

TUGAS AKHIR

Penanganan Turndown Service Pada Kamar Strand Villa Oleh Room Attendant Di The St. Regis Bali Resort



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Duyantara Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

Penanganan Turndown Service Pada Kamar Strand Villa Oleh Room Attendant Di The St. Regis Bali Resort



Oleh
I Nyoman Duyantara Putra
NIM. 1915823081

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

Penanganan Turndown Service Pada Kamar Strand Villa Oleh Room Attendant Di The St. Regis Bali Resort

Oleh
I Nyoman Duyantara Putra
NIM 1915823081

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

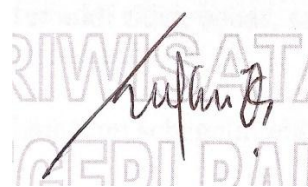
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



I Ketut Suja, SE, Msi
NIP. 196412311990031031

Pembimbing II,



Dra. Made Ruki, M.par.
NIP 196210061990102001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata Ketua,



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



**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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Nyoman Duyantara Putra

NIM : 1915823081

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TURDOWN SERVICE PADA KAMAR
STRAND VILLA OLEH ROOM ATTENDANT DI THE ST.
REGIS 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, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823081

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 Turndown Service pada kamar Strand Villa oleh Room Attendant di The St. Regis Bali Resort ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini sebagai laporan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, 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 telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suja. SE, Msi selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Marcel Kloet selaku General Manager di The St Regis Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The St Regis Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Dewa Gede Putra Yadnya selaku Training Manager The St Regis Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi The St Regis Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Komang Semadi, Putu Galis Pitkiadung selaku Executive dan Assistant Executive Housekeeping Department di The St Regis Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak I Gede Muliarta selaku Supervisor Housekeeping Department di The St Regis Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Seluruh staf The St Regis Bali Resort yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

12. Bapak I Ketu Durya dan Ibu Ni Made Partini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. 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, Juli 2022



Penulis

DAFTAR ISI

Isi	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Pengertian Hotel dan Klasifikasi Hotel.....	7
1. Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Pengertian Villa	10
C. Villa Strand.....	11
D. Pengertian Tugas dan Seksi-Seksi Tata Graha (<i>Housekeeping</i>)	11
1. Pengertian Tata Graha.....	11
2. Tugas Tata Graha (<i>Housekeeping</i>).....	12
3. Seksi-Seksi Departemen Tata Graha.....	12
E. Pengertian Kamar	13
F. Jenis-Jenis Kamar	14
G. Status Kamar	15

H. Pengertian <i>Room Attendant</i>	18
I. Pengertian Penanganan	19
J. Pengertian <i>Turndown Service</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM.....	20
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	20
B. Sejarah Berdirinya Perusahaan	21
C. Bidang Usaha dan Fasilitas	22
1. Bidang Usaha	22
2. Fasilitas	23
D. Struktur Organisasi.....	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
A. Penanganan <i>Turndown Service</i> pada Strand Villa oleh Room Attendant di The St. Regis Bali Resort	36
1. Tahap Persiapan	37
2. Tahap Pelaksanaan	42
3. Tahap Akhir	48
4. Adanya Permintaan Tambahan Guest Supplies saat <i>Turndown Service</i>	49
B. Hambatan-Hambatan yang ada saat Penanganan <i>Turndown Service</i> pada Villa Strand oleh <i>Room Attendant</i> di St. Regis Bali Resort.....	50
BAB V PENUTUP.....	53
A. Simpulan	53
B. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	HALAMAN
Gambar 3.1 Logo The St. Regis Bali Resort.....	20
Gambar 3.2 Sejarah Singkat The St. Regis Bali Resort.....	21
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> The St. Regis Bali Resort	30
Gambar 4.1 <i>Amininties Box</i>	39
Gambar 4.2 <i>Es Cube Box</i>	39
Gambar 4.3 <i>Face Towel</i>	40
Gambar 4.4 <i>Mop Eco Clean</i>	40
Gambar 4.5 Mempersiapkan <i>Towel</i>	41
Gambar 4.6 <i>Guest Supplies</i> di <i>Buggy</i>	42
Gambar 4.7 <i>Do Not Distrub (DND)</i>	43
Gambar 4.8 Standar <i>Set-up Bed</i>	45
Gambar 4.9 <i>Turndown Tray</i>	45
Gambar 4.10 <i>Night Mat</i>	45
Gambar 4.11 <i>Bed Side Table</i>	46
Gambar 4.12 Menggosok <i>Toilet Bowl</i>	47
Gambar 4.13 <i>Set-up Pool Towel</i> di <i>Long Chair</i>	47

DAFTAR TABEL

Isi	HALAMAN
Tabel 3.1 Daftar <i>Restaurant & Bar</i> The St Regis Bali Resort.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Standar grooming* di The St Regis Bali Resort.
- Lampiran 2 : *Room attendant report*.
- Lampiran 3 : *Rubbish Bag*.
- Lampiran 4 : *Soil hamper*.
- Lampiran 5 : Mengumpulkan sampah yang ada di *bathroom, living room, kitchen*.
- Lampiran 6 : Membersihkan *bathroom*.
- Lampiran 7 : Memeriksa *aminities* dan *guest supplies* yang ada di kamar mandi.
- Lampiran 8 : Menutup terai jendela atau *curtain*.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini pertumbuhan pariwisata saat ini mengalami perkembangan kemajuan yang signifikan khususnya di Indonesia. Hal ini membangkitkan kembali tumbuhnya usaha di Pulau Bali. Usaha yang banyak berkembang saat ini adalah perusahaan jasa. Meskipun terjadi persaingan antar perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal inilah yang memicu setiap perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik demi memenangkan pasar.

Bali sebagai daerah potensial dan sebagai pusat pengembangan wisata utama di Indonesia diupayakan mampu menampung arus wisatawan yang setiap tahun selalu bertambah. Potensi alam, adat istiadat, dan seni budaya yang sangat unik dimiliki Bali dapat dijadikan modal untuk mengembangkan dan memajukan pariwisata di Bali. Perkembangan pariwisata juga membawa nilai tambah terutama terhadap kehidupan perekonomian dalam menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan bagi wisatawan. Perusahaan yang termasuk dalam komponen industri pariwisata: *Hotel* (bintang atau non bintang), *Villa*, Pondok Wisata dan Akomodasi lain (*Motel*) .

Menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor PM.53/HM001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel yaitu :

“Usaha Hotel adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan/ atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”.

Berdasarkan pernyataan tersebut jelas unsur penting dari sebuah hotel yaitu tersedianya kamar untuk menginap para tamu berikut ruang makan dan minum disertai pemberian pelayanan terampil dan *professional* sehingga tamu yang tinggal merasa aman dan nyaman.

The St. Regis Bali Resort merupakan salah satu hotel bintang 5 yang dibangun dikawasan pariwisata Nusa Dua dan terletak di deretan pantai Geger yang memiliki 123 kamar terdiri dari 81 *suites*, 41 *villas*, 1 *residences* diatas tanah seluas 8,8 hektar. Di dalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen yang mempunyai fungsi untuk menunjang dan mengelola operasional hotel agar dapat berkaitan sehingga struktur tersebut memberikan pelayanan yang baik. The St. Regis Bali Resort terbagi menjadi beberapa departemen yaitu *Housekeeping Department*, *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Engineering Department*, *Human Resources* dan *Accounting Department*.

Housekeeping Department merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab menyediakan kamar yang baik kepada tamu secara *professional* dengan memperhatikan seluruh aspek khususnya kebersihan, kerapian dan kelayakan kamar yang akan berdampak besar kepada tamu yang menginap serta *profit* yang dihasilkan oleh hotel. Layanan yang diberikan oleh *housekeeping*

dimulai dari menyambut kedatangan tamu dari kelancaran, kesiapan, dan pemeliharaan kamar tamu, *public area, restaurant, meeting room, laundry/linen*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal – hal detail dan menindak lanjuti segala perbaikan – perbaikan yang diperlukan untuk kegiatan operasional. *Housekeeping* juga memberikan kontribusi kepada hotel, baik itu berupa *revenue*, jumlah tamu, maupun *image* hotel.

