

TUGAS AKHIR
PELAYANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH ROOM ATTENDANT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Sri Afrilia

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH ROOM ATTENDANT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Sri Afrilia
NIM. 2115823030

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH ROOM ATTENDANT
DI 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

Ni Putu Sri Afrilia
NIM. 2115823030

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**PELAYANAN TURNDOWN SERVICE 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 16 Agustus 2024

Pembimbing I,

Drs. I Wayan Pugra., M.Par
NIP. 196312312000031002

Pembimbing II,

Raden Roro Rieta Anggrahen, S.Pd., M.Hum.
NIP. 19890117202203200

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

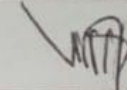
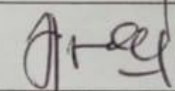
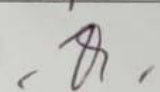


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

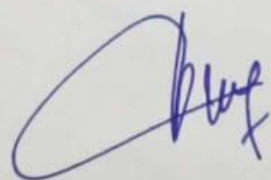
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM
ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Pugra, M.Par NIP. 196312312000031002	
Anggota	I Ketut Suja, SE.,M Si NIP. 196412311990031031	
Anggota	Dra. Ni Made Sudarmini, M Agb NIP. 196405261990032003	

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Sri Afrilia
NIM : 2115823030
Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PELAYANAN TURNDOWN SERVICE
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.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 2 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Sri Afrilia
NIM : 2115823030
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan Turndown Service Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 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 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 kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di 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 Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Wayan Pugra., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Horrison selaku Director of Quality and People Training yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.
10. Bapak Komang Buda Mahandika selaku Signature Training di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk tugas akhir ini.

11. Bapak Wisnu Dian Raharja selaku Executive Housekeeper di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk tugas akhir ini.
12. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali khususnya departemen Housekeeping yang telah membantu dan membimbing penulis selama melakukan praktik kerja lapangan dan memberikan masukan serta informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Nyoman Sujarka dan Ibu Ni Wayan Sukarini selaku orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik juga selalu menyertai.
14. I Gede Surya Ari Pranata yang telah memberikan dukungan dengan tulus dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Teman – teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa yang digunakan. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan 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.

Badung, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan.....	4
1. Tujuan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan.....	5
1. Metodologi teknik pengumpulan data	5
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
1. Pengetian Hotel	7
2. Klasifikasi Hotel.....	7
B. Housekeeping.....	8
1. Pengertian Housekeeping	8
2. Seksi-Seksi Housekeeping	9
3. Tahap-tahap Pembersihan Room Attendant.....	12
C. Room Attendant	12
D. Jenis-Jenis Kamar.....	13
1. Jenis-jenis kamar	13
E. Turndown Service	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi Dan Sejarah Hotel	16
1. Lokasi Hotel	16

2. Sejarah Hotel	16
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Hotel	18
1. Bidang Usaha	18
2. Fasilitas.....	20
3. Restaurant Dan Bar	23
4. Fasilitas Lainnya.....	26
C. Struktur Organisasi Hotel	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Penyajian Hasil Observasi	38
1. Tahap persiapan.....	39
2. Tahap pelaksanaan	41
3. Tahap akhir.....	44
B. Kendala Yang Dihadapi dan Solusinya.....	44
BAB V PENUTUP.....	46
A. Simpulan	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
DAFTAR LAMPIRAN.....	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Dan Jumlah Kamar Deluxe	21
Tabel 3. 2 Jenis Dan Jumlah Kamar Suite	22
Tabel 3. 3 Jenis Dan Jumlah Villa	23



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	30
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	31
Gambar 4. 1 Bed Room Set Up Turndown Service	44
Gambar 4. 2 Bathroom Set Up Turndown Service	44



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bed Room	49
Lampiran 2 <i>Bathroom</i>	49
Lampiran 3 Mempersiapkan Bed Room	49
Lampiran 4 Mempersiapkan Bathroom	50



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengertian pariwisata menurut Undang-undang RI No 10 Tahun 2009 pengertian pariwisata adalah sebagai aktivitas melakukan perjalanan, baik yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok. Tujuan wisatawan antara lain untuk rekreasi, mempelajari keunikan yang ditawarkan oleh objek wisata atau sekedar untuk mengembangkan diri. Keunikan yang ditawarkan antara lain adat istiadat yang terdapat pada suatu daerah, dimana Bali adalah daerah yang kaya akan adat istiadatnya maka dari itu Bali disebut akan jantung pariwisata Indonesia.

Tamu manca negara sangat senang berkunjung ke Bali karena mereka ingin mempelajari adat istiadat bahkan keindahan alam di Bali. Bali juga mendapatkan julukan yaitu pulau dewata. Bali terkenal dengan sebutan pulau seribu pura. Maka dari itu tamu yang berkunjung ke Bali juga perlu akan akomodasi seperti tempat menginap dan tempat makan dan minum demi kelancaran untuk berlibur.

