

**TUGAS AKHIR**

**PROSES PEMBERSIHAN KAMAR CLASSIC  
POOL VIEW DARI VACANT DIRTY MENJADI  
VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT  
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gede Ariawan**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PROSES PEMBERSIHAN KAMAR  
CLASSIC POOL VIEW DARI VACANT DIRTY  
MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT  
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**I Gede Ariawan  
NIM 1915823117**

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

**PROSES PEMBERSIHAN KAMAR  
CLASSIC POOL VIEW DARI VACANT DIRTY  
MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT  
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

Oleh  
**I Gede Ariawan**  
NIM 1915823117

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 Suarta, SE., M.Si**  
NIP 196309151990031002

Pembimbing II,



**Kanah, S.Pd., M.Hum**  
NIP 197004121998022001

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata

Ketua



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN, RISET  
DAN TEKNOLOGI  
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 dibawah ini :

Nama : I Gede Ariawan

NIM : 1915823117

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul

**“PROSES PEMBERSIHAN KAMAR CLASSIC POOL VIEW DARI  
VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM  
ATTENDANT DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI”**

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,



Nama : I Gede Ariawan  
NIM : 1915823117  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat anugrah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Proses Pembersihan Kamar *Classic Pool View* Dari *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di *Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali*” dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan dalam usaha penulis menyelesaikan pendidikannya pada Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis menemukan hambatan-hambatan dalam mencari informasi dan data-data valid yang akan dituliskan di dalam Tugas Akhir ini. Hal ini menjadi tolak ukur keterbatasan kemampuan dan wawasan penulis dalam mencari informasi. Dalam proses penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh

pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Diploma III Perhotelan JurusanPariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suarta, SE, M.Si, selaku pembimbing I Tugas Akhir dari penulis yang memberikan motivasi, saran, serta arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Kanah, S Pd., M.Hum, selaku pembimbing II Tugas Akhir dari penulis yang memberikan saran serta arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis menimba ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Mr. Adrian, selaku General Manager di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan izin untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Budiarto, selaku Housekeeping Manager di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Artana, selaku Training Manager di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh *Staff* Housekeeping Department Movenpick Resort & Spa Jimbaran

Bali yang telah memberikan masukan dan informasi untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini.

12. I Ketut Mendra dan Ni Wayan Suratni, kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moral serta materi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
13. Teman-teman yang sangat dicintai, yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam penyusunan 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, Agustus 2022

JURUSAN PARIWISATA  
Penulis  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode 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
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Jenis-jenis Hotel.....	8
B. Housekeeping .....	10
1. Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	10
2. Tugas <i>Housekeeping</i> .....	12
3. Bagian-bagian <i>Housekeeping</i> .....	12
C. Kamar .....	13
1. Pengertian Kamar.....	13
2. Jenis Kamar .....	14
3. Status Kamar .....	15
D. Pengertian <i>Vacant Dirty</i> dan <i>Vacant Clean</i> .....	17
1. Pengertian <i>Vacant Dirty</i> .....	17
2. Pengertian <i>Vacant Clean</i> .....	17
E. <i>Room Attendant</i> .....	18
1. Pengertian <i>Room Attendant</i> .....	18



2. Peran <i>Room Attendant</i> .....	18
3. Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i> .....	19
F. Pengertian Penanganan. ....	20
G. Pengertian Pembersihan. ....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>21</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	21
1. Lokasi Perusahaan.....	21
2. Sejarah Perusahaan.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	23
1. Bidang Usaha .....	23
2. Fasilitas .....	23
C. Struktur Organisasi Hotel .....	26
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Proses Pembersihan Kamar Classic Pool View Dari <i>Vacant Dirty</i> Menjadi <i>Vacant Clean</i> oleh <i>Room Attendant</i> di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	34
1. Tahap Persiapan .....	35
2. Tahap Pengecekan.....	48
B. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Proses Pembersihan Kamar Classic Pool View Dari <i>Vacant Dirty</i> Menjadi <i>Vacant Clean</i> Oleh <i>Room</i> <i>Attendant</i> Di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. ....	48
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
A. Simpulan .....	51
B. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>


  
 JURUSAN PARAWISATA  
 POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. ....	21
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	27
Gambar 4. 1 Seragam <i>Room Attendant</i> .....	36
Gambar 4. 2 <i>Room Attendant trolley</i> .....	37
Gambar 4. 3 <i>Carry caddy</i> .....	37
Gambar 4. 4 <i>Broom &amp; dust pan</i> .....	38
Gambar 4. 5 <i>Lobby duster</i> .....	38
Gambar 4. 6 <i>Toilet bowl brush</i> .....	39
Gambar 4. 7 <i>Mop</i> .....	39
Gambar 4. 8 <i>Glass Wipper</i> .....	40
Gambar 4. 9 <i>Scouring Pad</i> .....	40
Gambar 4. 10 <i>Bottle sprayer</i> .....	41
Gambar 4. 11 <i>Vacuum cleaner</i> .....	41
Gambar 4. 12 <i>Dustin37g Cloth</i> .....	41
Gambar 4. 13 <i>Glass Cleaner</i> .....	42
Gambar 4. 14 <i>Multi Purpuse Cleaner</i> .....	42
Gambar 4. 15 <i>Bathroom Cleaner</i> .....	43
Gambar 4. 16 <i>Taf</i> .....	43
Gambar 4. 17 <i>Air Freshener</i> .....	44
Gambar 4. 18 <i>Room Assignment Sheet</i> .....	44

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jenis-jenis kamar.....	24
Tabel 3. 2 Jenis-jenis Restaurant.....	24
Tabel 3. 3 Jenis-jenis Meeting room.....	25



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Isi	Halaman
Lampiran 1. Kamar .....	55
Lampiran 2. Restoran .....	56
Lampiran 3. Fasilitas Meeting & Convention.....	58
Lampiran 4. Fasilitas Lainnya.....	59



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu tujuan wisata di Indonesia, perpaduan alam yang indah dengan budaya yang menarik dan khas menjadi magnet bagi jutaan wisatawan asing dan domestik untuk berkunjung ke pulau ini. Selain terkenal dengan keindahan alamnya, pulau ini juga terkenal dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik karena keindahan alam dan pantainya, serta nilai-nilai kebudayaan yang sangat bagus disertai dengan banyaknya peninggalan-peninggalan kebudayaan, selain itu juga banyak pembangunan usaha akomodasi seperti villa dan hotel yang memiliki standarisasi yang baik dari sisi pelayanan dan fasilitas dapat dilihat dari standart bintang suatu hotel.

Salah satu prasarana pariwisata di Jimbaran adalah Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, merupakan salah satu hotel berbintang lima dan bertaraf internasional yang berada di kawasan Jimbaran. Hotel ini memiliki 297 kamar, dengan fasilitas spa, kid's club, gym, ballroom, dan meeting room. Dalam operasionalnya semua departemen saling bekerja sama dengan baik untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sehingga tamu merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan hotel. Salah satu departemen yang dimiliki hotel ini yaitu Housekeeping Department.

Housekeeping Department adalah salah satu departemen yang ada di hotel, bertugas dan bertanggungjawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kesehatan serta keindahan area hotel kecuali kitchen area. Tugas utama seorang *Room Attendant* adalah membersihkan dan merapikan kembali kamar tamu serta menjaga kebersihan di area umum baik yang di dalam hotel maupun di luar hotel seperti *koridor, lift, lobby, lounge, restaurant, bussines center, meeting room, parkir area*, dan lain-lain. Selain tugas utama tersebut, seorang *Room Attendant* juga bertugas untuk menjaga usia dan kondisi alat alat yang dipergunakan agar dapat berfungsi secara baik dan maksimal. Dalam Housekeeping Department, pimpinan tertinggi dipegang oleh seorang *Housekeeper* yang dibantu *Assistent Housekeeper* dan masing-masing *Supervisor* yang bertugas terhadap seksinya masing-masing. Beberapa seksi yang ada di Housekeeping Departement diantaranya *Publick area, Laundry, dan Room Attendant*.