Selain itu, *Housekeeping Department* memiliki beberapa *section* yang meliputi *Room Attendant, Pool Attendant, Linen Attendant dan Public Attendant*. *Room Attendant* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar tamu, memastikan standar kebersihan kamar, melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan, menangani keluhan dan permintaan tamu, memastikan kerahasiaan dan keamanan setiap kamar tamu.

Seorang *Room Attendant* di The St. Regis Bali Resort juga memberikan *Turndown Service* pada *strand villa*, *Turndown Service* merupakan pelayanan tambahan untuk membuka tempat tidur, mengganti *towel* yang basah dan merapikan kamar yang disewa tamu yang dilakukan menjelang malam hari/*evening shift* (antara pukul 18.00 – 21.00). Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan terhadap tamu yang menginap dengan memastikan segala *guest supplies* dan *guest amenities* terpenuhi. Oleh karena itu, penting adanya penerapan *Turndown Service* pada *strand villa* dikarenakan banyak hotel yang belum menerapkan pelayanan ini. Sehingga, hal ini bisa menjadi salah satu

pelayanan yang mampu memikat tamu untuk menginap dan berdampak pada citra hotel dalam *guest comment* pada hal pelayanan kamar.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul “Penanganan *Turndown Service* pada kamar *Strand Villa* oleh *Room Attendant* di *The St. Regis Bali Resort*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana Penanganan *Turndown Service* pada kamar *Strand Villa* oleh *Room Attendant* di *The St. Regis Bali Resort* ?
2. Hambatan – hambatan yang dihadapi dalam Penanganan *Turndown Service* pada kamar *Strand Villa* oleh *Room Attendant* di *The St. Regis Bali Resort* dan bagaimana cara mengatasinya ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mendeskripsikan Penanganan *Turndown Service* pada kamar *Strand Villa* oleh *Room Attendant* di *The St. Regis Bali Resort*.

- b. Untuk menjelaskan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Penanganan *Turndown Service* pada kamar *Strand Villa* oleh *Room Attendant* di The St. Regis Bali Resort dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Penulisan juga berguna sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan di industri setelah melakukan praktik kerja lapangan.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam industri perhotelan dibidang *Housekeeping* untuk meningkatkan proses belajar mengajar.

- c. Bagi The St. Regis Bali Resort

Diharapkan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu terutama pada bagian *Housekeeping*.

D. Metodologi Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan teknik yang digunakan penulis dalam pengambilan data, sebagai berikut:

- a. Metode Observasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan

diri secara langsung terkait penanganan *turndown service* oleh *room attendant* dari jumlah kamar, jenis kamar, fasilitas, dan lingkungan kerja pada bagian *housekeeping* di The St. Regis Bali Resort.

b. Metode Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan kepada staf *housekeeping* yang ada The St. Regis Bali Resort.

c. Metode Kepustakaan dengan Teknik catat

Metode kepuustakaan adalah pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan dan membaca dokumen-dokumen ataupun catatan yang tersedia baik itu berupa buku, transkrip dan lainnya yang berkaitan dengan Penanganan *Turndown Service* pada kamar *Strand Villa* oleh *Room Attendant* di The St. Regis Bali Resort.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu dengan cara memaparkan dan mengurai secara detail tentang penanganan *Room Attendant* dalam menangani *Turndown Service* pada *Strand Villa* di The St. Regis Bali Resort untuk kemudian dapat ditarik kesimpulan.

3. Metode Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Teknik yang digunakan penulis adalah teknik formal dan teknik penyajian deskriptif yang menyajikan data berupa tanda, baik berupa tanda baca, gambar, bagan, tabel secara jelas dan benar sesuai dengan materi yang dibahas.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Turndown Service oleh *Room Attendant* pada Hotel St Regis Bali Resort 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* di *Villa Strand* pada Hotel The St Regis Bali Resort

- a. Tahap persiapan

Persiapan yang dilakukan pertama yaitu persiapan diri sesuai standar *grooming* di The St Regis Bali Resort yang kemudian diikuti dengan menyiapkan peralatan yang akan digunakan pada saat *turndown service* seperti: *aminities box, es cube box, face towel, mop eco clean, room attendant report, rubbish bag, soil hamper*, menyiapkan *towel*, dan *guest supplies*.

- b. Tahap pelaksanaan

Di mulai dari memeriksa *room attendant report*, memeriksa status kamar *Do Not Disturb* (DND) memasuki kamar tamu jika tidak ada *DND sign*, menekan *bell*. Selanjutnya *room attendant* membuka pintu secara perlahan-lahan jika tamu berada di dalam kamar, *room attendant* menanyakan kepada tamu apakah kamar boleh di *turndown service* atau tidak, jika tamu mengizinkan, *room attendant*

langsung melakukan *open bed* sesuai dengan standar operasional prosedur di St Regis Bali Resort.

c. Tahap akhir

Yang bertujuan untuk mengecek kembali dan memastikan tidak ada yang terlupakan dan sesuai dengan standar *set-up* di St Regis Bali Resort, matikan lampu dan tutup curtain atau tirai jendela, berpamitan dengan tamu jika ada tamu di dalam kamar.

2. Hambatan-hambatan Dalam Penanganan *Turndown Service* pada Hotel The St Regis Bali Resort

a. Hujan

Cara mengatasi turunnya hujan pada saat *turndown service* yaitu peralatan yang lengkap menjadi salah satu cara untuk melancarkan kegiatan *turndown* pada saat hujan, seperti: sepatu anti air, payug, dan mantel hujan. Mantel untuk melindungi *towel* dibagian belakang *baggy* agar tetap kering.

b. Kehabisan Stok Towel

Cara mengatasi kehabisan stok towel pada saat *turndown service* yang dilakukan oleh *room attendant* untuk mengatasi hal ini adalah menyiapkan *towel* yang melebihi jumlah kamar yang di *turndown service* untuk jaga-jaga jika kehabisan *towel* pada saat hujan sehingga tidak perlu mengambil kembali ke *Store Housekeeping*.

c. Keterlambatan *clear-up room dinning*

Cara mengatasinya *room attendant* harus menelpon *butler* (seorang yang memberikan pelayanan individu atau *personal service* kepada tamu) untuk menanyakan adanya kegiatan *dinning* dan apabila ada, *room attendant* akan memberikan *butler* waktu untuk merapikan semua peralatan *room dinning* dan menaruhnya disebelah pintu kamar yang dihuni tamu, untuk mengatasi hal tersebut *room attendant* harus menginformasikan ke *butler* bahwa ada peralatan makanan dan minuman serta *cutlery* yang perlu di bersihkan. dengan menelpon *butler* untuk merapikan semua peralatan *room dinning* dan menaruhnya disebelah pintu kamar yang dihuni tamu, untuk mengatasi hal tersebut *room attendant* harus menginformasikan ke *butler* bahwa ada peralatan makanan dan minuman serta *cutlery* yang perlu di bersihkan.

B. Saran

Berdasarkan hambatan-hambatan yang dialami pada saat melaksanakan *Turndown Service*, ada beberapa saran yang disampaikan, sebagai berikut:

1. Untuk melancarkan kegiatan *turndown service* stok *towel* di *pantry* terutama pada saat *high season* untuk mengantisipasi kekurangan *towel* pada saat *turndown service* dan untuk menghemat waktu pada saat pelaksanaan *turndown service*.
2. Untuk mempermudah kegiatan *turndown service* di *section villa* disarankan untuk membuat *pantry* di *area villa*, jika *room attendant* kehabisan stok *towel*

di *buggy*, *room attendant* agar lebih dekat mengambil *towel* dan menghemat waktu dalam melakukan kegiatan *turndown service*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: Grasindo.
- Damayanti, Ida Ayu Kadek Werdika. 2014. "Handout Pengantar Hotel dan Restoran". Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Meirina, Ira & Pramudja, Heru. 2017. *Hotel Room Devision. Management*. Jakarta: Kencana.
- Redjasa, I Ketut dan I Wayan Sudinata. 2012. "Handout Tata Graha 1". Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Sudarta, I Gede. 2015. "Handout Tata Graha 2". Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Swara, I Made Gita. 2015. *Prosedur Penanganan Occupaid Suite Room Oleh Room Attendant Pada Hotel Kupu Kupu Jimbaran*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Sulastiyono, Agus 2011. *Teknik dan Prosedur Devisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Wiyasha, I.B.M. 2010. *Akutansi Perhotelan Penerapan Uniform System Of Lodging Industry*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.