

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KAMAR
KING BED PREMIUM GARDEN VIEW
STATUS VACANT DIRTY OLEH ROOM ATTENDANT
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Dimas Yuliantana

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

**PENANGANAN KAMAR
KING BED PREMIUM GARDEN VIEW
STATUS VACANT DIRTY OLEH ROOM ATTENDANT
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Made Dimas Yuliantana

NIM 1915823155

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

**PENANGANAN KAMAR KING BED PREMIUM GARDEN VIEW
STATUS VACANT DIRTY OLEH ROOM ATTENDANT DI
INTERCONTINENTAL BALI**

Oleh

**I Made Dimas Yuliantana
NIM 1915823155**

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Dra, Made Ruki, M.Par
NIP 19621006199012001**

Pembimbing II



**Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par
NIP 196310261989102001**

**Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata**



**Proof. 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.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax, 7011281 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Made Dimas Yuliantana

NIM : 1915823155

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik

Negeri Bali dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**PENANGANAN KAMAR KING BED PREMIUM GARDEN VIEW
STATUS VACANT DIRTY OLEH ROOM ATTENDANT DI
INTERCONTINENTAL 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, Juli 2022
Hormat saya,



NIM 1915823155

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 atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Kamar *King Bed Premium Garden View* Berstatus *Vecant Dirty* Oleh *Room Atendant* Di Intercontinental Bali Resort” sesuai dengan waktu yang sudah di berikan. Tugas akhir ini disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa kendala yang di hadapi penulis, tetapi berkat bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, kendala tersebut dapat teratasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E, 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 Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Made Ruki, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ni Luh Eka Armoni, SE.,M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Crishtoph Pouls, selaku *General Manager* InterContinental Bali Resort yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan.
8. Bapak I Komang Wirawan, selaku *Trainee Manager* InterContinental Bali Resort yang telah membimbing serta mengarahkan penulis selama Praktek Kerja Lapangan.
9. Bapak I Nyoman Linggih, selaku *Houskeeping Manager* InterContinental Bali Resort yang telah memberikan masukan dan informasi selama Praktek Kerja Lapangan.
10. Seluruh staf bagian Houskeeping Departement maupun Department lainnya di InterContinental Bali Resort yang telah membimbing penulis selama Praktek Kerja Lapangan.

11. Bapak I Wayan Budiarta (almarhum) dan Ibu Ni Ketut Juliati, selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa dan motivasi selama masa perkuliahan dan Praktek Kerja Lapangan maupun penyusunan Tugas Akhir
12. Teman-teman dan Sahabat, yang telah memberikan dukungan moral kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Maka dari itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. 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

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Metode Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Pengertian Hotel	6
B. Status Kamar Hotel	6
C. Jenis-jenis Kamar Hotel	8
D. Pengertian <i>Housekeeping</i>	10
E. Pengertian <i>Room Attendant</i>	11
F. Langkah-langkah Menata Kamar	12
G. Pengertian Penanganan	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
A. Lokasi dan Sejarah InterContinental Bali Resort	14
B. Bidang Usaha dan fasilitas InterContinental Bali Resort	16
C. Struktur Organisasi	22
BAB IV PEMBAHASAN	35
A. Prosedur penanganan kamar <i>king bed premium garden view</i> status <i>vacant dirty</i> oleh <i>room attendant</i> di intercontinental bali resort	35
B. Kendala yang dihadapi dalam penanganan kamar <i>Vacant</i> <i>Dirty</i> untuk kamar <i>King Bed Premium Garden View</i> oleh <i>Room Attendant</i> pada Intercontinental Bali Resort dan cara mengatasinya	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	50
A. Simpulan	50
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo InterContinental Bali Resort	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Department Housekeeping Hotel InterContinental Bali Resort	23

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis dan jumlah kamar di InterContinental Bali Resort	16
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Alat Sapu (*Broom*)

Lampiran 2 Dokumentasi Alat *Window Squeezer*

Lampiran 3 Dokumentasi Contoh *Dusting*

Lampiran 4 Dokumentasi Alat Pengepel Lantai (*Mop*)

Lampiran 5 Dokumentasi Contoh Menggunakan *Vacum Cleaner*

Lampiran 6 Dokumentasi Alat Serok (*Dust Pan*)

Lampiran 7 Dokumentasi Contoh Singaraja *Room*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia terkenal dengan keindahan alamnya serta keanekaragaman budaya yang dimilikinya. Kekayaan alam dan budaya ini merupakan anugerah Tuhan yang harus disyukuri oleh Bangsa Indonesia. Indonesia mempunyai potensi wisata yang besar, banyak wisatawan yang datang ke Indonesia untuk berekerasi melihat alamnya yang indah serta budayanya yang unik. Salah satu wilayah Indonesia yang sering di kunjungi oleh wisatawan baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara adalah Bali.

Salah satu komponen industri pariwisata yang tidak dapat dipisahkan dalam menunjang perkembangan kepariwisataan adalah sektor akomodasi. Akomodasi merupakan salah satu jenis industri pariwisata yang menyediakan jasa penginapan, pelayanan makanan, dan minuman yang dibuka untuk umum dan dikelola secara komersial. Perkembangan pariwisata di Bali menyebabkan semakin banyaknya jenis akomodasi yang dibangun mulai dari akomodasi jenis inn sampai hotel yang bertaraf internasional. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat diantara pengelola hotel agar dapat menarik wisatawan sebanyak mungkin untuk menginap di hotelnya.

InterContinental Resort Bali merupakan hotel bintang lima dimana umumnya dalam operasionalnya memiliki delapan departemen yaitu front office department, housekeeping department, sales and marketing departement, security department, spa department, accounting department, engineering department,

dan human resource department.

Housekeeping department merupakan salah satu departemen yang memiliki peranan penting di InterContinental Resort Bali. Departemen ini mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemeliharaan kebersihan dan kerapian hotel, kebersihan dan kerapian kamar tamu, dan kelengkapan kamar tamu. Dalam operasionalnya, housekeeping department memiliki 4 seksi, yaitu room attendant, laundry attendant, florist, dan public area attendant.

Kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar merupakan kesan yang akan paling diingat oleh tamu saat berada di hotel karena tempat yang paling sering dihuni adalah kamar, sehingga tamu akan merasa nyaman berada di kamar apabila kebersihan, kerapian dan kelengkapannya dijaga dengan baik. Berdasarkan hal tersebut pula memungkinkan untuk tamu yang pernah menginap di InterContinental Resort Bali kembali lagi di kemudian hari.

Kamar King Bed Premium merupakan salah satu kamar yang sering dipesan oleh tamu yang ingin menginap di InterContinental Resort Bali karena dari kamar ini tamu dapat menikmati pemandangan kebun yang asri dan indah. Seorang *room attendant* dalam penanganan kamar *garden view suite* dengan status *vacant dirty* memerlukan waktu yang lebih lama untuk membersihkan kamar dengan status ini dari pada status kamar lainnya, perlu melakukan pembersihan secara menyeluruh dan pergantian semua linen dan amenities kamar. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik mengangkat masalah cara penanganan kamar dengan status *vacant dirty* untuk *ocean view suite room*.

Akhirnya penulis mengangkat judul tugas akhir ini yaitu, "Penanganan Kamar King Bed Premium Garden View Berstatus *Vecant Dirty* Oleh *Room Atendant*

Di Intercontinental Bali Resort”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang dapat disusun adalah:

1. Bagaimanakah prosedur penanganan kamar *vacant dirty* untuk kamar *king bed premium garden view* oleh *room attendant* pada Intercontinental Bali Resort ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penanganan kamar *vacant dirty* untuk kamar *king bed premium garden view* oleh *room attendant* pada Intercontinental Bali Resort dan bagaimana cara mengatasinya ?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan ini untuk:

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui prosedur penanganan kamar *vacant dirty* untuk kamar *king bed premium garden view* oleh *room attendant* pada Intercontinental Bali Resort.
 - b. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi dalam penanganan kamar *vacant dirty* untuk kamar *king bed premium garden view* oleh *room attendant* pada Intercontinental Bali Resort dan bagaimana cara mengatasinya.
2. Kegunaan penulisan

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan nantinya dapat dijadikan pertimbangan khususnya di dalam prosedur penanganan kamar vacant dirty untuk kamar king bed premium garden view oleh room attendant pada Intercontinental Bali Resort.

b. Bagi Politeknik Negri Bali

Sebagai bahan tambahan bacaan bagi mahasiswa maupun dosen pengajar yang ingin mengetahui prosedur penanganan kamar vacant dirty untuk kamar king bed premium garden view oleh room attendant pada Intercontinental Bali Resort.

c. Bagi Mahasiswa

Menjadi salah satu syarat kelulusan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negri Bali , dan menjadi perbandingan mengenai teori yang didapat di bangku perkuliahan dengan yang didapat pada saat praktik kerja lapangan

D. Metodologi Penulisan

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri secara langsung dalam penanganan kamar vacant dirty untuk kamar king bed premium garden view oleh room attendant pada Intercontinental Bali Resort sebagai trainee. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat proses pembersihan kamar untuk

melengkapi bab IV.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan responden yaitu beberapa staff yang berhubungan dengan topik penanganan kamar vacant dirty untuk kamar king bed premium garden view oleh room attendant pada Intercontinental Bali Resort. kemudian hasilnya tersebut dicatat dengan baik untuk melengkapi bab I.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan membaca sumber-sumber berupa buku dan internet yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu pemaparan atau penguraian masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di Intercontinental Bali Resort sehingga menghasilkan suatu penjabaran mengenai prosedur penanganan kamar vacant dirty untuk kamar king bed premium garden view oleh room attendant pada Intercontinental Bali Reso

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian di pembahasan pada bab IV, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan kamar *king bed premium garden view* berstatus *vacant dirty* oleh *room attendant* di InterContinental Bali Resort

ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Tahap persiapan meliputi datang tepat waktu, mengisi absensi, memakai seragam, mengikuti pengarahan (*briefing*), persiapan peralatan kerja, dan persiapan *trolley*. Tahap pelaksanaan yang terdiri dari : *making bed, stripping bed, cleaning chemical, dusting, cleaning bathroom*, dan *finishing the room*. Tahap akhir meliputi merapikan *trolley* di *pantry*, memindahkan *soil*, membuang sampah, merapikan peralatan kerja, dan mengumpulkan *room assignment* dan *master key*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan kamar *king bed premium garden view* berstatus *vacant dirty* oleh *room attendant* di InterContinental Bali Resort cara mengatasi kendala tersebut

Kurangnya pengawasan kebersihan *linen* oleh *staff Housekeeping* sehingga sering ditemukan *linen* yang bernoda *spot* masih dikirim ke setiap *pantry* sehingga seorang *room attendant* harus *request* ke *order taker* dan menunggu *runner* mengambil *linen* yang dibutuhkan. Untuk menghindari hal tersebut sebaiknya *staff laundry* mencatat dan mengecek *linen* yang diterima dari *laundry* luar.

Kurangnya jumlah *linen* yang dimiliki oleh InterContinental Bali Resort. Untuk mengatasinya setiap *room attendant* bekerja sama dan saling membantu rekannya yang kekurangan *linen* dalam melakukan penanganan kamar.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan setelah melaksanakan praktek kerja lapangan pada InterContinental Bali Resort adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada *laundry staff* untuk melakukan pengecekan pada *linen* yang diterima dari *laundry* luar sehingga dapat menghindari *linen* yang berisi noda masuk kedalam *linen store* dan tersebar ke *pantry-pantry* sehingga seorang *room attendant* dalam menangani kamar tidak membawa *linen* yang berisi noda tersebut dan tidak terhambat dalam melakukan penanganan kamar.
2. Diharapkan kepada hotel untuk menambah parstok dengan membeli *linen* baru dan jumlahnya sesuai untuk memenuhi kebutuhan *linen* yang sedang dipakai, yang tersimpan di *linen store*, dan *linen* yang masih dalam proses pembersihan sehingga *room attendant* tidak kekurangan *linen* khususnya untuk *hand towel* dan *face towel* dalam melengkapi kelengkapan kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, Agustinus. 1995. Tata Graha Hotel (Housekeeping). Jakarta PT. Gramedia Widiarsana Indonesia.
- Redjasa, I Ketut dan I Wayan Sudinata. 2013. "Handout Tata Graha 1". Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Rumekso, 2011. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: ANDI.
- Rumekso. 2005. Housekeeping Hotel Floor Section. Yogyakarta: ANDI.
- Sudarta, I Gede. 2014. "Handout Tata Graha 2". Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Sulastiyono, Agus. 2010. Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada bidang Hotel. Bandung: Alfabeta

