

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KAMAR VILA VACANT DIRTY  
UNTUK REPEATER GUEST EXPECTED ARRIVAL  
OLEH VILLA ATTENDANT  
DI SIX SENSES ULUWATU BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Putu Agung Sastra Wiguna**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KAMAR VILA VACANT DIRTY  
UNTUK REPEATER GUEST EXPECTED ARRIVAL  
OLEH VILLA ATTENDANT  
DI SIX SENSES ULUWATU BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
I Gusti Putu Agung Sastra Wiguna  
NIM 1915823089**

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

**PENANGANAN KAMAR VILA VACANT DIRTY  
UNTUK REPEATER GUEST EXPECTED ARRIVAL  
OLEH VILLA ATTENDANT  
DI SIX SENSES ULUWATU BALI**

Oleh  
**I Gusti Putu Agung Sastra Wiguna**  
NIM 1915823089

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**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 Gusti Putu Agung Sastra Wiguna  
NIM : 1915823089  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KAMAR VILA VACANT DIRTY  
UNTUK REPEATER GUEST EXPECTED ARRIVAL  
OLEH VILLA ATTENDANT  
DI SIX SENSES ULUWATU 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, 22 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823089  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Kamar Vila *Vacant Dirty* Untuk *Repeater Guest Expected Arrival* Oleh Villa Attendant di Six Senses Uluwatu Bali” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, tidak dapat dipungkiri bahwa penulis mengalami beberapa kendala, namun berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, akhirnya penulisan tugas akhir ini bisa dirampungkan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali 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 untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Made Darmika Putra, selaku General Manager di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Six Senses Uluwatu Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
8. Bapak Arnold I. A. Pallo, selaku Training Manager di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Six Senses Uluwatu Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
9. Bapak I Made Budiarta, selaku Executive Housekeeper di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak Indra Permana Putra, selaku Supervisor di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

11. Seluruh *host* Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak I Gusti Nyoman Sugatra dan Ibu Gusti Ayu Putu Ariati, 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 bahasa. 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 memberikan manfaat serta mampu memberikan wawasan tambahan guna menambah ilmu pengetahuan kepada semua pihak yang membutuhkan dari lingkungan maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 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>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	4
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. Pengertian Hotel dan <i>Resort</i> .....	7
1. Pengertian Hotel .....	7
2. Pengertian <i>Resort</i> .....	7
B. Pengertian Tata Graha (Housekeeping) .....	8
C. Seksi-seksi pada Housekeeping Department .....	9
D. Jenis-jenis Kamar .....	10
E. Status Kamar ( <i>Room Status</i> ) .....	12
F. Pengertian Vila .....	13
G. Pengertian dan Jenis-jenis Tamu .....	14
1. Pengertian Tamu .....	14
2. Jenis-jenis Tamu .....	14
H. <i>Repeater Guest</i> .....	16
I. Pengertian <i>Guest Amenities</i> dan <i>Guest Supplies</i> .....	16

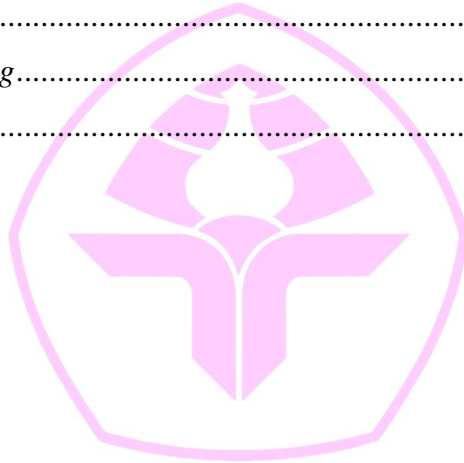


J. Pengertian Alat dan Bahan Pembersih .....	17
1. Pengertian Alat Pembersih .....	17
2. Pengertian Bahan Pembersih .....	17
K. Pengertian Penanganan.....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>19</b>
A. Lokasi dan Sejarah Six Senses Uluwatu Bali .....	19
1. Lokasi Six Senses Uluwatu Bali .....	19
2. Sejarah Six Senses Uluwatu Bali .....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	20
1. Fasilitas Kamar .....	21
2. Fasilitas Restoran dan Bar .....	23
3. Fasilitas Penunjang.....	24
C. Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	25
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Penanganan Kamar Vila <i>Vacant Dirty</i> Untuk <i>Repeater Guest Expected Arrival</i> Oleh Villa Attendant di Six Senses Uluwatu Bali .....	31
1. Tahap Persiapan .....	32
2. Tahap Pelaksanaan .....	39
3. Tahap Akhir .....	54
B. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Villa Attendant dalam menangani Kamar Vila <i>Vacant Dirty</i> untuk <i>Repeater Guest Expected Arrival</i> di Six Senses Uluwatu Bali.....	54
1. Terdapat <i>spot</i> atau noda pada <i>linen</i> dan <i>towel</i> .....	54
2. Kerusakan atau <i>defact</i> di area kamar.....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>56</b>
A. Simpulan .....	56
B. Saran.....	57

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

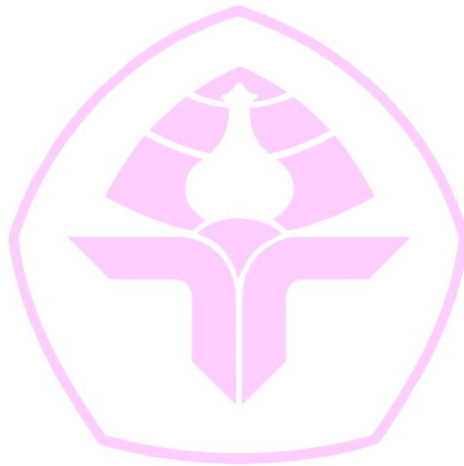
Isi	Halaman
Gambar 4.1 Mengisi <i>chemical</i> .....	38
Gambar 4.2 Gelas dan <i>guest amenities</i> yang sudah ditata .....	42
Gambar 4.3 <i>Toilet room</i> .....	48
Gambar 4.4 <i>Shower area</i> .....	49
Gambar 4.5 <i>Vanity room</i> .....	50
Gambar 4.6 <i>Bath tub</i> .....	51
Gambar 4.7 <i>Vacuuming</i> .....	52
Gambar 4.8 <i>Mopping</i> .....	53



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR BAGAN

Isi	Halaman
Bagan 3.1 Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	26



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 <i>Monthly Report</i> .....	2
Tabel 3.1 <i>Room Inventory</i> .....	21
Tabel 3.2 <i>Restaurant and Bar</i> .....	23
Tabel 4.1 <i>Guest Amenities</i> .....	33
Tabel 4.2 <i>Guest Supplies</i> untuk Cliff Pool Villa One Bedroom.....	43



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Fingerprint*
- Lampiran 2 : *Grooming*
- Lampiran 3 : *Guest Amenities*
- Lampiran 4 : *Alat Pembersih*
- Lampiran 5 : *Bahan Pembersih*
- Lampiran 6 : *Today's info daily briefing*
- Lampiran 7 : *Aplikasi HotSOS*
- Lampiran 8 : *Kunci kamar (master key)*
- Lampiran 9 : *Housekeeping Pantry*
- Lampiran 10 : *Guest Supplies*
- Lampiran 11 : *Hasil making bed*
- Lampiran 12 : *Bed decoration*
- Lampiran 13 : *One bedroom villa*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Six Senses Uluwatu Bali merupakan salah satu *resort* yang menawarkan kenyamanan menginap bagi para wisatawan yang ingin melakukan bulan madu atau berlibur bersama keluarga. *Resort* ini berlokasi di daerah Uluwatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali tepatnya di dekat Pura Uluwatu, membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit dari *resort*. Selain itu, *resort* ini juga menawarkan pemandangan laut Samudra Hindia dari setiap balkon vila. Six Senses Uluwatu Bali memiliki 103 kamar yang terdiri dari 75 *pool villa*, 28 *sky suites* dan *penthouse* yang dilengkapi dengan fasilitas *private pool* pada setiap vila. Six Senses Uluwatu, Bali sudah menerapkan standar protokol kesehatan yang telah berbasis CHSE. Oleh karena itu, *resort* ini telah menjamin kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan maupun pelayanannya bagi wisatawan yang datang untuk menginap.

Housekeeping merupakan salah satu departemen yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan semua area, mulai dari vila, restoran, *lobby*, dan area lain yang ada di *resort*. *Host* atau staf yang bertugas pada bagian kebersihan atau kesiapan vila disebut *villa attendant*. Pada *morning shift* seorang *villa attendant* memiliki tugas utama yaitu melakukan *daily cleaning* dan persiapan kamar vila untuk kedatangan *expected arrival* khususnya bagi tamu yang berstatus *repeater guest* atau VIP-13.

*Repeater guest* merupakan tamu yang sudah datang berulang kali ke suatu hotel atau *resort* untuk menginap. Hal ini dapat diidentifikasi melalui data kunjungan tamu yang tersimpan dalam sistem departemen front office. Adapun alasan yang mendasari tamu untuk datang kembali yaitu, kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas yang didapat selama mereka menginap. Berdasarkan hasil wawancara langsung pada tanggal 1 Juni 2022 dengan Bapak Made Sutrawan sebagai Front Office Duty Manager di Six Senses Uluwatu Bali, kunjungan wisatawan yang datang pada bulan Januari sampai dengan Mei tahun 2022, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 *Monthly Report*

No	Bulan	Occupancy (%)	Guest Arrival (Person)	Repeater Guest (Person)
1	Januari	8,21%	262	7
2	Februari	10,33%	298	6
3	Maret	18,04%	576	10
4	April	22,36%	691	4
5	Mei	34,95%	1116	17

Sumber: Six Senses Uluwatu Bali, 2022

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa kunjungan wisatawan meningkat setiap bulannya, khususnya kunjungan tamu *repeater*. Mengingat kunjungan wisatawan ke tempat yang sama sangatlah jarang, bahkan tamu akan datang kembali berlibur setelah satu atau dua tahun kedepan. Oleh karena itu, pihak hotel memberikan *benefit* kepada tamu dalam bentuk pelayanan tambahan khususnya kepada tamu yang berstatus *repeater*, yaitu: *complimentary upgrade room (subject to availability)* oleh bagian front office, *complete amenities* oleh bagian housekeeping berupa *dental set, shaving kit, vanity kit, sewing kit, laundry bag, dan beach bag* serta *bed decoration* oleh front office dan housekeeping.

Sebelum melakukan *bed decoration*, villa attendant melakukan pembersihan kamar vila yang diperuntukkan bagi tamu tersebut. Kamar-kamar tersebut ada yang berstatus *vacant dirty* (VD) dan *vacant clean* (VC). Kamar akan berstatus *vacant dirty* ketika tamu sudah *check out* atau setelah mengalami perbaikan sehingga keadaan vila masih kotor dan belum ditata. Oleh karena itu, seorang villa attendant harus melakukan persiapan, mulai dari standar *grooming*, perlengkapan alat, bahan pembersih, *guest amenities*, dan *guest supplies*. Langkah selanjutnya yaitu, memastikan seluruh area dalam keadaan bersih dan rapi dengan melakukan proses *deep cleaning* yang merata di seluruh area kamar vila.

Proses *deep cleaning* adalah suatu kegiatan pembersihan yang dilakukan secara merata di semua area pada kamar vila termasuk area yang tidak terjangkau, seperti: langit-langit, sudut pintu/ruangan, *headboard* pada tempat tidur, dan lain sebagainya. Villa attendant juga harus memperhatikan hal secara detail, seperti tidak ada noda di *linen* atau *towel* yang akan ditata di kamar tersebut. Ini dilakukan untuk menghindari keluhan tamu demi kenyamanan tamu serta kelancaran operasional. Apabila tamu merasa puas dengan pelayanan yang telah didapatkan, maka hal ini akan meningkatkan potensi untuk menyarankan rekan-rekannya untuk menginap di Six Senses Uluwatu Bali sehingga akan berdampak sangat baik bagi tingkat hunian kamar.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membahas mengenai “Penanganan Kamar Vila *Vacant Dirty* Untuk *Repeater Guest Expected Arrival* Oleh Villa Attendant di Six Senses Uluwatu Bali”.



## B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi saat penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali?

## C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan seperti di atas, maka penulisan tugas akhir ini memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali.
  - b. Untuk mengetahui kendala dalam penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali.
2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir
  - a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Program Diploma III pada Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali. Selain sebagai salah satu syarat kelulusan, tugas akhir ini juga disusun sebagai perbandingan antara ilmu yang diperoleh dalam proses perkuliahan

dengan kenyataan di lapangan dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan pada Six Senses Uluwatu Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat menambah daftar judul tugas akhir di perpustakaan sebagai bahan bacaan yang nantinya akan bermanfaat untuk mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir khususnya pada Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak *resort* yang dapat meningkatkan kualitas karyawan khususnya dalam pembersihan area kamar dan lingkungan vila.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode Observasi yaitu salah bentuk metode penulisan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari suatu pengamatan secara langsung di lapangan, baik terhadap karyawan dan objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

b. Metode Kepustakaan

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari sumber informasi dari literatur, membaca buku-buku dan dokumen yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

c. Metode Wawancara

Melakukan wawancara kepada *host* atau staf yang bersangkutan secara langsung seperti, Housekeeping Manager, Supervisor, dan Villa Attendant mengenai bagaimana tentang penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Untuk penulisan dan penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode teknik analisis deskriptif. Dimana penulis akan memaparkan dan menguraikan data secara detail dan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan dan disesuaikan dari buku dan dari pendapat seseorang yang kompeten, yang berkaitan dengan penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik yang digunakan dalam menyajikan hasil analisis tugas akhir ini menggunakan metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda, tabel, gambar dan foto yang terkait dan metode informal yaitu menyajikan hasil data analisis dengan mendeskripsikan secara verbal (naratif) mengenai penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan tentang prosedur penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali, penulis dapat memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Kamar Vila *Vacant Dirty* Untuk *Repeater Guest Expected Arrival* Oleh Villa Attendant di Six Senses Uluwatu Bali, terdapat tiga tahapan, yaitu:

a. Tahap Persiapan

Tahap Persiapan dimulai dari persiapan diri (*grooming*), mempersiapkan alat dan *chemical* pembersih serta perlengkapan kamar yaitu *guest amenities* dan *guest supplies*, mengikuti *morning briefing*, dan pengambilan kunci kamar oleh villa attendant ke departemen *security*.

b. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant, dimulai dari memasuki vila yang akan dibersihkan, memeriksa kondisi kamar vila. Kemudian membersihkan area kamar tidur, yaitu membuang sampah, mencuci gelas, membersihkan kelambu, dan *stripping bed*. Mengambil *linen* dan *towel* baru ke *pantry* serta melakukan *making bed* dan *bed decoration*. Kemudian membersihkan dan menata area kamar mandi, yaitu area toilet, *shower*, *vanity room*, *bath tub*,

dan melengkapi *guest amenities* dan *guest supplies*. Melakukan pembersihan dan penataan di area *pool deck*. Selanjutnya melakukan proses *vacuum* dan *mopping* pada lantai serta melakukan *double check* oleh supervisor.

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir atau penyelesaian, villa attendant telah selesai melaksanakan tugas yang diberikan oleh tim *leader*. Selanjutnya villa attendant membuka aplikasi HotSOS dan menekan tombol *finish* pada kamar vila yang ditangani. Apabila kamar yang dibersihkan sudah diperiksa oleh supervisor, kamar vila yang ditujukan untuk *repeater guest expected arrival* siap untuk dihuni oleh tamu.

2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh villa attendant dalam menangani kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* di Six Senses Uluwatu Bali, yaitu:

- a. Terdapat *spot* atau noda pada *linen* dan *towel*
- b. Kerusakan atau *defact* di area kamar

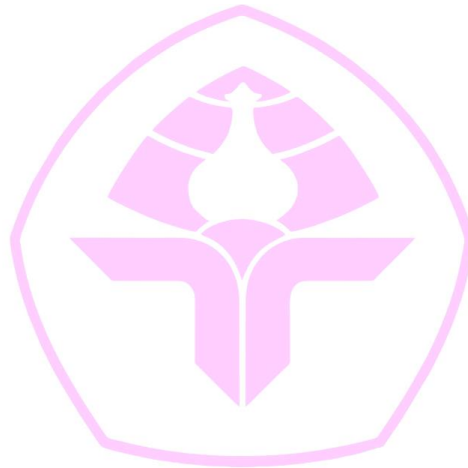
**B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, penulis sebagai villa attendant yang mendapatkan tugas dalam menangani pembersihan kamar vila di Six Senses Uluwatu Bali, adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Dikarenakan banyaknya *linen* yang bernoda atau *spot*, pihak housekeeper harus selalu melakukan koordinasi dengan laundry attendant tentang kebersihan pada saat pencucian *linen* dan memastikan semua *linen* dalam kondisi bagus dan bersih. Apabila masih terdapat *linen* yang *spot*, pastikan

diletakkan terpisah dengan yang bersih untuk dilakukannya proses *spotting* dengan menggunakan *chemical* khusus penghilang noda oleh pihak laundry.

2. Diperlukan perawatan tentang area hotel, khususnya pada kamar vila yang akan dihuni oleh tamu. Untuk menghindari terjadinya kerusakan pada area kamar di saat kamar akan dijual maupun tidak dijual, khususnya kepada departemen engineering wajib melakukan pengecekan secara rutin setiap hari terhadap seluruh fasilitas yang ada di hotel, sehingga melancarkan kegiatan operasional perusahaan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Astrini, Kadek Devi, Diputera I Gede Angga, Kurniari Krisna, dan Lestari I Gusti Agung Ayu Istri. 2022. Analisis Investasi Pembangunan Dupa Villa Di Desa Tibubeneng, Canggu, Kabupaten Badung, Bali. *Jurnal Ilmiah Teknik UNMAS*, 7-14. Diakses pada 23 Juni 2022.  
<http://e-journal.unmas.ac.id/index.php/jitumas/article/view/3938>
- Bagyono. Ludfi Urbani. 2003. *Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Yogyakarta: Adicita karya nusa.
- Chair, Ira Meirina dan Pramudia Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Dewantoro, Fajar dan Widodo Agus. 2021. Kajian Pencahayaan Dan Penghawaan Alami Desain Hotel Resort Kota Batu Pada Iklim Tropis. *JICE (Journal of Infrastructural in Civil Engineering)*, II, 1-7. Diakses pada 23 Juni 2022.  
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/jice/article/view/1019>
- Halimah, Siti Nur dan Prananta Rebecha. 2019. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu VIP di Bandar Bentan Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala. *Journal of Tourism and Creativity*, III, 19-30. Diakses pada 23 Juni 2022.  
<https://jurnal.unej.ac.id/index.php/tourismjournal/article/view/13900>
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)*. Jakarta: PT Grasindo.
- Munthe, Bermawi. 2006. *Desain Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Insan Madani.
- Novita, Yulia. 2016. *Housekeeping (Public Area)*. Pekanbaru: CV. Mifan Karya Sekawan.
- Poerwadarminta, Welfridus Josephus Sabarija. 2018. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Polii, Bernadain D. dan Towoliu Benny I. 2018. *Manajemen Tata Graha Dan Binatu 1 (Housekeeping 1)*. Sulawesi Utara : Polimdo Press.
- Rahmita, Putri dan Radiansyah Muhammad Sultan. 2021. Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh. *Jurnal Real Riset*, III, 208. Diakses pada 23 Juni 2022.  
<http://journal.unigha.ac.id/index.php/JRR/article/view/436>
- Sujatno, Bambang. 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.

- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyawati, Agung Sri. 2014. Studi Motivasi Repeater Guest Di Hotel Tandjung Sari Sanur. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 1-11.  
<https://docplayer.info/140177869-Studi-motivasi-repeater-guest-di-hotel-tandjung-sari-sanur.html>. Diakses pada 23 Juni 2022.
- Tokan, Matilda Relu Lama. 2014. Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata di Kota Singkawang. *Jurnal Mosaik Arsitektur*, 2(1). Diakses pada 21 Juni 2022.  
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmarsitek/article/view/6383>
- Wicaksana, Edi. 2018. *Pembelajaran Tata Graha (Hotel dan Restoran)*. Jakarta: Lembaga Kajian Profesi.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI