

**TUGAS AKHIR**  
**PEMBERSIHAN *RE-OPENING GUEST ROOM***  
**OLEH *ROOM ATTENDANT* PADA MASA PANDEMI**  
**DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Aditya Yasa**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**TUGAS AKHIR**  
**PEMBERSIHAN *RE-OPENINGGUEST ROOM***  
**OLEH *ROOM ATTENDANT* PADA MASA PANDEMI**  
**DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**I Kadek Aditya Yasa**  
**NIM 1915823127**

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

**PEMBERSIHAN *RE-OPENING* GUEST ROOM  
OLEH ROOM ATTENDANT PADA MASA PANDEMI  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**

Oleh  
**I Kadek Aditya Yasa**  
NIM 1915823127

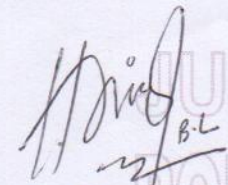
Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

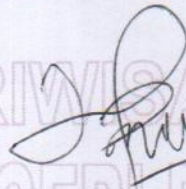
Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II



**Harisal, S.S., M., Hum.**  
NIP 198410012018031001



**Made Suardani, Spd. M. Par**  
NIP 19730312200212200

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



**Prof. 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](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 Kadek Aditya Yasa  
NIM : 1915823127  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik  
Negeri Bali dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**PEMBERSIHAN *RE-OPENING GUEST ROOM*  
OLEH *ROOM ATTENDANT* PADA MASA PANDEMI  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**

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 1915823127

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 “Pembersihan *Re-Opening Guest Room* oleh *Room Attendant* pada Masa Pandemi di InterContinental” sesuai dengan waktu yang sudah diberikan. 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. Harisal,S.S.,M,Hum selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Made Suardani,Spd.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 Nyoman Parta Yasa dan Ibu Ni Nyoman Muliati, selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa dan motifasi 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, Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<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>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB IPENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Dan Kegiatan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan .....	6
<b>BAB IILANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Hotel .....	8
B. Resort .....	12
C. Housekeeping .....	12
D. Room Attendant .....	14
E. Guest .....	14
F. Kamar .....	17
G. Pandemi Covid-19 .....	21
H. Pembersihan .....	22
<b>BAB IIGAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>23</b>
A. Lokasi dan Sejarah InterContinental Bali Resort .....	23
B. Kegiatan Usaha InterContinental Bali Resort .....	25



C. Struktur Organisasi .....	32
<b>BAB IVPEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Pelaksanaan <i>Re-opening</i> Kamar Tamu Oleh <i>Room Attendant</i> Pada Masa Pandemi di InterContinental Bali Resort Jimbaran.....	48
B. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam menangani <i>Re-opening</i> kamar dan bagaimana cara pemecahannya.....	60
<b>BABVPENUTUP .....</b>	<b>62</b>
A. Simpulan .....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTARPUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1 Logo InterContinental Bali Resort .....</b>	<b>23</b>
<b>Gambar 3.2 Struktur Organisasi Department Housekeeping Hotel InterContinental Bali Resort .....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 4.1 Tempat Chemical / Carry Cady.....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 4.2 Trolley .....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 4.3 Pembersih kaca .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4.4 Sapu .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4.5 Serok (<i>Dust Pan</i>).....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4.6. Pengepel Lantai (<i>Mop Plat</i>).....</b>	<b>52</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 3.1 Jenis dan jumlah kamar di InterContinental Bali Resort.....</b>	<b>26</b>
--	-----------

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Making The bed .....	13
Lampiran 2 : Membersihkan <i>Toilet bowl</i> .....	13
Lampiran 3 : Melengkapi perlengkapan <i>bathroom</i> .....	14
Lampiran 4 : Perlengkapan <i>Linen</i> .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan melakukan perencanaan sebelumnya yang bertujuan untuk rekreasi atau untuk sebuah kepentingan agar keinginannya bisa terpenuhi. Untuk memenuhi hal tersebut sangat dibutuhkan sebuah industri untuk memfasilitasi seseorang yang ingin berwisata, industri tersebut ialah Industri Pariwisata.

Menurut Undang-Undang Pariwisata No. 10 tahun 2009, Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Barang dan/atau jasa tersebut diantaranya: penginapan, makanan, minuman, tempat rekreasi, dan jasa pelayanan.

Di Indonesia, Industri Pariwisata telah menjadi sektor idola, karena memiliki keunggulan yaitu komoditas yang paling berkelanjutan serta menyentuh hingga ke level paling bawah masyarakat. Salah satu tempat wisata yang menjadikan sektor industri pariwisata sebagai sektor idola di Indonesia adalah Pulau Bali.

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang dikenal karena budaya, adat istiadat, dan keindahan alamnya seperti: pegunungan berapi, hutan tropis, terasering sawah, dan pantai. Hal tersebutlah yang menjadikan Bali sebagai tempat wisata terkenal dan banyak dikunjungi para wisatawan hingga sekarang. Bali memiliki banyak tempat wisata yang selalu dikunjungi oleh para wisatawan domestik maupun mancanegara seperti Pura Uluwatu yang berdiri di atas tebing, Pantai Kuta dan Seminyak menawarkan pemandangan pantai yang indah dan wisata hiburan malam. Sementara itu Ubud, Sanur, Jimbaran, dan Nusa Dua menawarkan suguhan hotel dan *resort* yang mewah dan populer. Di Jimbaran, salah satu *hotel resort* yang populer tersebut ialah InterContinental Bali Resort.

InterContinental Bali Resort merupakan resort hotel mewah dan berstandar bintang lima yang bergerak di bidang jasa penginapan, rekreasi, dan kuliner sesuai dengan permintaan pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu atau wisatawan yang tentunya sangat mengutamakan kepuasan bagi wisatawan baik domestik maupun mancanegara. InterContinental Bali Resort memiliki 418 kamar dengan kategori dan jumlah yang berbeda yaitu 91 Resort Classic, 209 Singaraja Room, 94 Club InterContinental Room dan sisanya adalah 24 Suite Collection. Untuk fasilitas kamar, segala jenis akomodasi dan pelayanan tersedia di Club InterContinental Wing dengan tambahan biaya standar. Salah satu produk utama dari hotel adalah kamar yang ditangani langsung oleh housekeeping department.

Housekeeping department atau tata graha adalah salah satu departemen yang berada di bawah *room division* yang bertugas membersihkan, menjaga, merawat dan memelihara *room* atau kamar hotel, area di luar kamar hotel atau tergolong

kedalam area umum (*public area*) yang ada di hotel agar tetap nyaman, indah, dan aman selama tamu menginap di hotel tersebut, jadi peran housekeeping departments sangat penting dalam penanganan kamar.

*Room* atau kamar hotel merupakan sebuah ruangan di hotel yang dapat disewa untuk tempat menginap dan fasilitas yang terdapat di ruangan tersebut dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan selama menginap. Berdasarkan data yang diperoleh, InterContinental Bali Resort Jimbaran memiliki beberapa jenis kamar yaitu, Jimbaran *Deluxe*, Singaraja *Premium* dan *Club InterContinental* yang seluruhnya terletak di enam sayap gedung berbeda. InterContinental Bali Resort juga memiliki dua villa yaitu *Imperial* dan *Jivana* bagi tamu yang menginginkan suasana lebih *privat*. Manajemen InterContinental Bali Resort melakukan rapat mengenai perencanaan pembukaan kembali (*Re-opening*) kamar yang telah lama tidak terpakai.

*Re-opening* merupakan pembukaan kembali kamar hotel yang sebelumnya telah lama tidak terpakai dikarenakan perkembangan pariwisata yang mengalami penurunan karena pandemi covid-19 yang mengakibatkan usaha penjualan kamar di Intercontinental Bali Resort ditutup sementara selama masa pandemi karena tidak adanya wisatawan berkunjung ke Indonesia. Pada Desember akhir tahun 2021 *Front office* menginformasikan bahwa ada beberapa tamu yang akan *Check-In* dan menginap di hotel di awal tahun baru 2022, maka dari itu *Front Office* meminta kamar-kamar yang tidak dihuni sebelumnya untuk disiapkan kembali bagi para tamu yang akan menginap di hotel. Oleh karena itu Intercontinental Bali Resort Jimbaran melakukan

pembukaan kembali (*re-opening*) kamartamu padamasapandemiCovid-19. Dalam *re-opening* kamar pada umumnya yaitu kebersihan dan kerapian yang harus diperhatikan dengan baik. Karenatamuyanginginaptentunyame nginginkan fasilitas kebersihan yang lebih dari biasanya baik di dalam kamarmaupundiareacorridor. Olehkarenaitu, kualitas pelayanankamaryangbaikakan memberikankesan yang baik dari hotel.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengumpulkan data dan mengangkat judul tentang “Pembersihan *Re-opening Guest Room* oleh *Room Attendant* pada Masa Pandemi di InterContinental Bali Resort Jimbaran”

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah Pembersihan *Re-opening Guest Room* oleh *Room Attendant* pada Masa Pandemi di InterContinental Bali Resort Jimbaran?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam Pembersihan *Re-opening Guest Room* oleh *Room Attendant* pada Masa Pandemi di InterContinental Bali Resort Jimbaran dan bagaimana solusinya?



### C. Tujuan Dan Kegiatan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan
  - a. Untuk menjelaskan pembersihan *Re-opening Guest Room* oleh *RoomAttendant* pada Masa Pandemi InterContinental Bali Resort Jimbaran.
  - b. Untuk memaparkan kendala yang dialami dalam proses pembersihan *Re-opening GuestRoom* oleh *Room Attendant* pada Masa Pandemi InterContinental Bali Resort Jimbaran.
2. Kegunaan Penulisan
  - a. Bagi Politeknik Negeri Bali
    - 1) Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar dan sebagai bahan referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai penelitian yang berhubungan dengan *Housekeeping (Room Attendant)*
    - 2) Sebagai bahan referensi atau bacaan untuk mahasiswa di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali tentang prosedur penanganan kamar tamu.
  - b. Bagi Mahasiswa
    - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan diploma III program studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
    - 2) Sebagai tolak ukur pemahaman dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan di industri mengenai prosedur penanganan kamar tamu di industri perhotelan.

3) Sebagai pengetahuan tambahan khususnya di mata kuliah *housekeeping* yang belum didapat pada saat kuliah.

c. Bagi Perusahaan

1) Diharapkan sebagai bahan masukan dan saran tentang permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian mengenai prosedur pembersihan *Re-opening* Kamar Tamu oleh *Room Attendant* pada Masa Pandemi di InterContinental Bali Resort Jimbaran.

#### **D. Metode Penulisan**

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

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan dan terjun secara langsung dalam pembersihan *Re-opening* Kamar Tamu oleh *Room Attendant* pada Masa Pandemi yang sesuai dengan data yang penulis butuhkan selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di InterContinental Bali Resort Jimbaran. Metode ini dibantu dengan Teknik catat dan foto.

b. Metode wawancara

Metode pengumpulan data ini dengan cara wawancara atau bertanya langsung kepada *staff Housekeeping Department* mengenai cara penanganan reopening kamar serta hal hal yang berkaitan dengan judul tugas akhir ini.

### c. Metode kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai buku, dan sumber yang berkaitan dengan pembuata tugas akhir ini. dalam hal ini data diambil dari perpustakaan, internet dan hotel InterContinental.

### 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam mengelola data-data yang telah dikumpulkan di atas, metode yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk penjelasan yang didapat dari perusahaan selama mengadakan penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada dalam prosedur penanganan *Re-opening* Kamar Tamu oleh *Room Attendant* pada Masa Pandemi InterContinental Bali Resort Jimbaran.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis ini menggunakan metode formal yaitu menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata lumrah yang mudah dipahami dan biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari agar lebih mudah untuk memahami hasil analisis tanda seperti gambar dan tabel

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka disimpulkan bahwa InterContinental Bali Resort Jimbaran melakukan pembukaan kembali (*re-opening*) kamar sebanyak 4 buah kamar dengan tipe kamar yang berbeda yaitu 2 *Resort Clasic Standard Room* yang terletak di gedung 3 dan 2 *Resort Clasic Suite* yang terletak di gedung 6 dengan melibatkan 6 tenaga kerja yakni 2 *housekeeping* dan 4 *engineering*. Pada saat melakukan pembukaan kembali (*re-opening*), ada prosedur kerja yang dimiliki InterContinental Bali Resort khususnya pada bagian *housekeeping departement* yakni dimulai dari mengecek kamar, melapor kerusakan-kerusakan yang terdapat di kamar.

Adapun persiapan-persiapan pembersihan kamar yang dilakukan *housekeeping* khususnya *room attendant* yaitu, menandatangani daftar hadir, mengambil *room assigment sheet* yang merupakan daftar kamar yang akan di bersihkan, mengikuti *breafing*, mempersiapkan *trolley* dan perlengkapan yang dibutuhkan. Ada juga tahap pembersihan kamar yang dimulai dari memasukkamar, menyalakan lampu dan lain-lainya agar terang saat melakukan pembersihankamar, membersihkan gelas, *making bed*, membersihkan area bathroom, *dusting*, melengkapi perlengkapan bedroom serta bathroom dan tahap terakhir yakni menyapu dan mengepel seluruh area kamar, selanjutnya melakukan proses

pengecekan kembali dan pastikan kamar tersebut sudah bersih dan tidak ada lagi kendala-kendala lainya supaya kamar tersebut memenuhi standard untuk di jual.

Adapun kendala yang dihadapi yaitu *room attendant* yang akan melakukan *re-opening* pada kamar,seringnya kekurangan waktu membuat *room attendant* tidak dapat bekerja dengan maksimal sehingga terkadang ditemukan hasil yang kurang maksimal dan kurangnya perlengkapan untuk menata kamar pada *trolley* dan *pantry* terutama *linen* karena terbatasnya persediaan dan sering adanya *linen spot* sehingga *room attendant* sering menghabiskan waktu untuk mencari linen.

## **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan berkaitan dengan penyusunan laporan akhir studi ini adalah :

- a. Harus bekerja lebih efisien agar tidak banyak menghabiskan waktu dan supaya kamar yang di *re-opening* mencapai hasil yang maksimal.
- b. Untuk alat yang dipergunakan pada saat *re-opening* khususnya pada *linen*, seorang *room attendant* sebaiknya mencari *linen* terlebih dahulu diharapkan agar tidak menghabiskan waktu yang banyak sebelum melakukan *re-opening* kamar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chair, I. M. (2018). *Pendalaman Materi Housekeeping*.
- Darsono, A. (2012). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Orbani, L. (2017). *Housekeeping Passport Manajemen Operasional*  
*Housekeeping Dasar*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono. (2012). *Definisi Hotel Resort di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Syabhana. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.