Tempat menginap bisa disebut dengan hotel. Hotel adalah suatu bangunan megah yang dikelola secara komersial oleh sejumlah orang. Aspek ini adalah aspek yang mendukung kesuksesan perjalanan wisata.

Di Bali terdapat hotel yang bernama The Apurva Kempinski Bali yang mengambil konsep pura terbesar di Bali yaitu pura Besakih. The Apurva Kempinski Bali Terletak di sebuah pedesaan tenang dan hijau yang memiliki pemandangan alam langsung pantai yang sangat memanjakan mata yang berlokasi pada Desa Sawangan, Nusa Dua, Bali. Hotel ini juga sangat dekat dengan pura yaitu pura

Karang Boma yang dimana pada pura ini sering dilaksanakan upacara agama yang mengandung adat istiadat yang kental.

Pada hotel ini terdapat beberapa department yaitu housekeeping, front office department, engineering department dan FB department. Housekeeping adalah department yang mengurus akan kelancaran kamar tamu dengan memastikan kebersihannya. Front office department adalah petugas depan yang berada di lobby yang membantu kelancaran operasional tamu yang menginap. Engenerig adalah department yang ikut serta membantu akan kelancaran tamu yang menginap seperti memperbaiki alat elektronik yang berada di kamar hotel agar tamu merasa nyaman akan fasilitas hotel. Food and Beverage department dibagi menjadi dua yaitu Food and Beverage service dan Food and Beverage product. F&B service adalah petugas yang bertanggung jawab akan kelancaran pelayanan sedangkan F&B Product adalah petugas yang bertanggung jawab akan pengadaan makanan dan minuman.

The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar dengan 3 jenis kamar yaitu delux room, suite room dan villa. Memiliki 6 Restoran yaitu Reef Beach Club, Pala, Koral, Izakaya By Oku, Selasar Deli dan Baiyun. Memiliki 3 bar yaitu L'atelier, Kubu Pool Bar dan Roof Top Pala.

Pada housekeeping terdapat beberapa *section* yaitu Room, Laundry dan Public Area. Pada room terdapat beberapa pelayanan yang dilakukan oleh Room Attendant yaitu *servicing room*, *turndown service* dan *project room perfect*.

Turndown service adalah pelayanan kedua dari room attendant yang dilakukan pada pukul 16.30 sampai dengan pukul 21.00. Turndown service

dilakukan untuk mengupayakan kebersihan kamar tamu tetap terjaga agar tercipta kenyamanan tamu.

Proses pelaksanaan *turndown service* yang menarik dan membedakan dari *make up room service* yaitu pertama mengetuk dan membuka pintu sambil mengucapkan salam “ Om Swastiastu, *good afternoon* housekeeping department, *turndown service*, kemudian melakukan *turndown service* seperti menata area *bathroom* yaitu menurunkan *bath mat* di bagian bawah *wash bashin* dan menutup *curtain*, menata *bedroom* yaitu melebarkan sabuk lipatan *duvet*, merubah posisi *pillow* dari yang berdiri menjadi tertidur, menghidupkan *reading lamp* dan *men set up laundry pick and wight card*, menyiapkan air, *coster*, *remote TV*, *bottle opener* dan *turndown glass* pada *bed side table*, *men set up turndown mat* pada bagian bawah samping *bed* dan *men set up* sandal di atas *turndown mat*, *men set up laundry try* yang berisi dua *laundry list* dan dua *laundry bag* pada *bed stool* dan memiringkan TV menghadap *bed*. Menutup *curtain*. *Service* inilah yang membedakan dari *make up room service*. Tamu akan lebih merasa di perhatikan dan di istimewa sehingga dapat berdampak besar bagi hotel.

Berdasarkan TA pembandingan dari I Made Agus Arta Guna dengan judul Prosedur Pelayanan *Turndown Service* Oleh *Villa Boy* Di Hotel Royal Vita Maha Ubud tahun 2023 dan Made Dian Harum Febrianti dengan judul Pelayanan *Turndown Service* Oleh *Villa Attendant* Di Jumeirah Bali tahun 2023 penulis mendapatkan perbedaan yaitu tidak membuka sabuk lipatan *duvet*, tidak *men set up slipper*, tidak *men set up bathmat* di bawah depan *wash basin*, tidak *men set up footmat* dan perbedaan waktu memulai pelaksanaan *turndown service*.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik mengangkat judul " PELAYANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI" guna meningkatkan kualitas pelayanan kamar. Yang dimana diharapkan kamar tetap terjaga kebersihannya sehingga menciptakan kenyamanan pada tamu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan di kemukakan pada laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan turndown service oleh room attendant di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja yang perlu disiapkan pada pelaksanaan turndown service?

C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan
 - a. Untuk mengetahui pelayanan turndown service oleh room attendant di The Apurva Kempinski Bali
 - b. Untuk mengetahui manfaat pelayanan turndown service oleh room attendant di The Apurva Kempinski Bali
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan refrensi bagi mahasiswa yg ingin mendalami dalam bidang Housekeeping

- 2) Penulisan tugas akhir ini dapat diharapkan menjadi panutan perkembangan pembelajaran pada politeknik negeri bali khususnya Room
- b. Bagi Mahasiswa
 1. Sebagai perayaratan kelulusan Diploma 3 perhotelan Politeknik negeri bali

D. Metode Penulisan

Dalam menyusun tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

1. Metodologi teknik pengumpulan data

Adapun metodologi teknik pengumpulan data yaitu:

- a. Metode observasi

Observasi dilakukam saat penulisan tugas akhir yang dilaksanakan pada The Apurva Kempinski Bali. Penulis mengamati mulai dari mana pelayanan turndown service dilakukan mulai dari menyiapkan alat sampai dengan pembersihan kamar.

- b. Metode wawancara

Penulis melakukan wawancara kepada supervisor berdasarkan bidang room attendant pada The Apurva Kempinski Bali mengenai pelaksanaan turndown service mulai dari menyiapkan alat sampai dengan pelaksanaan pelayanan.

- c. Metode kepustakaan

Metode kepustakaan dilakukan dengan merangkum materi dari buku buku dan internet yang berkaitan dengan tugas akhir penulis.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah

a. Analisis deskriptif

Teknik memberikan gambaran umum dan memaparkan secara sistematis mengenai data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapny sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa buku sehingga dapat menarik kesimpulan.

b. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah gabungan dari metode informal dan metode formal. Metode informal penulis lakukan dengan pemaparan secara naratif sedangkan dengan metode formal penulis sajikan dengan dokumentasi.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Turndown Service oleh *room attendant* pada hotel The Apurva Kempinski Bali harus mengetahui *prosedur turndown* yang benar untuk mencapai hasil yang maksimal. Berdasarkan pembahasan pada bab IV di atas, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Turndown Service* oleh *room attendant* pada Hotel The Apurva Kempinski Bali

a. Tahap Persiapan

Persiapan yang dilakukan pertama yaitu persiapan diri sesuai *standar grooming* di The Apurva Kempinski Bali yang kemudian menyiapkan alat yang digunakan untuk *turndown*.

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Memeriksa *attendant report*
- 2) Memeriksa *status* kamar
- 3) Menyiapkan alat untuk melakukan *turndown service*
- 4) Menekan bel tiga kali dengan jeda 10 detik jika tidak ada tamu kemudian membuka pintu secara perlahan dan ucapkan salam. Jika tidak ada tamu langsung lakukan *turndown service* sesuai *standar*.
- 5) Jika ada tamu di dalam tanyakan kepada tamu apakah kamarnya bisa untuk di *turndown service* jika tamu mengizinkan segera lakukan sesuai standar. Jika tamu tidak mengizinkan segera

tanyakan kembali apakah tamu membutuhkan tambahan air atau handuk.

c. Tahap Akhir

- 1) Memastikan tidak ada yang tertinggal dan terlewatkan saat turndown service sesuai dengan standar Hotel The Apurva Kempinski Bali

B. Saran

Berdasarkan hambatan-hambatan yang dialami pada saat melaksanakan turndown service ada beberapa saran yang dapat di sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk melancarkan turndown service di sarankan untuk menyediakan handuk satu jam sebelum turndown pada pantry yang tersedia agar *turndown* bisa berjalan sesuai *standar*.
2. Untuk melancarkan turndown service di sarankan untuk men set up towel yang bebas dari noda pada pantry yang tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2000). Operasional Tata Graha Hotel, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bataafi, W. H. AL. (2006). Housekeeping Department Floor & Public area Bandung ALFABETA Bandung RIWISATA.
- Darsono, A. (1995). Tata Graha Hotel (Housekeeping). Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. KIK NEGERI BALI.
- Hurdawaty dan Parantika. (2018). PERANCANGAN SOP (STANDAR OPERATING PROCEDURE) ROOM ATTENDANT DI HOTEL SALMA BUKITTINGGI PROYEK AKHIR Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Guna Untuk Mencapai Gelar Sarjana Diploma Pariwisata Terapan (S.Tr Par) Pada Fakultas Pariwisata Program Studi PerHotelan Oleh.
- Prakoso. (2017). Klasifikasi Hotel. Retrieved from digilib: <https://digilib.ars.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=6128&bid=5893>. 1.
- Rumekso. (2005). Housekeeping Hotel Floor Section. Yogyakarta: Andi.
- Sugiarto, Endar, & dan Sri Sulastiningrum. (2003). Sugiarto, EndarPengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, A. (2011). Pengertian hotel menurut para ahli. Dipetik Maret, 6, 2019.
- Sulastyono. (2011). Pengertian Housekeeping. Retrieved from Scholar Google:https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=pengertian+housekeeping+menurut+sulastiyono+2011&btnG=#d=gs_qabs&t=1689689003612&u=%23p%3DmEx_4ez85jYJ.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI