

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE ROOM
UNTUK TAMU VIP DI GRAND INNA KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Praptiyasa

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE ROOM
UNTUK TAMU VIP DI GRAND INNA KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Putu Praptiyasa
1915823122**

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

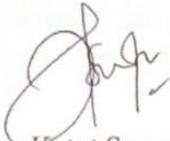
**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE ROOM
UNTUK TAMU VIP DI GRAND INNA KUTA**

Oleh
I Putu Praptiyasa
NIM 1915823122

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M. Agb.
NIP 197205072005012001

Pembimbing II,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST. Par., M. Par.
NIP 198502102014041001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



**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 Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Praptiyasa

NIM : 1915823122

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE ROOM UNTUK
TAMU VIP DI GRAND INNA KUTA”**

benar bebas 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: 1915823122

PS: DIII Perhotelan

Jurusan pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadapan TuhanYangMahaEsa / IdaSangHyang WidhiWasa, karena atas berkat rahmat-Nya, dapat terselesaikannya tugas akhir yang berjudul **Penanganan Pembersihan Kamar Suite Room Untuk Tamu VIP Di Grand Inna Kuta** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud mengetahui setiap keunggulan dari beberapa jenis tamu *VIP (Very Important Person)* di Grand Inna Kuta.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, terdapat banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta memberikan untuk ijin untuk melaksanakan penulisan tugas akhir.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku ketua program Studi Perhotelan yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan pembuatan penulisan tugas akhir.

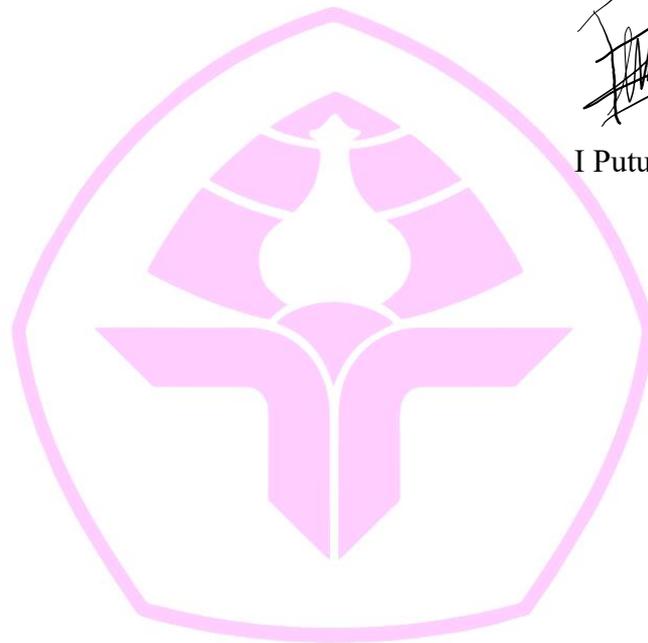
5. Ida Ayu Ketut Sumawidari,Se.,M.Agb, selaku dosen pembimbing selama melakukan penulisan tugas akhir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi dalam penulisan tugas akhir ini, serta memberikan pengarahan selama pelaksanaan penulisan tugas akhir ini.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna,SST.Par.,M.Par, selaku dosen pembimbing selama melakukan penulisan tugas akhir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi dalam penulisan tugas akhir ini, serta memberikan pengarahan selama pelaksanaan penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Putu Gede Harianto selaku *General Manager* Grand Inna Kuta yang telah memberikan kesempatan belajar serta memperoleh informasi di Grand Inna Kuta untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Dahlia Ira Agustini selaku Training Manager Grand Inna Kuta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk tugas akhir ini.
10. Bapak I Wayan Radiana selaku Housekeeping Manager Grand Inna Kuta yang telah membantu membimbing penulis selama melaksanakan tugas akhir ini.
11. Seluruh Staff Grand Inna Kuta khususnya pada departemen Housekeeping yang telah membantu dan membimbing penulis dalam pelaksanaan penulisan tugas akhir ini.
12. I Wayan Runia dan Made Rai Nuryandani, selaku orang tua penulis yang memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Badung, Juli 2022



I Putu Praptiyasa



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode Pengumpulan.....	5
2. Metode Analisis Data.....	5
3. Metode Penyajian Analisis Data.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Pengertian Housekeeping.....	8
C. Seksi-Seksi Departemen Tata Graha.....	9
D. Status Kamar Hotel.....	12
E. Pengertian Penanganan.....	13

F. Pengertian Room Maid/ Attendant.....	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
A. Lokasi dan Sejarah Grand Inna Kuta.....	15
1. Biodata Grand Inna Kuta.....	15
B. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	16
C. Struktur Organisasi Housekeeping.....	21
D. Restaurant dan Bar.....	23
E. Fasilitas Penunjang.....	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
A. Penanganan Pembersihan Suite Room Untuk Tamu VIP Di Grand Inna Kuta.....	27
a. Tahap Persiapan.....	28
b. Persiapan Dalam Pembersihan Kamar.....	29
c. Persiapan Alat-Alat Pembersihan.....	31
d. Persiapan Bahan Pembersih.....	35
e. Persiapan Linens Dan Towel.....	36
f. Tahap Pembersihan.....	38
B. Hambatan-Hambatan Yang Di Hadapi Dalam Proses Menangani Kamar VIP Di Grand Inna Kuta.....	41
BAB V PENUTUP.....	43
A. Simpulan.....	43
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

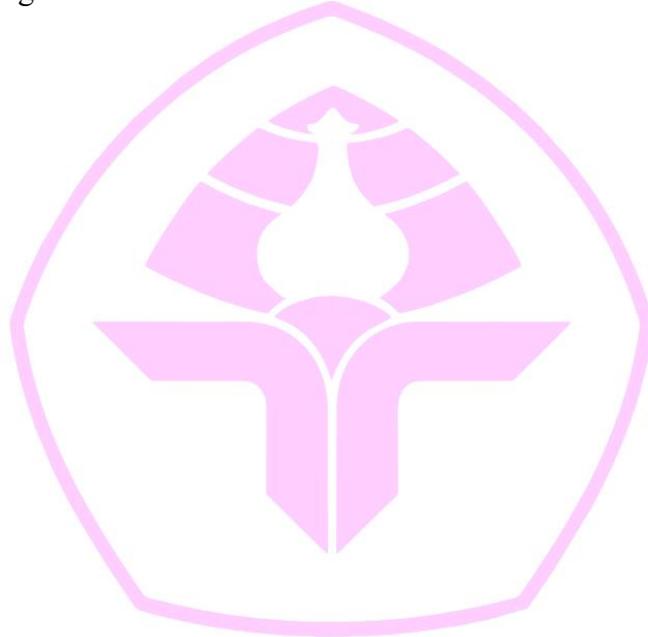
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Grand Inna Kuta.....	15
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Housekeeping.....	21
Gambar 4.1 Fingerprint.....	28
Gambar 4.2 Seragam.....	29
Gambar 4.3 Room Assignment Sheet	30
Gambar 4.4 Trolley Room Attendant.....	31
Gambar 4.5 Carry Caddy	32
Gambar 4.6 Broom & Dust Pan.....	32
Gambar 4.7 Bunga.....	33
Gambar 4.8 Towel Om Swastiastu.....	34
Gambar 4.9 Glass Cleaner.....	35
Gambar 4.10 Nobla.....	35
Gambar 4.11 Air Freshener.....	36

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Dan Jumlah Kamar Bali Wing	19
Tabel 3.2 Jenis Dan Jumlah Kamar Beach Wing	19
Tabel 3.3 Restoran Dan Bar.....	24
Tabel 3.4 Meeting Room.....	25



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 3.1 Executive Suite

Lampiran 3.2 Superior Garden View

Lampiran 3.3 Deluxe Pool Access

Lampiran 3.4 Superior Pool View

Lampiran 3.5 Junior Suite

Lampiran 3.6 Superior Pool Access

Lampiran 3.7 Deluxe Sea View

Lampiran 3.8 Suite Room

Lampiran 3.9 Family Room

Lampiran 3.10 Brezee Resto

Lampiran 3.11 Sunken Bar

Lampiran 3.12 Putri Duyung Café

Lampiran 3.13 Kelapa Pool Bar And Snack

Lampiran 3.14 Headquarter Restaurant and Lounge (HQ)

Lampiran 3.15 Sunken Pool

Lampiran 3.16 Kelapa Pool

Lampiran 3.17 Sunset Pool

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu pulau yang ada di Indonesia yang memiliki keindahan alam, budaya, adat istiadat, serta keramah-tamahan masyarakat membuat Bali menjadi tujuan pariwisata. Hal tersebut membuat Bali sangat diminati oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara baik untuk sekedar berlibur maupun dalam urusan bisnis. Oleh karena itu sangat dibutuhkan fasilitas-fasilitas yang mendukung guna menunjang kegiatan kepariwisataan.

Menurut Undang – Undang No.10/2009 tentang kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang di dukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang di sediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Dari sekian banyak destinasi wisata yang ada, Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang tetap memiliki tempat tersendiri di hati wisatawan. Bali menyediakan berbagai fasilitas yang menunjang dan sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang datang ke Bali. Di Bali banyak akomodasi yang dibangun seperti *hotel, resort, penginapan, losmen, villa, guest house* dan sebagainya. Dari sekian banyak akomodasi yang ada hotel menjadi salah satu akomodasi terfavorit bagi wisatawan untuk menginap dan menghabiskan waktu untuk beristirahat. Salah satu hotel yang menjadi pilihan wisatawan adalah Grand Inna Kuta.

Grand Inna Kuta adalah hotel bintang empat yang terletak di Jalan Pantai Kuta No.1, Pande Mas, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini di sisi hamparan Pantai

Kuta berpasir putih yang indah dan juga memiliki lokasi yang strategis yang dekat dengan pusat perbelanjaan dan bandara. Dalam operasionalnya Grand Inna Kuta, melibatkan beberapa departemen guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, dibutuhkan kerja sama dan kekompakan masing-masing departemen untuk mewujudkan impian dan harapan tamu yang menginap. Departemen-departemen yang terdapat di dalam hotel antara lain : Front Office Department, Food and Beverage Department, Pool Department, Housekeeping Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department, Civil Department, Human Resource Department, Human Capital Manager, dan Training Manager.

Housekeeping merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, departemen yang memiliki tugas untuk menjaga, merawat, membersihkan, serta memelihara ruangan-ruangan hotel baik di dalam atau di luar kamar hotel. Dalam Department Housekeeping memiliki beberapa *section* antara lain: Room section, Public Area, Linen/ Laundry, Floris, General Cleaning, Housekeeping Store. Dimana Public area memiliki beberapa *section* meliputi: EDR (*Employee Dining Room*), *Corridor A*, *Corridor B*, *Corridor Bali Wing*, *Lobby*.

Setiap hotel memiliki banyak jenis tamu *VIP* (*Very Important Person*) dan di Grand Inna Kuta sendiri memiliki beberapa jenis *VIP* dari yang terendah yaitu *VIP III* dimana tamu yang menginap adalah tamu yang memiliki hubungan atau kerjasama dengan General Manager, dan yang menengah *VIP II* dimana tamu yang menginap adalah pejabat Negara seperti Bupati, Walikota, DPR, Menteri, Gubernur dan yang paling tinggi *VIP I* dimana tamu yang menginap adalah golongan kelas atas seperti Presiden, Wakil Presiden, dan Owner dari Hotel Indonesia Grup.

Oleh karena itu setiap hotel memiliki penanganan pembersihan kamar *VIP* yang berbeda, Dengan itu penulis sangat tertarik dimana Grand Inna Kuta memiliki beberapa jenis *VIP* berdasarkan tamu, dan perbedaan di setiap kamar *VIP* itu se. Grand Inna Kuta memiliki beberapa jenis kamar seperti: Superior Garden View, Superior Pool View, Superior Pool Access, Family Room, Deluxe, Deluxe Garden View, Deluxe Pool View, Deluxe Pool Access, Deluxe Sea View, Deluxe Pool & Sea View, Junior Suite, Executive Suite, Suite Room. Fasilitas Suite Room Tamu *VIP*: Master Bedroom, Bedside Table, Sofa, Televisi, Dressing Table, Tea/Coffe Maker&Mini Fridge, Wardrobe, Safe Deposit Box, Luggage Rack, Balcony, Bunga, Towel OmSwastiastu, Setrika, dan Meja setrika. Keunggulan dari kamar *VIP* seperti mendapatkan *Turn Down Service*, kamar yang memiliki view yang langsung menghadap ke laut, memiliki ukuran kamar yang luas, mendapatkan penanganan *special care*, dan penanganannya membutuhkan tingkat ketelitian agar kamar tetap bersih, mendapatkan towel spesial yaitu towel OmSwastiastu yang di letakkan diatas kasur yang memiliki ciri khas dari grand inna kuta sebagai penyambutan tamu pada saat pertama kali memasuki kamar, mendapatkan buah buahan segar saat di kamar, mendapatkan setrika dan meja setrika yang telah di *set-up* di wardrobe.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Penanganan Pembersihan Kamar Suite Room Untuk Tamu *VIP* Di \ Grand Inna Kuta”.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimanakah penanganan pembersihan kamar suite room untuk tamu *VIP* Di Grand Inna Kuta?
2. Hambatan-hambatan apa sajakah yang dihadapi oleh *Room Attendant* pada saat menangani kamar *VIP* Di *Grand Inna Kuta* dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan bagaimana penanganan kamar *VIP* di Grand Inna Kuta
- b. Untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *Room Attendant* dalam menangani kamar *VIP* Di Hotel Grand Inna dan bagaimana cara mengatasinya

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain:

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang Housekeeping dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang Housekeeping.

2) Sebagai sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penanganan Kamar *VIP* di Grand Inna Kuta.

c. Bagi perusahaan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan pada Housekeeping di Grand Inna Kuta pada khususnya tentang cara menangani kamar *VIP*

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Merupakan penelitian langsung yang dilakukan di lapangan dengan ikut serta dalam operasional hotel pada housekeeping section selama enam bulan terhitung mulai dari tanggal 6 desember 2021 sampai 6 juni 2022, sehingga penulis mengumpulkan langsung data-data dengan mendeskripsikan aktivitas-aktivitas yang berlangsung di hotel.

b. Metode Wawancara

Merupakan penelitian yang dilakukan langsung dengan melakukan tanya jawab dan berdiskusi dengan para dua orang Floor Supervisor di housekeeping section dan tiga orang senior Room Boy.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan memaparkan dan

menjelaskan dengan lengkap dan menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat di Grand Inna Kuta.

Menurut Sugiyono (2010: 335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap serta menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat atau dialami selama melakukan on the job training di Grand Inna Kuta

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun teknik penyajian yang digunakan penulis yaitu:

Menurut Sudaryanto dalam Kesuma (2007:71) menyatakan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan katakata biasa. Dalam penulisannya, penulis menggunakan metode informal dan formal, metode informal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian tentang peranan seorang *room attendant* dalam penanganan pembersihan kamar Suite Room Untuk Tamu *VIP*, penulis dapat memaparkan beberapa simpulan sebagai berikut:

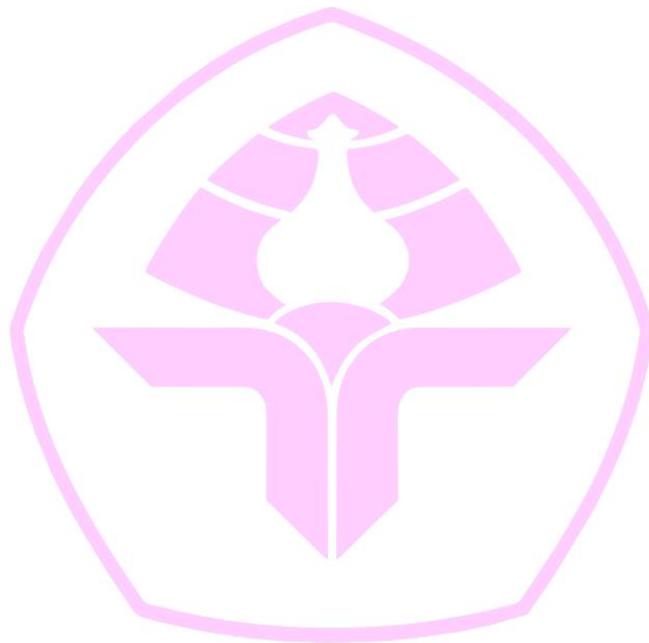
Peranan *Room Attendant* Dalam penanganan pembersihan Kamar Suite Room Untuk Tamu *VIP* Di Grand Inna Kuta. Proses penanganan pembersihan Kamar Suite Room Untuk Tamu *VIP* Di Grand Inna Kuta terbagi menjadi tiga tahapan, mulai dari tahapan persiapan, tahap pembersihan yang penulis jabarkan sebagai berikut: 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. *towel, Bath mat, dan Bath robe*. Tahap pembersihan merupakan tahap yang dilakukan oleh *room attendant* untuk membersihkan kamar Suite Room Untuk Tamu *VIP* di Grand Inna Kuta.

B. Saran

1. Adapun saran-saran yang diberikan oleh penulis untuk mengatasi jarangnyanya kedatangan tamu *VIP* I dengan cara melakukan pelatihan kepada *Training* untuk menambah wawasan dan pengalaman dari *Training* tersebut setidaknya 1bulan sekali.

2. Menyediakan gelas di setiap pentry agar tidak jauh-jauh ke expand dikarenakan seringnya gelas pecah yang di sebabkan oleh tamu.

3. Untuk menangani kekurangan linen sebaiknya pihak linen melakukan *restock* pada setiap pentry pada saat sebelum istirahat.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- ANALISIS KEBUTUHAN TAMU YANG MENGINAP.* (2018). DRA.IRA MEIRIANA CHAIR,M.PD, 10, 1.(
http://eprints.undip.ac.id/68725/9/DAFTAR_PUSTAKA.pdf)
- Anwar, A. (2012). *Status Kamar Hotel.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
<https://www.ilmuperhotelan.my.id/>.
- Al Bataafi, Wisnu. 2012. *House Keeping Departement, Floor and Publick Area.*
Bandung: Alfabeta
- Bintara. (2017:19). *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- HOUSEKEEPING, P.* 2013. DAMAYANTI, 51. *INDONESIA, K. B.*
(<https://kbbi.web.id/prosedur.html>).
- Kesuma, S. 2007. *Teknik Penyajian Pasil Analisis.* 71.
(http://eprints.undip.ac.id/47893/4/BAB_III.pdf)
- Parwadi. (2017:21). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer,* Jakarta: Modern English.
- Rumekso, SE. (2016:16) *Housekeeping Hotel.* Yogyakarta: C.V Andi
- Sugiyono. 2010. *METODE PENELITIAN.* 335.
(http://eprints.peradaban.ac.id/.433/4/40211079_BAB%203.pdf)
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan No.PM10/PW.301/phb-77, berdasarkan tujuan dan tuntutan tamu yang ingin menginap.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI