

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KAMAR TAMU BEKAS POSITIF COVID DARI *VACANT DIRTY* MENJADI *VACANT CLEAN* OLEH *ROOM ATTENDANT* DI COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSA DUA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Angga Setiawan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR TAMU BEKAS POSITIF COVID
VACANT DIRTY MENJADI *VACANT CLEAN* OLEH *ROOM
ATTENDANT* DI COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSA
DUA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Putu Angga Setiawan
NIM 1915823132**

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

**PENANGANAN KAMAR TAMU BEKAS POSITIF COVID VACANT
DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI
COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSA DUA RESORT**

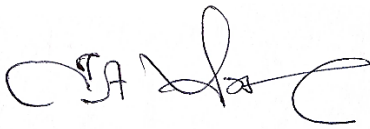
Oleh
Putu Angga Setiwan
NIM 1915823132

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom
NIP 196303231990031001

Drs. I Wayan Pugra, M.Par
NIP 196312312000031002

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putu Angga Setiawan
NIM : 1915823132
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KAMAR TAMU BEKAS POSITIF COVID
VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT
DI COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSA DUA 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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Angga Setiawan
NIM : 1915823132
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Shang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **PENANGANAN KAMAR TAMU BEKAS POSITIF COVID VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN DI COURTYARD BY MERRIOTT BALI NUSA DUA RESORT** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan kamar tamu bekas positif covid *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis 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 kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya. M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis 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 kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Drs. I Wayan Pugra, M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Thomas Schult, selaku *General Manager* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. I Wayan Sudika, selaku *Executive Housekeeping* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Evi Surya Pratiwi, selaku *Training Manager* Di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberi bantuan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh *head section* dan staf *Housekeeping* Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. I Made Sutrawiasa dan Ni Nyoman Srineka, selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
12. Serta 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 segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang membangun 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.

JURUSAN PARIWISATA
Badung, Agustus 2022
POLITEKNIK NEGERI BALI
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	4
2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Klasifikasi Hotel	7
B. Pengertian Resort	8
C. Pengertian dan <i>Housekeeping Section</i>	9
1. Pengertian <i>Housekeeping</i>	9
2. <i>Housekeeping Section</i>	9
D. Pengertian Penanganan	11
E. Pengertian dan asal – usul Covid-19.....	11
F. Pengertian Status Kamar.....	12
1. O (<i>Occupied</i>).....	12
2. V (<i>Vacant</i>).....	12
3. OC (<i>Occupied Clean</i>)	12
4. OD (<i>Occupied Dirty</i>)	12
5. VC (<i>Vacant Clean</i>)	12
6. VD (<i>Vacant Dirty</i>)	12
7. DND (<i>Do Not Disturb</i>)	12
8. SO (<i>Sleep Out</i>)	13
9. OS (<i>Out of Service</i>).....	13
10. OO (<i>Out of Order</i>)	13

11. EA (<i>Expected Arrival</i>)	13
12. CO (<i>Check Out</i>)	13
13. LCO (<i>Late Check Out</i>).....	13
14. ONL (<i>Occupied No Luggage</i>).....	13
15. DL (<i>Double Lock</i>)	13
16. VIP (<i>Very Important Person</i>).....	14
17. SKIP (<i>Skipper</i>)	14
18. WIG (<i>Walk In Guest</i>)	14
G. Pengertian dan Jenis - Jenis Kamar Hotel.....	14
1. Pengertian Kamar Hotel.....	14
2. Jenis-jenis Kamar.....	14

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 17

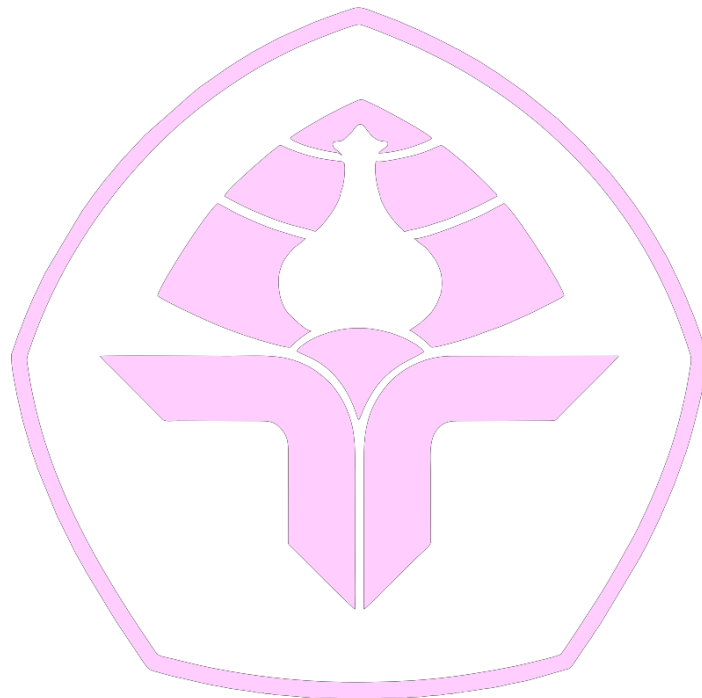
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	17
1. Lokasi Perusahaan	17
2. Sejarah Perusahaan	18
B. Bidang usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	18
1. Bidang Usaha Perusahaan.....	18
2. Fasilitas Perusahaan	18
C. Struktur Organisasi Perusahaan	29
1. <i>Executive Housekeeper</i>	30
2. <i>Assistant Executive Housekeeper</i>	30
3. <i>Floor Supervisor</i>	31
4. <i>Public Area Supervisor</i>	31
5. <i>Control Desk Supervisor</i>	32
6. <i>Linen / Uniform Supervisor</i>	32
7. <i>Laundry Supervisor</i>	33
8. <i>Room Attendant</i>	33
9. <i>Public Area Attendant</i>	34
10. <i>Houseman & Minibar Attendant</i>	34
11. <i>Linen Room Attendant</i>	34
12. <i>Valet / Laundry Attendant</i>	35
13. <i>Trainee</i>	35

BAB IV PEMBAHASAN..... 36

A. Penanganan Kamar Tamu Bekas Positif Covid <i>Vacant Dirty</i> Menjadi <i>Vacant Clean</i> Oleh <i>Room Attendant</i> di <i>Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort</i>	37
1. Tahap Persiapan	37
2. Tahap Pelaksanaan.....	40
3. Tahap penyelesaian.....	51
B. Kendala yang Sering Dihadapi dan Cara Mengatasi Dalam Menangani Kamar Tamu Bekas Positif Covid Dengan Status Kamar <i>Vacant Dirty</i> Menjadi <i>Vacant Clean</i> di <i>Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort</i>	52
1. Kekurangan waktu	52
2. Kekurangan <i>linen</i>	52

BAB V PENUTUP	53
A. Simpulan	53
B. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

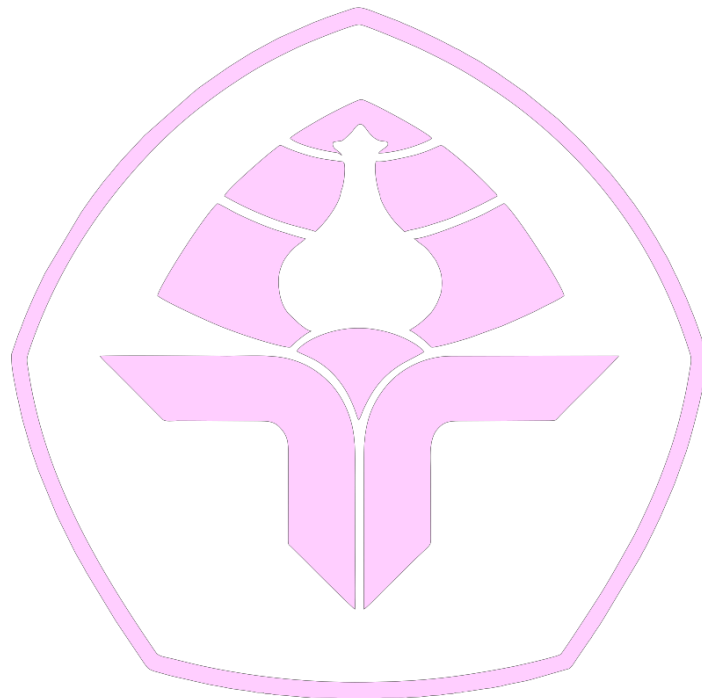
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.....	17
Gambar 3. 2 Deluxe King Bed.....	19
Gambar 3. 3 Deluxe Pool View King Bed.....	20
Gambar 3. 4 Deluxe Pool Terrace King Bed	21
Gambar 3. 5 <i>Momo Café</i>	22
Gambar 3. 6 <i>Momo 2 Go</i>	23
Gambar 3. 7 <i>Pool Bar</i>	23
Gambar 3. 8 <i>Beach Club Bar</i>	24
Gambar 3. 9 Dapur Santai.....	24
Gambar 3. 10 <i>Gym</i>	25
Gambar 3. 11 <i>Main Pool</i>	26
Gambar 3. 12 <i>Kids Pool</i>	27
Gambar 3. 13 <i>Kids Club</i>	27
Gambar 3. 14 Palma Meeting Room.....	28
Gambar 3. 15 Krisan Meeting Room.....	28
Gambar 3. 16 Struktur Organisasi Housekeeping di Courtyard by Marriott Nusa Dua Resort	29

JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis-jenis kamar.....	19
-----------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Carry Caddy

Lampiran 2 : Alat Pelindung Diri dan Electrostatic sprayer

Lampiran 3 : Sower Room Setup

Lampiran 4 : Guest Supplies Setup pada Wash Basin

Lampiran 5 : *Towel Setup Under Wash Basin*

Lampiran 6 : *Coffee Table Setup*

Lampiran 7 : *Bed Site Table Setup*

Lampiran 8 : *Study Table Setup*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan aktivitas bepergian dari suatu tempat tertentu ke satu atau beberapa tempat lain, singgah atau tinggal beberapa saat tanpa bermaksud untuk menetap, dan kemudian kembali ke tempat asal. Pariwisata juga dikatakan sebagai perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali atau berkeliling-keliling, baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya.

Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki banyak potensi alam baik di daratan maupun di lautan. Keanekaragaman alam, flora, fauna dan, karya cipta manusia yang memiliki nilai jual untuk dikembangkan menjadi sebuah usaha di bidang kepariwisataan. Indonesia sebagai negara maritim memiliki potensi perairan yang sangat melimpah. Kondisi tanah yang subur menjadikan Indonesia sebagai pusat perhatian kelompok manusia untuk menetap dan mengembangkan usahanya masing-masing, sedangkan potensi perairan yang berupa lautan dan pantai merupakan salah satu obyek wisata yang banyak digemari oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Hal ini dikarenakan Indonesia merupakan negara tropis yang memiliki air laut yang jernih yang dapat dimanfaatkan sebagai kegiatan di bidang pariwisata.

Bali merupakan salah satu pulau kecil yang berada di kawasan kepulauan

Indonesia yang memberikan dampak besar bagi dunia kepariwisataan di Indonesia.

Daya tarik Pulau Bali yang mampu membedakannya dengan kawasan lain yang berada di Indonesia antara lain adalah keindahan alam, budaya, serta beragam kuliner yang khas di Pulau Bali

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat, di samping akomodasi komersil lainnya. Usaha perhotelan sekarang ini sudah merupakan suatu industri hotel yang memerlukan sumber dana dan sumber daya manusia dalam jumlah besar.

Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort merupakan hotel bintang lima yang terletak di Kawasan Pariwisata Nusa Dua Lot SW 1, Jl Nusa Dua, Benoa, Kabupaten Badung. Dalam kelancaran operasional didukung oleh beberapa *department* seperti, *Housekeeping Departement, Front Office Departement, Food and Beverage Departement, Engineering Departement, Human Resources Departement, Sales and Marketing Departement, Accounting Departement*

Housekeeping Departement merupakan salah satu *department* yang sangat penting di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang bertanggung jawab

tentang kebersihan kamar, dimana kamar merupakan penghasilan terbesar bagi hotel. Selain itu *Housekeeping Departement* memiliki tiga *section* antara lain, *Room*

Attendant yang bertugas menjaga kebersihan kamar tamu, dan kenyamanan tamu selama tinggal di hotel. *Public Area* bertugas menjaga kebersihan area hotel seperti, *Lobby, rest room, corridor, meeting room. Laundry* yang bertugas menjaga dan mencuci *linen, uniform, spoting*, dan bertanggung jawab atas *laundry guest*.

COVID-19 adalah penyakit yang disebabkan oleh turunan corona virus baru, 'CO' diambil dari corona, 'VI' virus, dan 'D' *Disease* (penyakit).

Sebelumnya, penyakit ini disebut '2019 novel coronavirus'. Virus COVID-19 adalah virus baru yang terkait dengan keluarga virus yang sama dengan Severe. Wabah penyakit ini begitu sangat mengguncang masyarakat dunia, hingga hampir 200 Negara di Dunia terjangkit oleh virus ini termasuk Indonesia. Berbagai upaya pencegahan penyebaran virus Covid-19 pun dilakukan oleh pemerintah di negara-negara di dunia guna memutus rantai penyebaran virus Covid-19 ini, yang disebut dengan istilah *lockdown* dan *social distancing*.

Pemberlakuan protokol Kesehatan Covid-19 pada saat pembersihan kamar di masa *New Normal* ini akan berdampak positif bagi *Room Attendant* untuk menghindari terjadinya penularan virus dan tamu akan merasa aman dan nyaman ketika tinggal di hotel.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis sepakat untuk membuat laporan dengan judul "Penanganan kamar tamu bekas covid *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *Room Attendant* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort"

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan kamar tamu bekas positif covid *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dan cara pemecahan oleh *Room Attendant* dalam penanganan kamar tamu bekas positif covid *vacant*

dirty menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan dan kegunaan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah:

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir
 - a. Untuk mengetahui bagaimana proses penanganan kamar tamu bekas positif covid *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *Room Attendant* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort
 - b. Untuk mengetahui kendala dan cara mengatasi dalam proses penanganan kamar tamu bekas positif covid *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *Room Attendant* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.
2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir
 - a. Bagi mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III Perhotelan pada jurusan Pariwisata, di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang sudah didapatkan di kampus dengan penerapannya di dunia industri.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penulisan ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa khususnya pada jurusan Pariwisata untuk Perhotelan maupun pihak lain yang membutuhkan, nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *Housekeeping Departement*.

c. Bagi Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

Diharapkan sebagai bahan bacaan untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap wisatawan khususnya pada proses pembersihan kamar tamu bekas positif covid pada Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort di masa yang akan datang.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan, antara lain:

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan oleh penulis untuk menyusun Tugas Akhir dalam memperoleh data, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan melakukan pekerjaan secara langsung seperti melihat cara kerja *Room Attendant* pada saat penanganan kamar tamu positif covid *vacant dirty* menjadi *vacant clean* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengadakan kegiatan tanya jawab secara langsung kepada staf-staf senior terkait dengan *Room Attendant* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

c. Metode Kepustakaan

Keputusan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mengutip literatur, buku-buku dan dokumen yang berhubungan dengan penulisan usulan proposal dan Tugas Akhir.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

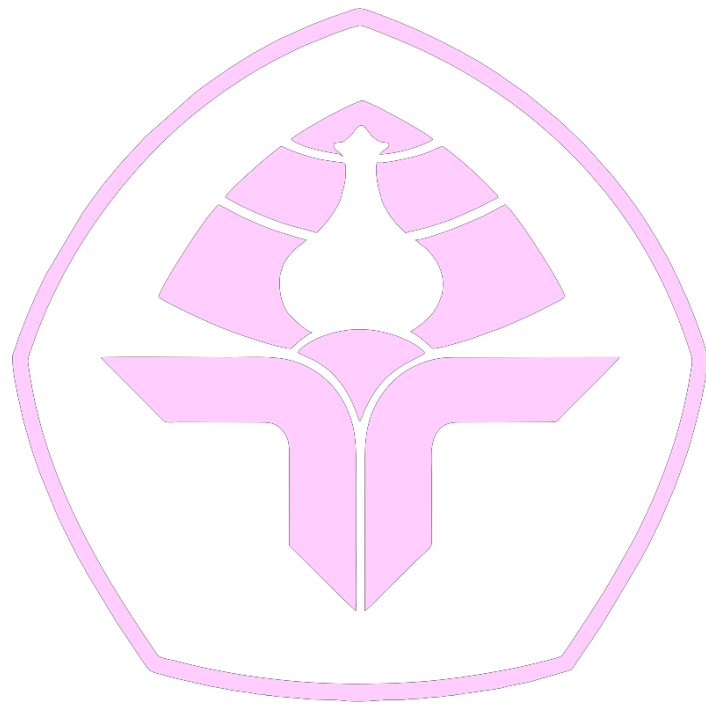
Metode dan teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data dan informasi mengenai penanganan kamar tamu positif covid *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *Room Attendant* di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu:

Menggunakan metode formal dengan menyajikan analisis data dengan menyajikan data menggunakan tanda-tanda tertentu seperti foto, table dan lain-lain. Metode formal ini juga dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda. Selain itu, penulis juga menggunakan metode informal dengan penyaji analisis data dengan kata-kata biasa.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan di atas tentang penanganan kamar bekas tamu *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan kamar bekas tamu *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

a. Tahap Persiapan

1) Persiapan Diri

Sebelum melakukan pekerjaan, *Room Attendant* akan melakukan persiapan diri terlebih dahulu, yaitu terdiri dari : melakukan absensi 30 menit sebelum mulai bekerja, memperhatikan kebersihan dan kesegaran badan, menggunakan *deodorant* atau *parfum*, menjaga kebersihan mulut dan gigi, mencukur jenggot dan kumis, menggunakan seragam yang sesuai, menata rambut dan penampilan agar terlihat rapi.

a) Persiapan Peralatan dan Alat Pelindung Diri (APD)

Setelah mempersiapkan penampilan diri, selanjutnya *room attendant* menyiapkan alat dan perlengkapan untuk penanganan kamar seperti : *set-up trolley*, melengkapi *guest supplies* di *trolley*, menyiapkan keperluan *linen*, menyiapkan kain *lobby duster*, sapu, dan *dust pan*, menyiapkan *caddy* beserta alat dan *chemicalnya*.

Selanjutnya menyiapkan *electrostatic sprayer* dan APD berupa *face shield*, masker, *hand glove* dan baju yang menutupi seluruh tubuh,.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini meliputi beberapa rangkaian yaitu : menggunakan alat pelindung diri, memasuki kamar, menhidupkan lampu, menyemprotkan *disinfectant* dan di diamkan selama 2 jam. Setelah 2 jam dilanjutkan dengan mengumpulkan sampah, mengumpulkan gelas kotor, *stripping bed, making bed* (menata tempat tidur), menata kamar mandi, membersihkan *furniture* kamar, membersihkan cermin dan kaca *balcony*, melengkapi perlengkapan kamar, *final checking*, kemudian selesai menata kamar serta mengisi *assignment* dan *guest consum*

c. Tahap Penyelesaian

Tahap akhir yang dilakukan adalah tahap penyelesaian yang meliputi : pengudangan alat-alat yang digunakan saat bekerja, mengembalikan *master key* dan *assignment*.

2. Ada dua kendala yang sering dihadapi selama penanganan kamar tamu bekas positif covid *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yaitu :

d. Kekurangan Waktu

Cara mengatasi hal tersebut adalah dengan cara menghubungi *supervisor* untuk mencarikan bantuan dari *section* yang tugasnya sudah selesai.

e. Kekurangan Linen

Cara mengatasi hal tersebut adalah dengan cara menghubungi *section-runner* dan *supervisor* untuk menyisakan *linen* sesuai dengan jenis kamar.

B. Saran

Dari kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan kamar tamu bekas positif covid *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort Adapun saran yang disampaikan sebagai berikut

:

1. Perlunya komunikasi yang baik antara *room attendant*, *front office*, dan *section housekeeping*, sebelum kamar *ready room attendant* dapat berkomunikasi dengan *front office* dan memudahkan untuk minta bantuan ke *section* yang pekerjaannya sudah selesai.
2. *Room attendant* dalam proses persiapan *linen* harus lebih seksama sehingga pada proses pembersihan kamar tidak kekurangan *linen* dan akan mempercepat waktu pembersihan satu kamar.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

A.S. Hornby. 1974. *Oxford Learner's Dictionary of Current English*. Oxford: Oxford University Press

Agusnawar. 2000. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta : PT. GramediaPustaka Utama.

Damaedjati, R. S. 1995. *Istilah- Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita

Darsono, A. (2011). *Housekeeping Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Kamus Sabda. <http://kamus.sabda.org/kamus/penanganan> . Diakses pada tanggal 8 Juli 2022

Meskardo, Sembiring. (2015) *Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tur, dan Travel*. Jakarta: Cermelang Publishing.

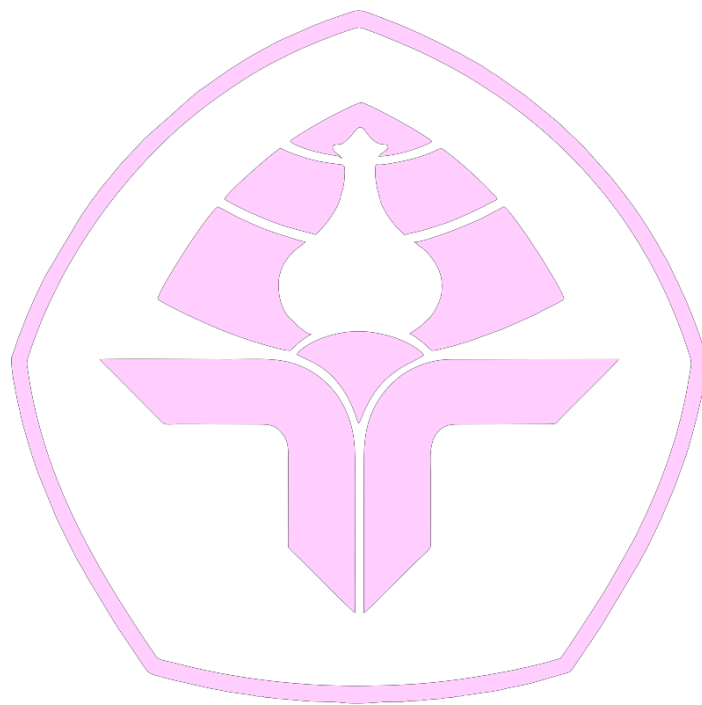
Orbani, Ludfi. 2017. *Housekeeping passport manajemen operasional housekeeping lanjut*. Yogyakarta : CV. Andi Offset

Rumekso, SE. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI.

Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I. No. PM 10/PW – 301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977. (1977). Jakarta: Departemen Perhubungan.

UIN-IR. Banten. <http://repository.uinbanten.ac.id/7520/4/BAB%20II.pdf> . diakses pada tanggal 8 Juli 2022

Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI