

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *FRESH ROOM* OLEH *ROOM ATTENDANT*
DI FAVE HOTEL LANGKO MATARAM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ispandani

2115823477

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *FRESH ROOM* OLEH *ROOM ATTENDANT* DI
FAVE HOTEL LANGKO MATARAM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ispandani

2115823477

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *FRESH ROOM* OLEH *ROOM ATTENDANT* DI FAVE HOTEL LANGKO MATARAM

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ispandani

2115823477

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN FRESHROOM OLEH ROOM ATTENDANT
DI FAVE HOTEL LANGKO MATARAM**

Oleh
Ispandani
NIM 2115823477

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

Pembimbing I,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.
NIP. 196409151990031003

Pembimbing II,


Arifin Hargianto, S.Pd.,S.Kom.,M.Eng.
NIP. 197704042006041012

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

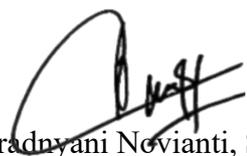
PENANGANAN FRESHROOM OLEH ROOM ATTENDANT DI FAVE HOTEL LANGKO MATARAM

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program
Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 30 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. NIP. 196409151990031003	
Anggota	Arifin Hargianto, S.Pd.,S.Kom.,M.Eng. NIP. 197704042006041012	
Anggota	Irsan Hambali, S.Pd.,M.Pd. NIP.	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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


Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng.
NIP. 1990112022032009



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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –
80364

POLITEKNIK NEGERI BALI

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ispandani
NIM : 2115823477
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN FRESHROOM OLEH ROOM ATTENDANT
DI FAVE HOTEL LANGKO MATARAM”**

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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 25 Juli 2024
Yang membuat Pernyataan,



Ispandani
2115823477
DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Tuhan Yang Maha Esa atas lindungan, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENANGANAN *FRESH ROOM* OLEH *ROOM ATTENDANT* DI FAVE HOTEL LANGKO MATARAM” dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis Banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan dan motivasi dan berbagai pihak hambatan dan kesulitan tersebut dapat di atasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis 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 Virginia, S.Pd, M.Pd. Selaku sekertaris 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 Program Studi 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. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Lombok Barat.
6. Ruju Rahmad, S.Pd., MT selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
7. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Pengerjaan Tugas Akhir.
8. Arifin Hargianto, S.pd, S.Kom, M..Eng. selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
9. Ibu Refanisa Sola Gracia selaku Human Resource Departement (HRD) di Fave Hotel Langko Mataram yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh Staff Fave Hotel Langko Mataram yang memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
12. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moral dan materil sehingga bisa sampai seperti ini.

Adapun hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. 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 lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2024

Ispandani

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumuan Masalah	2
C. Tujuan.....	2
D. Manfaat	2
E. Metode Penulis Tugas Akhir.....	3
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hotel.....	6
B. <i>Departement Hotel</i>	10
C. <i>Housekeeping Departemen</i>	13
D. <i>Room Attendant</i>	14
E. Status Kamar	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi Dan Sejarah Fave Hotel Langko Mataram	18

B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Fave Hotel Langko Mataram	20
C. Struktur Organisasi Fave Hotel Langko Mataram	22
D. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Departement</i>	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
A. Proses Penanganan <i>Freshroom</i> Oleh <i>Room Attendant</i> Di Fave Hotel Langko Mataram	27
B. Kendala <i>Room Attendant</i> Dalam Penanganan <i>Fresh Room</i> Di Fave Hotel Langko Mataram	32
BAB V PENUTUPAN.....	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran	33
Daftar Pustaka.....	34
Lampiran	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Tipe Kamar	19
Tabel 3.2 Meeting Room Capacity	19
Tabel 3.3 Fasilitas Umum	19



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Fave Hotel Langko Mataram	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Fave Hotel Langko Mataram.....	21
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Housekeeping Departement	22
Gambar 4.1 <i>Grooming</i> Sop Fave Hotel Langko Mataram	26



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Foto Fave Hotel Langko Mataram.....	33
Lampiran 2 Foto Kegiatan	34
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Tugas Akhir.....	38



BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel secara umum adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainan yang dimana semua pelayan itu di peruntukan bagi masyarakat umum baik mereka yang mau bermalam atau menginap contohnya di Salah satu hotel yang ada di kota Mataram adalah Fave Hotel Langko Mataram.

Fave Hotel Langko Mataram adalah hotel dengan layanan pilihan dan pemenang hotel ekonomis terpopuler di Indonesia. Dengan desain yang menarik terpadu dengan percikan warna-warni segar. Dalam Fave Hotel Langko Mataram dengan berbagai bagian atau *department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan operasional hotel seperti *front office department*, *housekeeping department*, *food and beverage department*, *enggenering department*, *sales and marketing department*, *human resources department*, *accounting department*, dan *security department* serta sebagai fungsi penghubung antar *department* dengan pemilik hotel (*owner*).

Dari beberapa *departemen* yang ada di Fave Hotel Langko Mataram, *departemen housekeeping* memegang peran penting dalam keberlangsungan hotel yaitu *Housekeeping department* merupakan bagian dari *room division* yang bertanggung jawab atas kebersihan dan perawatan area di dalam maupun di luar hotel. Di bawah *housekeeping department* terdapat beberapa *section* antara lain *room attendant*, *public area*, dan *gardener*.

Di dalam *Housekeeping department Room Attendant* adalah section yang bertanggung jawab dalam kebersihan kamar dan memperhatikan kerapian dan kelengkapan kamar sebelum di gunakan oleh tamu hotel, jadi berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *Fresh Room* oleh *Room Attendant* di Fave Hotel Langko Mataram”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Proses Penanganan *Fresh Room* oleh *Room Attendant* di Fave Hotel Langko Mataram.
2. Apa saja kendala yang di hadapi oleh *Room Attendant* dalam Penanganan *Fresh Room* di Fave Hotel Langko Mataram.

C. Tujuan

Tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan langkah Penanganan *Fresh Room* oleh *Room Attendant* di Fave Hotel Langko Mataram.

D. Manfaat

Adapun Manfaat yang bisa di dapatkan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- b. Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam penanganan *Fresh Room* oleh *Room Attendant* di Fave Hotel Langko Mataram.

2. Manfaat Politeknik Negeri Bali

Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.

3. Manfaat Perusahaan

Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam Penanganan *Fresh Room* oleh *Room Attendant* di Fave Hotel Langko Mataram.

E. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses penanganan *Fresh Room* oleh *Room Attendant* di Fave Hotel Langko Mataram.
- b. Metode Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara Tanya jawab secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan tentang penanganan *Fresh Room* oleh *Room Attendant* di Fave Hotel Langko Mataram.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang Dibahas seperti: Buku, jurnal kepariwisataan, dan internet. Data dari studi *literature* meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian *food and beverage service*, serta penanganan penanganan *Fresh Room* oleh *Room Attendant* di Fave Hotel Langko Mataram.

2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah penggabungan

Antara metode formal dan informal sebagai berikut:

- a. Metode Informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian kata-kata biasa.
- b. Metode Formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti tabel, foto, dan lainnya.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Metode Penulisan Tugas Akhir, dan Sistematika Penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai penanganan *Frest Room* oleh *Room Attendant* di Fave Hotel Langko Mataram.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel, dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

4. Bab IV Pembahasan

Bab ini Menjelaskan tentang rumusan masalah yang ada di Fave Hotel Langko Mataram.

5. Bab V Penutup

Bab ini menjelasakn tentang kesimpulan dan saran mengenai Penanganan *Fresh Room* oleh *Room Attendant* di Fave Hotel Langko Mataram.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Prosedur penanganan *freshroom* oleh *Room Attendant* Di Fave Hotel Langko Mataram ada beberapa tahapan- tahapan mulai dari tahap persiapan, yaitu *grooming* meliputi penampilan, personal *hygiene*, presensi, *briefing* kemudian persiapan perlengkapan.meliputi prosedur Penanganan kamar, di mana seorang *Room Attendant* hanya berfokus di bagian kamar saja dan melakukan pengerjaan dalam waktu 8 sampai dengan 15 menit setiap kamarnya selanjutnya tahap Akhir yaitu *room attendant* harus menginformasikan ke *Supervisor Housekeeping* bahwa nomor kamar tersebut sudah dibersihkan untuk dapat dicek kembali.

B. Saran

Adapun saran terkait prosedur penanganan *freshroom* oleh *room attendant* di fave hotel langko mataram yaitu karyawan yang ada di *Housekeeping* Departement agar lebih memperhatikan dan meningkatkan metode penanganan kamar agar sesuai dengan SOP yang berlaku di hotel. *Supervisor* juga diharapkan melakukan pengecekan secara berkala pada kamar, terutama pada area area yang kemungkinan tidak di lihat oleh tamu seperti di bawah kolom tempat tidur (bawah bed). Selanjutnya *Supervisor* lebih memperhatikan peralatan yang di gunakan oleh seorang *roomboy* seperti ketersediaan *chemical* selalu tersedia, peralatan yang di gunakan sesuai dengan standar kelayakn serta melaporkan jika ketersediaan linen yang bersih masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, 2014. *Pariwisata dan Perhotelan Edisi V*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono, 2014. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Hundarwati, dan Parantika. 2018. *Manajemen Rooms Division 2*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan. *Pengertian Hotel*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Nur, dan Fadili. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan *Travellers Hotel Jakarta*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38-50.
- Sulastiyono. 2011. *Instruktur Housekeeping*. Singaraja: Sun Lingua College.
- Sulastiyono. 2011. *Analisis Room Attendant Dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur Di Travelodge Batam*. *Jurnal Mata Pariwisata*, 01(02), 2828-8157.

