madu. Kamar *Junior Suite* adalah kamar yang memiliki luas kurang lebih 59m² berbeda dengan *Deluxe Room* (43m²), *Executive Suite Room* (78m²), *Loft Suite Room* (98m²), dan *Premier Loft Jacuzzi Suite Room* (130m²).

Kamar *Junior Suite* ini sangat banyak diminati oleh tamu mancanegara yang ingin melakukan *honeymoon* karena desain, gaya kontemporer Bali yang elegan serta memiliki fasilitas yang mendukung seperti mesin pembuat kopi, *minibar*, *safety deposit box*, *wardrobe*, TV, AC, sofa, *bathtub*, *digital clock and alarm*,

digital make up room dan *DND signage* dan balkoni yang menghadap ke laut Pulau Bali, pegunungan dan perkebunan yang sejuk dan rindang. Dalam penangan Kamar *Junior Suite* untuk *honeymoon* ada tantangan tersendiri pada saat menghias bed dengan benang wol, hiasan bunga, balon dan menghias *bathtub* dengan bunga. Dengan fasilitas yang lengkap membuat Kamar *Junior Suite* ini menjadi beda dengan *type kamar* yang lainnya. Sebagai seorang *room attendant* di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa wajib untuk memperhatikan kebersihan dan kerapian dari dalam kamar maupun luar kamar sehingga tamu yang menginap di hotel merasa aman dan nyaman.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka penulis tertarik membuat tugas akhir dengan judul “Penanganan Kamar Junior Suite Untuk Tamu Honeymoon Oleh Room Attendant Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan Kamar *Junior Suite* untuk Tamu *Honeymoon* Oleh Room Attendant Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?
2. Kendala atau kesulitan apa saja yang dihadapi oleh *Room Attendant* pada saat menangani Kamar *Junior Suite* untuk Tamu *Honeymoon* dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

- a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan penanganan Kamar *Junior Suite* untuk Tamu *Honeymoon* Oleh Room Attendant Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan Kamar *Junior Suite* untuk Tamu *Honeymoon* Oleh Room Attendant Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain:

- 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang *Housekeeping Department* dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang *Housekeeping Department*.

2) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penanganan Kamar *Junior Suite* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *Housekeeping Department*, khususnya mengenai penanganan kamar *junior suite*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melihat, mengamati, dan ikut membantu dalam penanganan Kamar *Junior Suite* baik dari persiapan diri, persiapan alat, bahan hingga cara penanganan kamar yang sesuai standar.

b. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan membaca dan merangkum hal-hal yang berkaitan dengan proses penanganan Kamar *Junior Suite* dari berbagai sumber yang berupa buku yang ada hubungannya dengan tugas akhir ini.

c. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada 2 orang *supervisor* bagian *housekeeping department* di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dalam penanganan Kamar *Junior Suite*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif menurut Wirartha (2006:155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan selama melakukan *on the job training* di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Menurut Sudaryanto (1993:145) menyatakan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal.

Adapun teknik penyajian yang digunakan penulis yaitu:

- a. Teknik formal, penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, table dan gambar.
- b. Teknik informal, penyajian hasil analisis data dengan kata-kata biasa.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang Penanganan Kamar *Junior Suite vacant dirty* untuk Tamu *Honeymoon* oleh *Room Attendant* Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Kamar *Junior Suite* untuk Tamu *Honeymoon* oleh *Room Attendant* Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, terdiri dari beberapa tahap yaitu:

a. Tahap persiapan

1) Persiapan diri

2) Persiapan peralatan dan perlengkapan, seperti: mengikuti *briefing*, mengambil *master key* di *Loss Prevention (LP)*, *set up trolley* dengan *aminities*, *guest supplies*, dan *chemical*.

b. Tahap pelaksanaan

1) Memasuki kamar yang akan disiapkan.

2) Menurunkan peralatan dan bahan.

3) Menghidupkan lampu dan membuka *curtain*

4) Memeriksa keadaan kamar

5) Mengumpulkan sampah.

6) Mengumpulkan gelas, cangkir, *ashtray* dan *kettle* kotor.

- 7) Melakukan *stripping linen* kotor, lalu melakukan *making bed*, membuat *swan towel*.
- 8) Membersihkan dan menata kamar mandi, lalu membersihkan gelas, cangkir, *ashtray* dan *kettle* kotor yang sudah direndam air panas.
- 9) Melengkapi *guest supplies* dan *aminities*, *towel*, *slipper*, *kimono*, *laundry bag* dan *list*.
- 10) Melakukan *dusting* pada *furniture*, *final check*, dan *mopping*.

c. Tahap penyelesaian

- 1) Mengisi *room attendant control sheet*.
- 2) Kemudian memastikan pintunya telah terkunci.
- 3) *Room attendant* menginformasikan kepada *supervisor housekeeping* melalui group *WhatsApp housekeeping* bahwa kamar *honeymoon* telah siap untuk di *inspection*.

2. Adapun beberapa kendala yang dihadapi *room attendant* dalam penanganan kamar *junior suite vacant dirty* untuk *honeymoon expected arrival*, yaitu:

a. *Linen spot* dan kekurangan *linen* untuk menata kamar

Untuk mengatasi *linen* yang *spot* dengan cara menaruh bagian *spot* pada *sheet* dan *duvet* dibagian dalam lipatan, sehingga *spot* tidak terlihat langsung, ini berlaku pada *spot* yang minim. Untuk *towels* cukup mengganti atau menukarnya pada kamar yang *vacant clean*. Banyaknya *linen* yang rusak atau *linen* sudah terpakai di kamar *vacant*, maka cara penanganannya dengan meminta *list* kamar *vacant clean* kepada *order taker* untuk mengambil *linen* pada kamar tersebut.

b. Kelengkapan kamar yang pecah

Dalam mengatasi kelengkapan kamar yang pecah, maka *room attendant* mengambil foto terlebih dahulu dan melaporkan jenis kelengkapan kamar yang pecah pada *supervisor* dengan menyertakan nomer kamarnya. *Supervisor* akan menghubungi *houseman* dan *houseman* harus mencari kelengkapan pengganti pada kamar yang *vacant clean* atau *pantry*.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan penanganan kamar *junior suite vacant dirty* untuk *honeymoon expected arrival* oleh *room attendant* pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yaitu:

1. Pihak hotel membeli *linen* baru untuk meminimalisir terjadinya *complain* dari tamu karena *linen* yang *spot* dan pihak hotel menambah persediaan *stock linen* agar nantinya pada saat *high season* tidak terjadi kekurangan *linen*.
2. Pihak hotel sebaiknya mengganti kemanasan *mineral water* kaca ke kemasan *mineral water plastic* untuk meminimalisir terjadinya botol *mineral water* yang pecah karena tidak sengaja dan menambah *stock wine glass* dan *cup* agar tidak mengambil di kamar *vacant clean*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2000. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management Edisi Pertama*. Depok: KENCANA.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Edisi Kelima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Orbani, Ludfi. 2017. *Housekeeping Passport Manajemen Operasional Housekeeping Dasar*. Yogyakarta: Andi.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Floor Section*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Wikipedia Ensiklopedia Bebas/ https://id.wikipedia.org/wiki/Bulan_madu diakses tanggal 1 Juli 2022, Pukul 11.00 WITA
- Wirartha, I Made. 2006. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Andi.