

**TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PELAYANAN KEMPINSKI VALUE OLEH  
ROOM ATTENDANT DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI  
BALI**



**I Kadek Suada**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PELAYANAN KEMPINSKI VALUE OLEH  
ROOM ATTENDANT DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI  
BALI**



**I Kadek Suada  
NIM 2115823105**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PROSEDUR PELAYANAN KEMPINSKI VALUE OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Suada  
NIM 2115823105**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PROSEDUR PELAYANAN *KEMPINSKI VALUE* OLEH ROOM**  
***ATTENDANT* DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI**

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

Pembimbing I,



Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par  
NIP. 196405251990032001

Pembimbing II,



Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.  
NIP. 198901172022032007

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi D III Perhotelan,  
Politeknik Negeri Bali



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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PROSEDUR PELAYANAN KEMPINSKI VALUE OLEH ROOM**  
**ATTENDANT DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

Pembimbing I,

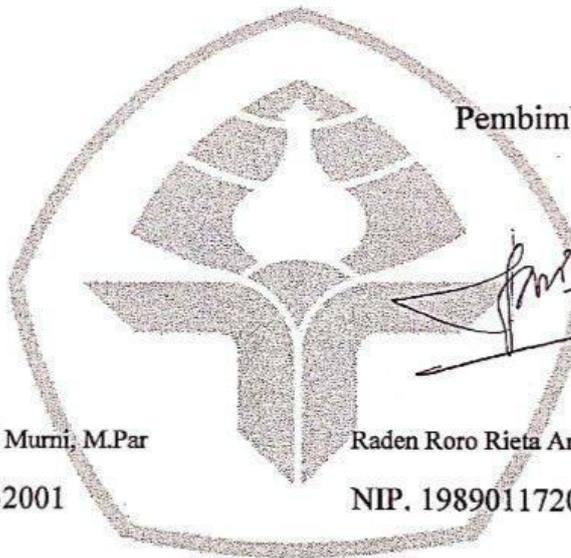


Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par  
NIP. 196405251990032001

Pembimbing II,



Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.  
NIP. 198901172022032007



JURUSAN PARIWISATA  
Mengetahui,  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Ketua Jurusan Pariwisata,

Politeknik Negeri Bali



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

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PROSEDUR PELAYANAN KEMPINSKI VALUE OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

|         | Nama Tim Penguji   | Tanda Tangan  |
|---------|--|---|
| Ketua   | Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par<br>NIP. 196405251990032001       |    |
| Anggota | Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par. S.Sos.M.Par<br>NIP. 196510202000121001 |   |
| Anggota | Kanah, S.Pd., M.Hum<br>NIP. 197004121998022001                         |  |

JURUSAN PARIWISATA  
Mengetahui,  
Koordinator Program Studi D III-Perhotelan,  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.eng

NIP. 199011112022032009





POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA  
PRODI DIII PERHOTELAN

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

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Kadek Suada  
NIM : 2115823105  
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PROSEDUR PELAYANAN *KEMPINSKI VALUE* OLEH *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Memang benar bebas dari plagiasi. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



I Kadek Suada

NIM. 2115823105

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Prosedur Pelayanan *Kempinski Value* oleh *Room Attendant* di Hotel The Apurva Kempinski Bali dapat terselesaikan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Prosedur Pelayanan *Kempinski Value* oleh *Room Attendant* di Hotel The Apurva Kempinski Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd.,M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini
7. Vincent Guironnet selaku General Manager The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini
8. Wisnu Dian Raharja selaku Housekeeper yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
9. Horrison Tompodung selaku Direktur of People Training yang telah memberikan ilmu dan memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini
10. Seluruh Staff The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

12. I Nengah Tilem dan Ni Luh Beeng, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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

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

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

Badung, Agustus 2024

I Kadek Suada

## DAFTAR ISI

| Isi  | Halaman     |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPIL LUAR.....</b>                        | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>                       | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                        | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                         | <b>vi</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>            | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                             | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                 | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                              | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                           | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                          | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                               | 4           |
| C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....                   | 4           |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....                   | 6           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                     | <b>8</b>    |
| A. Pengertian Hotel.....                               | 8           |
| B. Housekeeping Department .....                       | 9           |
| C. Section pada Housekeeping Department .....          | 10          |
| D. Pengertian Room Attendant .....                     | 12          |
| E. Status Kamar .....                                  | 13          |
| F. Pengertian Excellent Service.....                   | 14          |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>           | <b>15</b>   |
| A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....                      | 15          |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....         | 17          |
| C. Struktur Organisasi Perusahaan .....                | 24          |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>               | <b>31</b>   |
| A. Penyajian Hasil Observasi .....                     | 31          |
| B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya .....           | 44          |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                              | <b>46</b>   |
| A. Simpulan .....                                      | 46          |
| B. Saran.....  | 47          |
| Daftar Pustaka .....                                   | 49          |
| Lampiran .....   | 51          |

## DAFTAR GAMBAR

| Isi  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 3.1 Logo Hotel .....  | 15      |
| Gambar 3.2 Kamar Deluxe .....  | 18      |
| Gambar 3.3 Kamar Suite.....  | 18      |
| Gambar 3.4 Villas .....  | 19      |
| Gambar 3.5 Struktur Organisasi Hotel The Apurva Kempinski Bali .....     | 25      |
| Gambar 3.6 Struktur Housekeeping Department .....                        | 26      |
| Gambar 4.1 Seragam yang digunakan oleh <i>room attendant</i> .....       | 34      |
| Gambar 4.2 <i>Carry Caddy and Chemical</i> .....                         | 35      |
| Gambar 4.3 <i>Guest Ammenities</i> .....                                 | 36      |
| Gambar 4.4 <i>Housekeeping Trolley</i> .....                             | 36      |
| Gambar 4.5 <i>Towel Art Honeymoon Guest</i> .....                        | 40      |
| Gambar 4.6 <i>Baby Cot</i> untuk tamu dengan bayi .....                  | 40      |
| Gambar 4.7 <i>Set up Amenities</i> tamu dengan anak kecil .....          | 41      |
| Gambar 4.8 Pembersihan detail pada sudut kamar .....                     | 42      |
| Gambar 4.9 <i>Set up</i> tambahan air untuk tamu yang membawa obat ..... | 42      |
| Gambar 4.10 Penggunaan <i>vanity mat</i> .....                           | 43      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Jenis-jenis kamar di Hotel The Apurva Kempinski Bali

Lampiran 2 Fasilitas Hotel The Apurva Kempinski Bali

Lampiran 3 Restaurant and Bar Hotel The Apurva Kempinski Bali

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Perkembangan pariwisata di Bali dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang tersedia bagi wisatawan yang berkunjung. Berdasarkan data terbaru yang dirilis oleh Biro Pusat Statistik Bali pada tanggal 3 Juni 2024, tercatat sebanyak 503.194 wisatawan asing telah mengunjungi Bali selama bulan April 2024. Jumlah ini menunjukkan kenaikan sebesar 7,24% dibandingkan dengan periode Maret 2024. Salah satu daerah tujuan wisata populer yang ada di pulau Bali adalah Nusa Dua.

Nusa Dua merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Bali yang memiliki keindahan pantai dan hamparan pasir putih disertai pemandangan matahari terbenam yang menakjubkan. Kawasan Nusa Dua Bali ramai dikunjungi wisatawan selama libur Lebaran 2024. InJourney Tourism Development Corporation (ITDC), sebagai pengelola kawasan wisata, mencatat jumlah kunjungan wisatawan periode 8-18 April mencapai 47.786 orang. Selain sebagai tempat berlibur Kawasan Nusa Dua juga menjadi tempat untuk kegiatan kenegaraan dan bisnis seperti konferensi atau pertemuan internasional. Salah satu penunjang suksesnya daerah wisata Nusa Dua adalah adanya fasilitas-fasilitas yang mendukung seperti akomodasi tempat wisatawan menginap.

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel bintang lima yang ada di kawasan Nusa Dua Bali. The Apurva Kempinski Bali terletak di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali. The Apurva Kempinski Bali memiliki konsep keberagaman budaya Indonesia yang

digabungkan dengan nuansa Eropa. Hotel ini memiliki luas 14 hektar dan mempunyai 475 kamar, serta memiliki fasilitas – fasilitas yang lengkap, seperti: fasilitas makan dan minum berupa restoran, bar dan *room service*, fasilitas untuk pertemuan berupa *meeting room* dan konferensi, fasilitas olah raga serta fasilitas penunjang seperti spa. The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen yaitu: Front Office Department, Food and Beverage Department, Sale and Marketing Department, Accounting Department, Purchasing Department, Human Resources Department, dan Housekeeping Department.

Housekeeping merupakan salah satu departemen yang khusus menangani kebersihan kamar tamu dan juga area umum. Housekeeping memiliki beberapa bagian, salah satunya adalah *room attendant*. *Room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room attendant* memiliki tugas membersihkan kamar tamu mulai dari mempersiapkan kamar untuk kedatangan tamu (*arrival room*), kamar yang telah dihuni oleh tamu (*occupied room*) dan kamar yang telah ditinggalkan oleh tamu (*check out room*). *Room Attendant* hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sehingga tamu merasa puas dan nyaman.

1. *Room attendant* sebagai sumber daya manusia menjadi unsur yang paling penting dalam industri perhotelan. Saat ini wisatawan modern mengutamakan kenyamanan saat mereka menginap. Oleh karena itu meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara yang efektif untuk memperoleh *profit* dan *benefit* dari para tamu yang datang. The Apurva Kempinski Bali menerapkan sistem pelayanan kemewahan nuansa Eropa untuk memberikan pelayanan terbaik kepada

tamu dengan sebutan Kempinski Value. Kempinski Value merupakan salah satu standar pelayanan yang hanya dimiliki oleh Hotel Kempinski. Kempinski Value merupakan standar pelayanan prima (*excellent service*) yang diterapkan oleh hotel The Apurva Kempinski Bali dan menjadikan hotel ini memiliki pelayanan yang mewah dan mengutamakan kepuasan para tamu yang menginap. Dengan diterapkannya Kempinski Value maka pelayanan yang terbaik dapat dilakukan oleh semua departemen termasuk *housekeeping*. Kempinski value terdiri dari 5 (lima) bagian yaitu: People Oriented, Straightforward, Entrepreneurial Performance, Creating Tradition, dan Passion for European Luxury. Dengan diterapkannya Kempinski Value oleh room attendant maka akan tercapai pelayanan yang prima atau *excellent service*. Pelayanan yang berkualitas akan menentukan jumlah konsumen yang datang ke hotel. Dengan diterapkannya pelayanan *kempinski value* oleh *room attendant* maka akan ada *feedback* yang baik dari wisatawan yang datang dan menginap ke hotel.

Dilihat dari tulisan tugas akhir sebelumnya, belum ada tugas akhir yang mengambil topik ini pada hotel The Apurva Kempinski Bali, Jika dibandingkan dengan beberapa yang memiliki kemiripan seperti tugas akhir yang ditulis oleh Wacana (2023) dengan judul “Penerapan Pelayanan Prima oleh Supervisor di *In Room Dining* The Apurva Kempinski Bali”. Pada tulisan ini hal yang dijelaskan adalah terkait pelayanan prima oleh supervisor di *In Room Dining*. Namun dalam tulisan ini pelayanan prima dilakukan oleh karyawan level supervisor di *departement food and beverage*. Sedangkan dalam tugas akhir ini pelayanan *kempinski value* dilakukan oleh karyawan pada level staff yaitu *room attendant*.

