

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY PADA  
IMPERIAL VILLA UNTUK VVIP GUEST OLEH  
ROOM ATTENDANT DI INTERCONTINENTAL BALI  
RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Ardi Semaranatha**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY PADA  
IMPERIAL VILLA UNTUK VVIP GUEST OLEH  
ROOM ATTENDANT DI INTERCONTINENTAL BALI  
RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
I Kadek Ardi Semaranatha  
NIM 1915823060**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY PADA IMPERIAL  
VILLA UNTUK VVIP GUEST OLEH ROOM ATTENDANT DI  
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

Oleh  
**I Kadek Ardi Semaranatha**  
NIM 1915823060

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par**  
**NIK 202111014**

Pembimbing II,



**I Putu Krisna Arta Widana, SST.Par., M.Par**  
**NIP 198901112019031015**

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
**NIP-196312281990102001**



POLITEKNIK NEGERI BAL

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)**

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Ardi Semaranatha  
NIM : 1915823060  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY PADA IMPERIAL VILLA  
UNTUK VVIP GUEST OLEH ROOM ATTENDANT DI  
INTERCONTINENTAL BALI RESORT”**

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, 26 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Kadek Ardi Semaranatha  
NIM : 1915823060  
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, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Pada Imperial Villa Untuk VVIP Guest Oleh Room Attendant Di Intercontinental Bali Resort”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui proses Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Untuk VVIP Guest Oleh Room Attendant di InterContinental Bali Resort.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par. selaku Kaprodi 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. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini
6. I Putu Krisna Arta Widana, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Mr. Christoph Pouls selaku General Manager di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Komang Wirawan sebagai Learning and Development Manager di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu Made Puspawati selaku Executive Housekeeping di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

11. Bapak Nyoman Linggih sebagai Housekeeping Manager di InterContinental Bali Resort yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
12. Seluruh *Supervisor* dan *staff* Housekeeping department di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
13. Bapak I Made Sindhu (Almarhum) selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Ibu Ni Nengah Sumetri selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
15. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. 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 lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 26 Agustus 2022



Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan .....	7
1. Tujuan penulisan .....	7
2. Kegunaan Penulisan .....	7
D. Metode Penulisan .....	8
1. Teknik Pengumpulan Data .....	8
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Pengertian Hotel dan <i>Resort</i> .....	11
B. Pengertian Housekeeping department .....	12
C. Seksi – seksi pada Housekeeping department .....	13
D. Pengertian <i>Room Attendant</i> .....	14
E. Jenis – jenis Kamar Tamu .....	14
F. Pengertian Dan Jenis – jenis <i>Villa</i> .....	17
G. Pengertian Status Kamar dan Jenis-jenis Status Kamar .....	19
H. Jenis – jenis Tamu .....	22
I. Pengertian Penanganan Dan Tahap – tahap Penanganan Kamar .....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>28</b>
A. Lokasi dan Sejarah InterContinental Bali Resort .....	28
1. Lokasi InterContinental Bali Resort .....	28
2. Sejarah InterContinental Bali Resort.....	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas InterContinental Bali Resort .....	31
1. Bidang Usaha InterContinental Bali Resort .....	31
2. Fasilitas InterContinental Bali Resort .....	31
C. Struktur Organisasi Housekeeping department Intercontinental Bali Resort....	44



<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>54</b>
A. Penanganan Kamar <i>Vacant Dirty</i> Pada Imperial Villa untuk VVIP <i>Guest</i> Oleh <i>Room Attendant</i> Di InterContinental Bali Resort.....	55
1. Tahap Persiapan .....	56
2. Tahap Pelaksanaan .....	61
3. Tahap akhir.....	93
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan kamar <i>vacant dirty</i> pada Imperial Villa untuk VVIP <i>guest</i> oleh <i>Room Attendant</i> di InterContinental Bali Resort dan solusinya .....	94
 <b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>97</b>
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	100

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Jimbaran Deluxe Room.....	32
Gambar 3. 2 Singaraja Premium room.....	4
Gambar 3. 3 Duplex Suite.....	34
Gambar 3. 4 Club InterContinental Room.....	34
Gambar 3. 5 Club InterContinental Suite.....	35
Gambar 3. 6 Club Balinese Suite.....	35
Gambar 3. 7 Club Bukit Suite.....	36
Gambar 3. 8 Pecatu Suite.....	36
Gambar 3. 9 Sanctuary Suite.....	37
Gambar 3. 10 Imperial Villa.....	38
Gambar 3. 11 Jivana Villa.....	38
Gambar 3. 12 Taman Gita <i>Restaurant</i> .....	39
Gambar 3. 13 Jimbaran Gardens Restaurant.....	40
Gambar 3. 14 Sunset Beach Bar & Grill.....	40
Gambar 3. 15 Bella Cucina Restaurant.....	41
Gambar 3. 16 KO Japanese Restaurant.....	42
Gambar 4. 1 Persiapan diri seorang <i>room attendant</i> .....	57
Gambar 4. 2 <i>Caddy carry</i> beserta peralatan pembersih dan <i>chemical</i> .....	59
Gambar 4. 3 <i>Set up trolley</i> yang sudah lengkap.....	61
Gambar 4. 4 Proses pemasangan <i>pillow</i> pada main bedroom.....	69
Gambar 4. 5 <i>Toilet room</i> .....	70
Gambar 4. 6 <i>Shower area</i> .....	71
Gambar 4. 7 <i>Bathtub whirlpool</i> .....	72
Gambar 4. 8 <i>Vanity area</i> .....	73
Gambar 4. 9 <i>Vacuuming</i> pada <i>carpet</i> .....	75
Gambar 4. 10 Proses <i>Vacuuming</i> pada sofa.....	76
Gambar 4. 11 Proses <i>shampooing</i> pada <i>carpet</i> .....	76

Gambar 4. 12 Proses <i>mopping</i> pada main bedroom.....	77
Gambar 4. 13 twin bedroom.....	82
Gambar 4. 14 <i>Toilet room</i> pada twin bedroom .....	83
Gambar 4. 15 <i>Shower area</i> twin bedroom .....	84
Gambar 4. 16 <i>Bathtub whirlpool</i> .....	85
Gambar 4. 17 <i>vanity area</i> pada twin bedroom.....	86
Gambar 4. 18 <i>Shampooing</i> pada sofa di <i>living room</i> .....	91
Gambar 4. 19 <i>Shampooing</i> pada <i>carpet</i> di <i>living room</i> .....	91
Gambar 4. 20 <i>Shampooing</i> pada <i>carpet dining room</i> .....	92
Gambar 4. 21 <i>Shampooing</i> pada sofa <i>dining room</i> .....	92

## DAFTAR BAGAN

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Bagan 3. 1 Housekeeping <i>Organitation Chart</i> InterContinental Bali Resort .....	45

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3. 1 Jumlah kamar InterContinental Bali Resort.....	31
Tabel 4. 1 <i>Linen supplies for main bedroom</i> Imperial Villa.....	66
Tabel 4. 2 <i>Linen supplies for twin bedroom</i> Imperial Villa.....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: <i>Dry vacuum cleaner</i> dan <i>vacuum extractor machine</i> .....	96
Lampiran 2: <i>Guest amenities</i> dan <i>guest supplies</i> .....	97
Lampiran 3: <i>Main Bedroom Area</i> .....	99
Lampiran 4: <i>Twin Bedroom Area</i> .....	100
Lampiran 5: <i>Living Room</i> .....	101
Lampiran 6: <i>Dining Room</i> .....	102
Lampiran 7: <i>Kitchen Area</i> .....	103
Lampiran 8: <i>Pool Area</i> .....	104
Lampiran 9: <i>Entrance Area</i> .....	105
Lampiran 10: <i>lift</i> .....	106

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang mengandalkan perekonomian dari dunia pariwisata. Bali menjadi salah satu destinasi terbaik di dunia yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Bali memiliki potensi yang mampu menarik wisatawan untuk datang dan berkunjung ke Pulau Bali, dengan keindahan alam yang memukau, kerajinan masyarakat lokal yang unik dan memiliki ciri khasnya tersendiri. Selain potensi keanekaragaman budaya yang unik dan keindahan alam yang indah, salah satu aspek utama yang sangat penting sebagai penunjang pariwisata di Bali adalah akomodasi.

Akomodasi adalah segala hal yang disediakan oleh pihak penyedia jasa untuk kegiatan pariwisata baik dalam penyediaan bangunan untuk penginapan, tempat makan, tempat hiburan dan fasilitas lain yang dikelola secara komersial. Perkembangan sektor pariwisata di Bali, harus diimbangi dengan tersedianya sarana dan prasarana penunjang kepariwisataan, yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para wisatawan seperti tersedianya suatu akomodasi yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan saat berlibur ke Bali. Wisatawan membutuhkan suatu tempat untuk menginap dan beristirahat selama melakukan kegiatan wisata, dan salah satu akomodasi yang dapat diberikan oleh penyedia jasa pariwisata yaitu hotel.

Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial yang menyediakan fasilitas penginapan untuk wisatawan, dengan fasilitas seperti, jasa penginapan, jasa pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas tambahan lainnya guna memfasilitasi kegiatan tamu selama berwisata. Terdapat banyak jenis dan bentuk hotel dimulai dari hotel melati hingga hotel bertaraf internasional. Setiap hotel di Bali selalu mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dapat bersaing dengan hotel lainnya di Bali, tentunya masing-masing hotel tersebut telah memiliki rencana dalam mempromosikan dan mengemas produknya agar dapat menarik wisatawan untuk membeli produk yang ditawarkan oleh pihak hotel.

Perkembangan era globalisasi saat ini, beberapa hotel di Bali mulai menggabungkan arsitektur budaya Bali dengan teknologi modern, yang dimana hal ini akan memberikan kemewahan pelayanan tanpa menghilangkan ciri khas budaya Bali yang sangat unik.

Keberhasilan Bali menjadi daerah utama tujuan pariwisata di Indonesia karena tidak hanya daya tarik alam yang indah dan keunikan budayanya, tetapi juga didukung oleh fasilitas akomodasi modern yang sangat memadai seperti hotel yang menjadi aset utama dalam perkembangan dunia pariwisata di Bali, dan salah satu *resort* hotel berbintang 5 yang masih kental akan arsitektur budaya Bali yang dipadukan dengan teknologi modern yaitu InterContinental Bali Resort.

InterContinental Bali Resort merupakan salah satu *resort* hotel berbintang lima yang terletak di kawasan Jimbaran tepatnya di Jl. Uluwatu No. 45, Jimbaran, Bali, Badung *Regency*, dibuka pada tanggal 4 Oktober 1993. *Resort* ini dimiliki oleh



Media Group, yang dikelola juga oleh IHG (InterContinental Hotels Group) yang berkantor di Windsor, Berkshire, Inggris. *Resort* ini memiliki banyak fasilitas yang dirancang sesuai dengan tujuan utama beroperasinya InterContinental Hotels Group yang bertujuan untuk memberikan pelayanan serta kehidupan mewah bagi para tamunya dengan memberikan nuansa tradisional Bali yang dipadukan dengan fasilitas yang modern.

InterContinental Bali Resort memiliki beberapa *department* yang menunjang keberhasilan operasional hotel yaitu F&B Department, Housekeeping department, Front Office Department, Marketing and Sales Department, Accounting Department, Human Resources Department, Engineering Department, dan Security. Housekeeping department merupakan *department* di hotel yang memiliki tanggung jawab utama yaitu menjaga, merawat, dan membersihkan hotel secara keseluruhan seperti area *lobby*, *restaurant*, koridor, *meeting room*, *restroom*, dan kamar tamu. Housekeeping department dapat dibagi ke dalam beberapa seksi yang memiliki tugas lebih spesifik lagi seperti Public Area Section, yang bertugas di area umum hotel, Room Attendant Section, yang bertugas membersihkan kamar tamu, Linen Section yang bertugas di bagian *linen* hotel dan mengurus *uniform* karyawan maupun pakaian tamu, dan florist, yang bertugas untuk merangkai bunga untuk keperluan hiasan di kamar, restaurant, maupun *lobby*.

InterContinental Bali Resort memiliki 417 kamar tamu yang terdiri dari 4 (empat) tipe kamar, yaitu Jimbaran Deluxe Room, Singaraja Premium Room, Duplex Suite Room, dan Club InterContinental Room. Seluruh kamar di InterContinental Bali Resort terbagi di dalam 6 *wing building* dengan fasilitas yang

lengkap dan modern, sehingga hal tersebut akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi tamu yang menginap. InterContinental Bali Resort juga memiliki 2 *Villa* yang terdiri dari Imperial Villa dan Jivana Villa yang tentunya memiliki fasilitas yang lengkap dengan pelayanan *Butler*, pada saat ini hanya Imperial Villa yang baru beroperasi untuk di jual kepada tamu karena Jivana Villa masih dalam tahap renovasi sehingga belum siap untuk dijual oleh pihak InterContinental Bali Resort.

Imperial Villa merupakan *villa* 2 lantai yang dirancang khusus dengan desain tradisional Bali dan Jawa yang dipadukan dengan sentuhan modern menjadikan *villa* ini memiliki ikon keanggunan dan kemewahan yang berkelas. Imperial Villa memiliki 2 kamar dengan tipe Duplex Suite Room yang dapat mengakomodasi hingga 4 orang dewasa sehingga menjadikan *villa* ini banyak diminati oleh kalangan pejabat pemerintahan, presiden, dan keluarga kerajaan. Imperial Villa memiliki beberapa kelebihan seperti memiliki *lift* sebagai akses ke lantai dua, pelayanan *Butler* 24 jam, ruang kerja khusus, *kitchen*, *bathroom* dengan desain seperti *SPA* yang memiliki *bathtub whirlpool* lengkap dengan televisi *LCD 42 inch*. Fasilitas diluar *villa* juga memiliki kolam renang *freeform* dan *whirlpool* yang mewah, serta akses langsung ke pantai Jimbaran. Imperial Villa mempunyai harga jual yang cukup mahal karena fasilitas dan kualitas layanannya sangat sebanding dengan harga yang ditawarkan sehingga menjadi keunggulan bagi InterContinental Bali Resort dalam mendapatkan keuntungan. Imperial Villa ini diperuntukkan untuk tamu VVIP.

Tamu VVIP atau *Very Very Important Person* merupakan tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel seperti selebriti, pejabat pemerintahan, *owner* dan keluarga kerajaan. Tamu VVIP merupakan tamu khusus, maka pihak hotel tentu harus memperlakukan mereka secara khusus juga. Oleh karena itu pihak InterContinental menyediakan *villa* dengan kamar khusus yang lengkap dengan fasilitas mewah dan nyaman, yaitu Imperial Villa.

Kamar yang merupakan aset dan produk utama bagi hotel pastinya memerlukan perhatian khusus dari segi penataan, perawatan, dan pembersihan yang sangat baik untuk memberikan kenyamanan kepada tamu selama tamu menginap di hotel. Seorang *room attendant* harus selalu *care* terhadap situasi kamar yang mereka bersihkan baik yang berisi tamu maupun tidak berisi tamu, karena semua itu merupakan tugas dan tanggung jawab seorang *room attendant* untuk menjaga kamar agar selalu nyaman. Seorang *room attendant* juga perlu memperhatikan status-status kamar sebelum melakukan pembersihan pada kamar tamu, karena status-status kamar ini menggambarkan keadaan kamar tersebut saat itu. Salah satu status kamar yang sering di jumpai oleh *room attendant* yaitu *vacant dirty* yang merupakan kamar kosong dalam keadaan kotor dan belum siap untuk dijual oleh pihak hotel. Seorang *room attendant* perlu melakukan penanganan terhadap kamar yang berstatus *vacant dirty* sehingga menjadi bersih atau bisa disebut *vacant clean*, pengertian *vacant clean* yaitu kamar yang kosong dengan keadaan bersih yang sudah siap untuk dijual oleh pihak hotel.

Di dalam hal penanganan *villa* untuk tamu VVIP, tentu bukan hal yang mudah bagi seorang *room attendant*. Seorang *room attendant* harus mampu menjadi pilar

utama dalam penanganan segala kebutuhan bagi tamu VVIP tersebut demi menjaga nama baik sebuah hotel, terlebih dalam hal menjual produk jasa pelayanan kepada tamu VVIP agar merasa nyaman ketika menginap di hotel tersebut. Dalam penanganan kamar *vacant dirty* pada Imperial Villa seorang *room attendant* harus lebih detail dalam kebersihan terutama pada *living room, dining room, bedroom,* dan *bathroom*. Selain itu seorang *room attendant* juga perlu hati-hati dalam *detail cleaning*, terutama pada ukiran yang ada pada *entrance door* dan *table leg*, karena kebersihan adalah hal yang paling utama dalam penanganan kamar *vacant dirty*. Dalam penanganan kamar *vacant dirty* untuk tamu VVIP pada Imperial Villa seorang *room attendant* harus lebih hati – hati dalam memberikan pelayanan kebersihan, karena sebagai tamu VVIP mereka harus diberikan pelayanan yang lebih istimewa dibandingkan tamu lainnya. Oleh sebab itu, dalam hal penanganan kamar *vacant dirty* dan setiap pelayanan terhadap tamu VVIP InterContinental Bali Resort memberikan kepercayaan tugas ini kepada petugas *room attendant* untuk penanganan kamar pada Imperial Villa di InterContinental Bali Resort.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengumpulkan data dan mengangkat judul tentang “Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Pada Imperial Villa Untuk VVIP *Guest* Oleh *Room Attendant* Di Intercontinental Bali Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Penanganan Kamar *Vacant Dirty* pada Imperial Villa untuk VVIP *Guest* oleh *Room Attendant* di Intercontinental Bali Resort?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam Penanganan Kamar *Vacant Dirty* pada Imperial Villa untuk VVIP *Guest* oleh *Room Attendant* di Intercontinental Bali Resort dan bagaimana solusinya?

### **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan**

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

#### **1. Tujuan penulisan**

- a. Untuk mengetahui bagaimana Penanganan Kamar *Vacant Dirty* pada Imperial Villa untuk VVIP *Guest* oleh *Room Attendant* di Intercontinental Bali Resort.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dialami dalam Penanganan Kamar *Vacant Dirty* pada Imperial Villa untuk VVIP *Guest* oleh *Room Attendant* di Intercontinental Bali Resort.

#### **2. Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan ini antara lain yaitu:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
  - 2) Untuk menambah wawasan dan pengalaman penulis tentang industri perhotelan khususnya di Housekeeping department.

3) Sebagai tolak ukur pemahaman dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan di industri mengenai prosedur penanganan kamar tamu di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1) Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar dan sebagai bahan referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai penelitian yang berhubungan dengan Housekeeping (*Room Attendant*).

2) Sebagai bahan referensi atau bacaan untuk mahasiswa di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali tentang prosedur penanganan kamar tamu.

c. Bagi Perusahaan

1) Diharapkan sebagai bahan masukan dan saran tentang permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian mengenai Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Pada Imperial Villa Untuk VVIP *Guest* Oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort.

#### **D. Metode Penulisan**

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode dan teknik penulisan diantaranya:

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dalam penanganan kamar untuk VVIP *guest* dari

status *vacant dirty* menjadi *vacant clean* yang sesuai dengan data yang penulis butuhkan selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di InterContinental Bali Resort. Data yang penulis butuhkan dalam metode observasi seperti *step by step* pengambilan kamar *vacant dirty* dan *set up* standar dalam penanganan tamu VVIP. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data ini dengan cara wawancara atau bertanya langsung kepada *Manager, Supervisor* dan *Staff Housekeeping department* mengenai cara penanganan kamar serta kendala yang berkaitan dengan judul tugas akhir ini.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan Housekeeping department khususnya *room attendant* dalam menangani kamar.

## **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Dalam mengelola data-data yang telah dikumpulkan di atas, metode yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk penjelasan yang didapat dari perusahaan selama mengadakan penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada dalam Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Pada Imperial Villa Untuk VVIP *Guest* Oleh *Room Attendant* Di Intercontinental Bali Resort.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode dan teknik penyajian hasil analisis ini penulis menggunakan metode formal dan informal. Metode formal yaitu penulis menyajikan hasil analisis data dalam bentuk gambar, tabel, dan bagan agar penyajian hasil analisis ini dapat dijelaskan secara jelas dan benar sesuai dengan Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Pada Imperial Villa Untuk VVIP *Guest* Oleh *Room Attendant* Di Intercontinental Bali Resort. Metode informal yaitu penulis menyajikan hasil analisis dengan kata-kata biasa yang mudah dipahami dan biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan tentang penanganan kamar *vacant dirty* pada Imperial Villa untuk VVIP *guest* oleh *room attendant* di InterContinental Bali Resort, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Pada Imperial Villa untuk VVIP *Guest* Oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort adalah sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan

1) Persiapan diri

Sebelum mulai melakukan penanganan kamar tamu seorang *room attendant* perlu melakukan beberapa persiapan diri seperti: datang ke hotel paling lambat 15 menit sebelum memulai pekerjaan, menggunakan masker, menggunakan *uniform* sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memperhatikan *grooming* seperti rambut dicukur rapi, tidak berkumis dan berjenggot, melakukan absensi.

2) Melaksanakan *morning briefing*

*Room attendant* wajib untuk mengikuti *morning briefing* sebelum memulai pekerjaan. Dalam *morning briefing*, *room attendant* akan dibagikan *room attendant control sheets* dan *room key card* oleh *building manager*. Selama melakukan *moring briefing building manager* akan memberikan informasi mengenai ada atau tidaknya permintaan khusus dari tamu.

### 3) Persiapan perlengkapan

Setelah selesai mempersiapkan penampilan diri dan mengikuti *morning briefing*, selanjutnya *room attendant* akan menyiapkan peralatan dan *linen* yang dibutuhkan dalam penanganan kamar *vacant dirty* pada Imperial Villa seperti: *set up trolley*, melengkapi *guest amenities* dan *guest supplies* di *trolley*, menyiapkan keperluan *linen*, menyiapkan peralatan pembersih dan *chemical*.

#### b. Tahap pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan penanganan kamar *vacant dirty* pada Imperial Villa untuk VVIP *guest* akan dimulai dari memasuki *villa* yang akan dibersihkan, memeriksa keadaan *villa*, lalu membuka *sheer curtain* dan *night curtain* yang ada di *living room*, *dining room*, *bedroom*, dan *bathroom*, menghidupkan semua lampu, AC, dan TV. Setelah itu membuang sampah yang ada pada *living room*, *bedroom*, *bathroom*, dan *kitchen*. Kemudian melakukan *stripping bed* pada *main bedroom* dan *twin bedroom*. Selanjutnya melakukan *making bed* pada *main bedroom*, dan *twin bedroom*. Setelah itu membersihkan dan menata *bedroom* dan melengkapi *guest amenities* dan *linen-linen* yang diperlukan di *main bedroom* dan *twin bedroom*. Selanjutnya melakukan *dusting* pada *furniture* dan fasilitas yang ada di dalam kamar, melakukan *vacuuming*, selanjutnya melakukan *shampooing*, dan yang terakhir melakukan *mopping*. Selanjutnya melakukan *dusting* pada *lift* dan tangga, dan yang terakhir membersihkan area *living room*, *dining room* dan *pool area*.

c. Tahap akhir

Pada tahap akhir ini, *room attendant* akan mengembalikan *trolley* ke *pantry*, mengembalikan *room key card* ke *office*, dan Imperial Villa akan dilakukan *double check* oleh *building manager* untuk memastikan Imperial Villa siap untuk ditinggali oleh VVIP *guest*.

2. Ada tiga kendala yang dihadapi dalam penanganan kamar *vacant dirty* pada Imperial Villa untuk VVIP *guest* oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort yaitu:

a. *Cobwebs* yang sangat banyak pada sudut-sudut yang sulit dijangkau oleh *room attendant*

Untuk menangani permasalahan tentang *cobwebs* atau jaring laba-laba adalah dengan melaporkannya terlebih dahulu ke *building manager* dan *building manager* akan menghubungi *pest control* yang ada di hotel.

b. *Linen* yang terdapat *spot* dan robek

Untuk menangani kendala tentang *linen* yang *spot* dan robek adalah dengan melakukan koordinasi lagi ke pihak *laundry* agar melakukan penyortiran *linen* sebelum dibawa ke *pantry* dan *room attendant* juga perlu memeriksa *linen* yang akan digunakan sebelum di *set up* ke *trolley*.

c. *Follow Up* dari *Engineering* ketika ada *work order* (Wo) yang sangat lama

Untuk menangani kendala tentang lamanya *follow up* dari *engineering* ketika ada *work order* adalah dengan dengan meningkatkan lagi koordinasi

Housekeeping dengan *engineering* agar operasional dalam penjualan kamar berjalan lancar.

## **B. Saran**

Dari kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan kamar *vacant dirty* pada Imperial Villa untuk VVIP *guest* oleh *room attendant* di InterContinental Bali Resort, adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Perlunya perhatian khusus terhadap *linen* hotel seperti *towel* yang pinggiran jaritannya terlepas dan robek, hal ini akan mempengaruhi kualitas kerja dari seorang *room attendant* ketika melakukan *set up towel* di kamar.
2. Perlu adanya kesadaran bagi setiap *room attendant* untuk menjaga dan merawat *cleaning tools* agar tetap bisa dipergunakan dengan baik dan tidak hilang. Karena beberapa *cleaning tools* yang ada di *caddy carries* sering hilang dan rusak, sehingga hal tersebut sangat mengganggu proses kerja bagi *room attendant* lainnya, dan hal ini juga akan membebani *cost* belanja bagi Housekeeping department.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Bataafi, Wisnu. 2015. Housekeeping department, *Floor and Public Area*. Bandung: Alfabeta.
- Badudu, J.S. dan Sutan Mohammad Zain. 2015. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Division Management*. Jakarta Kencana.
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika. 2014. “*Handout Pengantar Hotel dan Restoran*”. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Diana, Y. 2019. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintang Lagoon Resort*. Jurnal Manajemen Tools, 53(9), 193–205.
- Effendy, M. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Indonesia: Balai Pustaka.
- Fadhli, A. 2017. *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Isdarmanto. 2018. “*Handout Hotel Introduction*”. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo.
- Orbani, Ludfi. 2017. *Manajemen Operasional Housekeeping Lanjut*. Yogyakarta.
- Meskardo, Sembiring. 2015. *Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tur, dan Travel*. Jakarta: Penerbit Cermelang Publishing.
- Putri, Emmita Hari Devi. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Purnama, R. G. 2015. *Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe*. *Pariwisata*, 2(1).
- Redjasa, I Ketut dan I Wayan Sudinata. 2012. “*Handout Tata Graha 1*”. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Sudarta, I. Gede. 2014. *Tata Graha 2*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Surya, F. 2019. *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.

Tokan, M. R. L. (2014)..*Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata*, 2, 91–102.

Widowati, Sri. 2016. *Handout Pariwisata*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.

Malinda, R. (2016). *Penguasaan Pengetahuan Prosedur Pembersihan Area Umum Pada Mata Pelajaran Tata Graha Oleh Peserta Didik SMKN 9*.

Gunawan. (2014). *Jurnal online mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*.