*Room Attendant* merupakan salah satu seksi dari Housekeeping Department pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu (*front of the house*). Selain itu bertanggung jawab juga untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, keindahan, dan kelengkapan kamar tamu. Hal ini sangat berperan penting terhadap citra kamar maupun hotel, karena pelayanan yang diberikan mencerminkan kualitas kamar dan hotel tersebut, mempertahankan kualitas pelayanan di kamar, dan menjaga mutu pelayanan kamar. Salah satu kamar yang harus mendapatkan perawatan yaitu kamar classic pool view.

Kamar Classic Pool View merupakan salah satu jenis tipe kamar yang memiliki pemandangan yang mengarah ke kolam renang dan pantai muaya

Jimbaran di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki luas 34 m<sup>2</sup> dan 1 tempat tidur ukuran *king*. Kamar ini berhadapan dengan kolam renang dan dilengkapi dengan teras atau balkony pribadi. Fasilitas di dalam kamar meliputi kamar mandi, Wi-Fi, *flat screen TV*, AC, *mini bar*, serta brankas dalam kamar. Kamar ini dapat mengakomodasi 2 orang dewasa dan 1 anak di bawah usia 12 tahun. Karena pendapatan kamar ini sangat tinggi dan diminati banyak tamu dari luar maupun mancanegara. Furniturnya mewah dan *clasic* dengan kamar mandi yang memiliki fasilitas yang lengkap dan kamar ini memiliki *smoke detector*.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul “Proses Pembersihan Kamar Classic Pool View Dari *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Oleh *Room Attendant* Di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.”

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimanakah proses pembersihan kamar classic pool view dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *Room Attendant* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?
2. Hambatan-hambatan apa sajakah yang dihadapi oleh *Room Attendant* pada saat membersihkan kamar classic pool view oleh *Room Attendant* dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun beberapa tujuan dan kegunaan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan dari penulisan
  - a. Untuk mengetahui proses pembersihan kamar classic pool view oleh *Room Attendant* dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.
  - b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *Room Attendant* dalam membersihkan kamar classic pool view dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dan cara mengatasinya.



## 2. Kegunaan penulisan

### a. Bagi mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan di ploma III pada Jurusan Pariwisata Perhotelan Politeknik Negeri Bali serta Untuk dapat meningkatkan pemahaman dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang terdapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan wawasannya melalui penulisan Tugas Akhir dan sebagai sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai keadaan yang sebenarnya di industri.

### c. Bagi Perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap wisatawan pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

## **D. Metodologi Penulisan**

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

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara menanyakan secara langsung tahap *Room Attendant* pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

b. Metode Observasi

Metode observasi yaitu dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan ikut serta dalam membersihkan kamar classic pool view pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan proses pembersihan kamar classic pool view

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap permasalahan dan informasi kemudian menyusun sebagai laporan tugas akhir.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun teknik penyajian yang digunakan penulis adalah teknik formal yang menyajikan semua data secara jelas dan benar sesuai dengan proses pembersihan kamar classic pool view di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian tentang peranan seorang *Room Attendant* dalam membersihkan kamar Classic Pool View di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, penulis dapat memaparkan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Peranan *Room Attendant* dalam membersihkan kamar Classic Pool View di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

Proses pembersihan Kamar Classic Pool View dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali terbagi menjadi tiga tahapan, mulai dari tahapan persiapan, tahap pembersihan hingga tahap pengecekan yang penulis jabarkan sebagai berikut: Tahap persiapan dibagi menjadi empat tahapan yaitu tahap persiapan diri, persiapan dalam membersihkan kamar, persiapan alat-alat pembersih, persiapan bahan-bahan pembersih, dan persiapan *linen* dan *towel*, *bath mat*, dan *bath robe*. Tahap pembersihan merupakan tahap yang dilakukan oleh *Room Attendant* untuk membersihkan kamar Classic Pool View di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Pada tahap pengecekan, *Room Attendant* memeriksa ulang kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan standar.

2. Hambatan-Hambatan yang dihadapi dalam proses pembersihan Kamar Classic Pool View dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *Room Attendant* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yaitu:

a. Habisnya *linen* pada *trolley* atau belum disiapkan

Untuk melakukan *making bed* pada kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean*, maka dibutuhkan *linen* bersih untuk mengganti *linen* sebelumnya. Agar pekerjaan tidak menguras banyak waktu, maka *Room Attendant* dapat mengambil *linen* yang sudah disiapkan pada *trolley* sehingga *Room Attendant* tidak perlu jauh-jauh ke *linen storage* untuk mengambil *linen*. ketika *linen* bersih di *trolley* habis maka *room attendant* harus mengambil *linen* di *linen storage* yang berlokasi cukup jauh dari kamar sehingga pekerjaan jadi lambat. Untuk mengatasi hambatan ini maka *Room Attendant* harus membawa *linen* lebih pada *trolley* untuk berjaga-jaga adanya *linen spot* (bernoda) sehingga tidak terjadinya habisnya *linen* pada *trolley* yang dapat menghambat pekerjaan.

b. *Master key* yang rusak

Kondisi *master key* yang rusak sering terjadi dan menjadi hambatan bagi *Room Attendant* untuk membersihkan kamar. Karena *master key* yang sering rusak sehingga tidak bisa digunakan saat membuka pintu kamar tamu.

Untuk mengatasi hambatan ini maka *Room Attendant* harus menghubungi *supervisor* atau mengambil kunci cadangan ke *Housekeeping Office* yang letaknya agak jauh. Oleh karena itu, agar tidak menghambat pekerjaan *Room Attendant*, maka bisa meminjam *master key* kepada *Room Attendant* lainnya sehingga pintu dapat dibuka dan *Room Attendant* dapat membersihkan kamar tepat waktu

## B. Saran

Adapun saran-saran yang diberikan oleh penulis untuk mengatasi hambatan-hambatan yang sering terjadi saat dalam proses pembersihan Kamar Classic Pool View oleh *Room Attendant* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yaitu:

1. Sebaiknya *Room Attendant* mempersiapkan dan membawa linen dan towel lebih pada *trolley* agar tidak terjadinya kekurangan *linen* ataupun *towel* pada *trolley* sehingga tidak perlu jauh-jauh ke *linen storage* untuk mengambil *linen* dan *towel* sehingga pekerjaan tidak terhambat.
2. Sebaiknya *Room Attendant* membawa kunci cadangan sehingga pada saat master key tidak dapat digunakan maka *Room Attendant* tidak kehabisan waktu untuk membersihkan kamar jenis ini.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Albaatafi, (2017: 21). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Bagyono, (2013). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bintara (2017:19) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Budiman (2014) *Prosedur Pembersih Kamar di Hotel* . Surabaya: Universitas Kristen Petra, Surabaya Indonesia
- Dimyanti, (2013). *Housekeeping Operation (Tata Graha) Perhotelan*. Bandung: Humaniora.
- Irwansyah. (2013:59). *Dasar-dasar Housekeeping SMK*. Bandung: CV armico
- Nawar Agus, (2014: 42). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Umum.
- Pramudia, (2017 : 2). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembersih Kamar di Hotel Satelit* . Surabaya: Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.
- Putra, (2014:16). *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Parwadi (2017:21) *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta: Modern English
- Rizal & Saksono, (2010:15). *HouseKeeping Departement, Floor and Publick Area*. Bandung: Alfabeta
- Rumekso, (2014). *Housekeeping Hotel-Floor Section*, Yogyakarta: Andi
- Rudiar,(2011:9-10) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: penerbitan dan pencetakan
- Rudi, (2012 :45-64) *Housekeeping Departemen, Room Attendant*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sudarta, (2014). *Make-Up Room (Menyiapkan Kamar Untuk Tamu)*. Akomodasi Perhotelan SMK Negeri 9 Bandung
- Sulastiyono, (2014). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- .