Perbandingan kedua terdapat dalam tulisan tugas akhir yang ditulis oleh Surya (2023) dengan judul “Penanganan Pembersihan Kamar Suite Berstatus Occupied Dirty ke Occupied Clean oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali”. Dalam tulisan ini difokuskan pada pembersihan kamar secara menyeluruh. Dibandingkan dengan tugas akhir ini, perbedaannya terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh *room attendant*, dimana dalam tugas akhir ini lebih ditekankan mengenai hal yang menjadi ciri khas pelayanan pembersihan kamar di The Apurva Kempinski Bali.

Tugas Akhir ini membahas tentang pentingnya pelayanan yang baik bagi para tamu serta untuk meningkatkan kepuasan tamu. Dengan judul “Prosedur Pelayanan *Kempinski Value* oleh *Room Attendant* di Hotel The Apurva Kempinski Bali”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana prosedur pelayanan *Kempinski Value* oleh *Room Attendant* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan-hambatan saat pelayanan *Kempinski Value* oleh *Room Attendant* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

#### **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan Penulisan
  - a. Mendeskripsikan prosedur pelayanan Kempinski Value oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali
  - b. Menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh Room Attendant dalam pelayanan Kempinski Value di The Apurva Kempinski Bali
2. Manfaat Penulisan
  - a. Bagi Mahasiswa
    - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang Housekeeping.
    - 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan Kempinski Value oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali.
  - b. Bagi Politeknik Negeri Bali
    - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang Housekeeping.
    - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan Kempinski Value.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan Kempinski Value.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan Kempinski Value.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian Tugas Akhir. Terdapat 3 metode yang dipakai dalam pengumpulan data tugas akhir ini yaitu:

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya. Metode obeservasi ini dilakukan oleh penulis dengan cara terlibat langsung mengenai pelayanan Kempinski Value oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali.

b. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih. Wawancara dilakukan secara langsung dengan seorang *Floor Manager, Supervisor* dan *staff* The Apurva Kempinski Bali guna memperoleh informasi yang dibutuhkan mengenai pelayanan Kempinski Value oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Mestika Zed (2003), Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Studi Kepustakaan adalah suatu metode yang berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian ini tidak terlepas dari literatur-literatur ilmiah.

2. Teknik Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu analisis deskriptif, metode menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan menguraikan data secara detail dan disesuaikan dengan pihak yang kompeten, dengan apa adanya yang berkaitan dengan pelayanan Kempinski Value oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali.

Teknik penyajian hasil yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah teknik formal dan informal. Teknik formal disajikan dengan data yang disampaikan berupa data yang menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Teknik informal dengan menggunakan kata-kata biasa, kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca, dan disertai dengan gambar untuk menjelaskan bagaimana dengan pelayanan Kempinski Value oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Prosedur Pelayanan Kempinski Value oleh Room Attendant di Hotel The Apurva Kempinski Bali”, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

2. The Apurva Kempinski Bali memiliki pedoman dalam melakukan pelayanan yang terbaik kepada para tamu yang disebut dengan Kempinski Value. Kempinski value terdiri dari 5 (lima) bagian yaitu: *People Oriented*, *Sraightforward*, *Entrepreneurial Performance*, *Creating Tradition*, dan *Passion for European Luxury*.

3. Dalam *department housekeeping* khususnya *room attendant* pelayanan Kempinski value dilakukan melalui 3 tahap yaitu sebagai berikut.

a. Pembersihan kamar untuk kedatangan tamu (*Arrival*)

Pembersihan kamar *arrival* berfokus pada hal yang mampu memberi kesan kepada tamu saat tamu tiba. Penting bagi seorang *room attendant* mengetahui hal yang disukai tamu serta tujuan tamu menginap di hotel contohnya tamu menginap untuk merayakan hari ulang tahun, *Anniversary* atau *Honeymoon* (bulan madu). Maka dalam hal ini seorang *room attendant* menyiapkan kamar dengan menambahkan hiasan bunga, hiasan dari handuk (*towel art*) dan kartu ucapan.

b. Pembersihan kamar yang telah dihuni tamu (*Occupied room*)

Pembersihan kamar yang telah di huni menjadi pembersihan harian (*daily cleaning*) yang dilakukan oleh seorang *room attendant*. Dalam pelayanan

Kempinski value seorang *room attendant* berfokus pada hal-hal kecil yang menyenangkan tamu contohnya merapikan barang bawaan tamu, memberikan tambahan air minum, handuk dan amenities lain.

c. Pembersihan sore hari (*Turn down service*).

*Turn down service* merupakan pelayanan sore hari atau pelayanan untuk mempersiapkan kamar bagi tamu yang akan tidur. Dalam Kempinski value pelayanan *turn down service* berfokus pada penyiapan kamar yang nyaman untuk tidur seperti menyalakan lampu tidur, menyiapkan air minum dan gelas di meja samping tempat tidur, serta meletakkan remot televisi di meja dekat tempat tidur.

Adapun hambatan yang dihadapi dalam pelayanan Kempinski value yaitu kurangnya konsisten *room attendant* terhadap pentingnya pelayanan Kempinski value dan Kurangnya rasa ingin tau seorang *room attendant* terhadap kebiasaan tamu sehingga pelayanan Kempinski value kurang maksimal

## **B. Saran**

Berdasarkan kendala yang dihadapi dalam “Prosedur Pelayanan Kempinski Value oleh Room Attendant di Hotel The Apurva Kempinski Bali”, maka penulis menyampaikan beberapa saran terkait prosedur pelayanan Kempinski value:

1. Untuk menjaga konsisten seorang *room attendant* terhadap pentingnya pelayanan Kempinski value, maka diperlukan pelatihan rutin serta pemberian materi mengenai Kempinski value yang dilakukan oleh pemimpin/ *leader* dalam hal ini *floor supervisor*.
2. Pihak manajemen melakukan penilaian terhadap hasil kerja seorang *room attendant* dan memberikan jadwal pelatihan berkala untuk meningkatkan

pelayanan yang terbaik kepada para tamu. Dengan adanya penilaian dan pelatihan maka dapat diukur pencapaian pelayanan serta dapat dilakukan perbaikan terhadap beberapa prosedur yang kurang tepat atau tidak sesuai dengan pedoman Kempinski value.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sulastiyono, A. (2011). Pengertian hotel menurut para ahli. Dipetik Maret, 6, 2019.
- Susanti, Y. Y. (2023). ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA BISNIS PERHOTELAN (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang).
- Smaradhana, N. S., & Lutfie, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The 101 Hotel Bandung Dago Nurmalita Sekar Smaradhana, Harrie Lutfie. *eProceedings of Applied Science*, 3(2).
- Darsono, A. (2011). *Housekeeping Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rifyan, A. M., & Sofial, N. R. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Housekeeping Department di Hotel Ibis Pekanbaru (Doctoral dissertation, Riau University).
- Fadhli, A. (2018). *Pengantar Housekeeping Perhotelan*.
- Sulastiyono, A., & Drs, M. Si, 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makassar II (Doctoral dissertation, FIS).
- Anharudin, A., & Nasser, H. A. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Reservasi Kamar Hotel Berbasis Web. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 7(1).
- Parwadi, K. B. (2017). Penanganan Turn Down Service Oleh Suite Attendant Di Anantara Uluwatu Bali Resort.

Suparman, H. L. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TAMU PADA HOTEL CABIN CABANG SUTOMO YOGYAKARTA. EDUTURISMA, 2(2).

Prayogi, D. (2018). Pengaruh Kelengkapan Peralatan Room Attendant terhadap Kinerja Housekeeping di Hotel Santika Premiere Malang. Jurnal pariwisata pesona, 3(1), 69-74.