

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN KAMAR DELUXE CHALET OLEH**  
**ROOM ATTENDANT PADA PADMA RESORT**  
**LEGIAN**



**I Kadek Chandra Purnama Putra**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

**TUGAS AKHIR**  
**PENANGANAN KAMAR DELUXE OLEH ROOM**  
**ATTENDANT PADA PADMA RESORT LEGIAN**



Oleh

**I Kadek Chandra Purnama Putra**  
**NIM 1915823124**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

# **PENANGANAN KAMAR DELUXE CHALET OLEH ROOM ATTENDANT PADA PADMA RESORT LEGIAN**

Oleh  
**I Kadek Chandra Purnama Putra**  
NIM 1915823124

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Drs. Dewa Made Suria Antara, M Par.**  
NIP 196409151990031003

Pembimbing II,



**Tyas Raharjeng P, S.Ant., M.Sc**  
NIP 199001132019032015

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Kadek Chandra Purnama Putra

NIM 1915823124

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KAMAR DELUXE CHALET OLEH ROOM  
ATTENDANT PADA PADMA RESORT LEGIAN”**

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.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823124

PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat – Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENANGANAN KAMAR DELUXE CHALET OLEH ROOM

ATTENDANT PADA PADMA RESORT LEGIAN” dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan mengenai Penanganan Kamar *Deluxe Chalet* Dari Status Kamar *Check Out* Menjadi *Expected Arrival Room* Oleh *Room Attendant* Pada Padma Resort Legian.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta memberikan pengarahan kepada penulis.
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 Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di program studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M Par, selaku Dosen Pembimbing I Penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing II Penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. I Gusti Ngurah Wardana, selaku *Housekeeping Manager* di Padma Resort Legian.
9. I Gusti Rai Wisma Adhie Puja, selaku *Human Resource Department* di Padma Resort Legian.
10. Seluruh staff maupun supervisor di Padma Resort Legian yang telah bersedia menerima, memberikan penjelasan dan membimbing kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
11. I Wayan Rata dan Ni Wayan Karmini Asih selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.

12. I Gusti Ketut Agung Ramawan selaku sahabat yang selalu menemani, mendukung serta memberikan semangat selama penulisan tugas akhir ini.

13. Teman-teman *Trainee* Padma Resort Legian yang selalu memberikan semangat teman-teman kampus yang telah memberikan semangat dan membantu dalam proses penulisan Tugas Akhir.

Penulis menyadari akan kekurangan dan keterbatasan kemampuan dalam hal pembuatan laporan ini dengan sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat memberikan masukan-masukan berguna sebagai wujud menutupi kekurangan dalam pembuatan 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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang .....	2
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
A. Pengertian Hotel .....	8
B. Pengertian dan Tugas Tata Graha .....	10
C. Jenis-Jenis Kamar Hotel.....	14
D. Status Kamar Hotel .....	17

E. Pengertian Room Attendant .....	19
F. Pengertian Penanganan.....	20
G. Pengertian dan Tahap – Tahap Penanganan Kamar .....	20

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 23**

A. Nama dan Alamat Perusahaan.....	23
B. Sejarah Berdirinya Hotel .....	23
C. Fasilitas Padma Resort Legian .....	24
D. Stuktur Organisasi .....	29

**BAB IV PEMBAHASAN .....** 37

A. Penanganan Kamar Deluxe Chalet oleh Attendant Room .....	37
1. Tahap Persiapan.....	38
2. Tahap Penanganan Kamar Deluxe Chalet.....	43
3. Tahap Akhir.....	58
B. Kendala – Kendala Yang Dihadapi Dan Cara Mengatasinya .....	59
C. Solusi dan Peran Room Attendant dalam menangani keluhan tamu di Padma Resort Legian .....	60

**BAB V PENUTUP..... 61**

A. Simpulan.....	61
B. Saran.....	62

**DAFTAR PUSAKA  
LAMPIRAN**

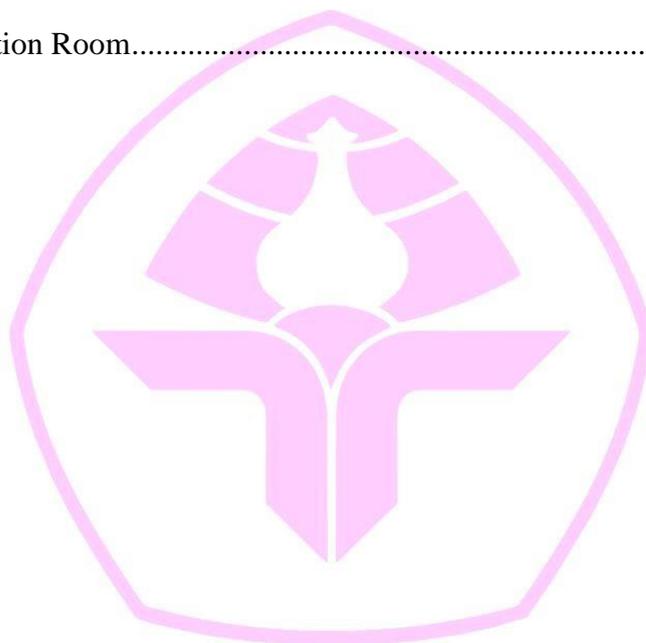
## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Padma Resort Legian .....	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Housekeeping Departement .....	30
Gambar 4.1 Persiapan Diri Seorang Room Attendant .....	39
Gambar 4.2 Set Up Trolley Room Attendant.....	42
Gambar 4.3 Caddy Carry Peralatan Pembersihan Kamar .....	43
Gambar 4.4 Kondisi Kamar Pada Saat Tamu Check Out .....	48
Gambar 4.5 Proses Penebaran Sheet Pada Bedroom .....	49
Gambar 4.6 Proses Pemasangan Pillow Pada Bedroom .....	50
Gambar 4.7 Kondisi Toilet Pada Saat Tamu Check Out .....	51
Gambar 4.8 Set Up Bathroom Oleh Room Attendant.....	53
Gambar 4.9 Bathroom Yang Sudah Di Bersihkan Oleh Room Attendant.....	54
Gambar 4.10 Kamar Yang Sudah Di Bersihkan Oleh Room Attendant.....	57

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Jenis Kamar.....	25
Tabel 3.2 Jenis Kamar Dan Suite Room.....	25
Tabel 3.3 Function Room.....	28



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : *Guest Amenities*

Lampiran 2 : *Guest Supplies*

Lampiran 3 : *Cleaning Equipment*

Lampiran 4 : *Cleaning Supplies*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan sebuah pulau yang terletak di antara pulau Jawa dengan Pulau Lombok. Bali terkenal dengan keindahan alam yang sudah dikenal di seluruh penjuru negeri, serta wisatawan mulai dari wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik yang ingin mengunjungi Bali karena keindahan alamnya dan juga budaya serta adat istiadat yang ada disetiap daerahnya. Bali juga terkenal dengan keramahan orangnya dan juga orang Bali sangat bersahabat dan juga baik kepada wisatawan yang berkunjung ke Bali.

Karena Wisatawan yang berkunjung ke Bali setiap tahunnya mengalami peningkatan maka diperlukannya sarana seperti akomodasi, transportasi dan atraksi untuk menunjang kelancaran pariwisata yang ada di Bali. Pada era sekarang wisatawan yang melakukan sebuah perjalanan wisata juga memerlukan akomodasi yang diperuntukan sebagai tempat untuk beristirahat. Salah satu akomodasi yang paling banyak digunakan untuk tempat beristirahat oleh wisatawan yaitu hotel dan villa.

Housekeeping Department merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di dalam suatu hotel sebab housekeeping department adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel. Housekeeping

Department memiliki beberapa *section* sesuai dengan tugasnya masing-masing seperti: *room attendant* yang bertugas membersihkan kamar tamu yang menginap di hotel, *public area* atau *houseman* yang bertugas membersihkan area umum di hotel, *laundry section* yang bertugas dalam pencucian pakaian tamu serta linen-linen hotel, *florist section* yang bertugas menata bunga untuk *vip room* dan *honey moon guest*, *minibar section* yang bertugas menata *minibar* yang ada di kamar. Dari sekian seksi yang ada di *housekeeping department*, yang memiliki tanggung jawab yang besar terhadap kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan kamar hotel adalah seksi *room attendant*.

*Room attendant* merupakan salah satu jabatan yang ada di *housekeeping departement* yang memiliki tugas pokok menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Kamar yang bersih, nyaman, menarik, tenang dan aman merupakan produk utama hotel yang harus diberikan kepada tamu yang menginap dan merupakan sumber penghasilan pertama di hotel. Kualifikasi tersebut harus dapat dipenuhi agar tamu yang menginap merasa puas. Untuk meningkatkan kualitas kerja, *room attendant* harus mengetahui *specific procedure* atau SOP (*standart operating procedure*) yang menjadi standar dalam membersihkan kamar beserta segala peraturan yang harus mereka taati selama bertugas.

Kamar adalah produk utama bagi hotel, maka sudah tentu memerlukan penataan, pembersihan, dan juga perawatan dengan sangat

baik untuk memberikan kenyamanan kepada tamu selama tamu menginap di hotel. Kamar Padma Resort Legian memiliki berbagai tipe/ jenis seperti deluxe room, deluxe lagoon views room, deluxe chalet room, new deluxe chalet room, premier room, lagoon access room, garden club chalet room, premier club chalet room, balcony suite room, deluxe suite room, family room, dan presidential suite room.

Salah satu jenis kamar yang banyak diminati di Padma Resort Legian adalah Deluxe Chalet Room yaitu katagori kamar yang menawan yang menarik perhatian pada estetika kesenian Bali *modern*. Kamar ini dirancang untuk kenyamanan dan privasi dengan lingkungan yang tenang dan memiliki pemandangan kebun yang indah. Disetiap kamar dilengkapi dengan balkon pribadi untuk kenyamanan tamu dan juga digunakan untuk bersantai menikmati udara yang segar.

Penanganan kamar dengan status kamar *check out* menjadi *expected arrival room* memerlukan penanganan yang lebih cepat karena status kamar saat itu *check out* menjadi *expected arrival* sehingga memerlukan waktu yang sangat lama agar kamar dapat selesai dengan tepat pada waktunya.

Dari pemaparan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir “Penanganan Kamar Deluxe Chalet oleh *Room Attendant* pada Padma Resort Legian”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimanakah prosedur penanganan kamar *deluxe chalet* dari status *check out* ke *expected arrival* di Padma Resort Legian ?
2. Apa saja kendala – kendala yang dihadapi oleh *Room Attendant* dalam penanganan kamar *deluxe chalet* dari status *check out* ke *expected arrival* dan solusinya di Padma Resort Legian?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Mengetahui prosedur penanganan kamar *deluxe chalet* dari status *check out* ke *expected arrival* di Padma Resort Legian.
- b. Mengetahui kendala – kendala yang dihadapi oleh *Room Attendant* dalam penanganan kamar *deluxe chalet* dari status *check out* ke *expected arrival* dan solusinya di Padma Resort Legian.

### **2. Kegunaan Penulisan**

#### **a. Bagi Mahasiswa**

Penulisan tugas akhir ini adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan diploma III Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali dan juga untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang *housekeeping*.

#### **b. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Penulisan Tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi sebagai referensi dan juga informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya untuk adik kelas sebagai bahan pembelajaran di bidang *housekeeping*.

c. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan, gagasan, ide, maupun saran kepada pihak Padma Resort Legian guna meningkatkan kinerja dan juga pelayanan kepada tamu di bidang pelayanan kamar.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode Pengumpulan Data**

###### **a. Metode Observasi**

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke Padma Resort Legian sebagai *trainee* dengan melakukan peninjauan secara langsung mengenai penanganan kamar Deluxe Chalet dari status kamar *check out* menjadi *expected arrival* oleh *room attendant* pada Padma Resort Legian.

###### **b. Metode Wawancara**

Penulis melakukan tanya jawab kepada narasumber terkait, yaitu para staf atau senior yang ada di Padma Resort Legian khususnya di *room section* pada saat menangani kamar deluxe chalet berstatus *check out* menjadi *expected arrival*. Hasil metode ini bisa didapatkan dengan cara bertanya, seperti bagaimana tahap – tahap pembersihan di kamar mandi, bagaimana tahap – tahap pembersihan kamar *deluxe chalet*.

### c. Metode Kepustakaan

Penulis mengumpulkan data dengan cara mencari informasi seperti membaca buku – buku yang berkaitan tentang *housekeeping*. Pengumpulan data ini bisa didapatkan dengan mencari di internet khususnya dalam penanganan kamar.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Penulis ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menganalisis data dengan menjelaskan, memaparkan, menguraikan dan mencari data secara lengkap. Selanjutnya di susun secara sistematis mengenai alat dan bahan yang digunakan, proses pembersihan penanganan kamar deluxe chalet dari status kamar *check out* menjadi *expected arrival* oleh *room attendan* pada Padma Resort Legian.

### 1. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan oleh penulis dalam metode penyajian hasil analisis data adalah metode penyajian formal, yaitu menyajikan hasil analisis dengan mendeskripsikan data dengan menggunakan kata-kata dan data.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari uraian pembahasan di atas pada bab IV, maka dapat ditulis simpulan sebagai berikut :

- a. Penanganan kamar *deluxe chalet* oleh *room attendant* Pada Padma Resort Legian
- b. Tahap Persiapan awal meliputi : persiapan diri, persiapan operasional dimana seorang *room attendant* harus mempersiapkan diri sebelum melakukan pekerjaan dan juga harus mempersiapkan peralatan dan perlengkapan operasional.
- c. Tahap Pelaksanaan, setelah semua persiapan sudah siap maka berikutnya penanganan kamar dimulai dengan membawa *trolley room attendant* dan *carry caddy* ke depan pintu kamar, kemudian *room attendant* memasuki kamar tamu, setelah itu *room attendant* melakukan pengecekan kamar terlebih dahulu, setelah selesai melakukan pengecekan barulah *room attendant* mulai melakukan pembersihan seperti menata tempat tidur (*making bed*), membersihkan kamar mandi (*bath room*), melengkapi lena, membersihkan *balcony*, *vacuuming*, *dusting* dan *mopping*.
- d. Tahap Akhir yaitu: pengecekan terakhir bertujuan untuk agar tidak adanya kekurangan baik dalam hal kelengkapan maupun kebersihan kamar,

mengambil sampah, dan mengembalikan alat yang digunakan untuk pembersihan kamar ke tempat yang sudah disediakan.

1. Hambatan – hambatan yang dihadapi dalam Penanganan Kamar *Deluxe Chalet* Oleh *Room Attendant* Pada *Padma Resort* Legian.

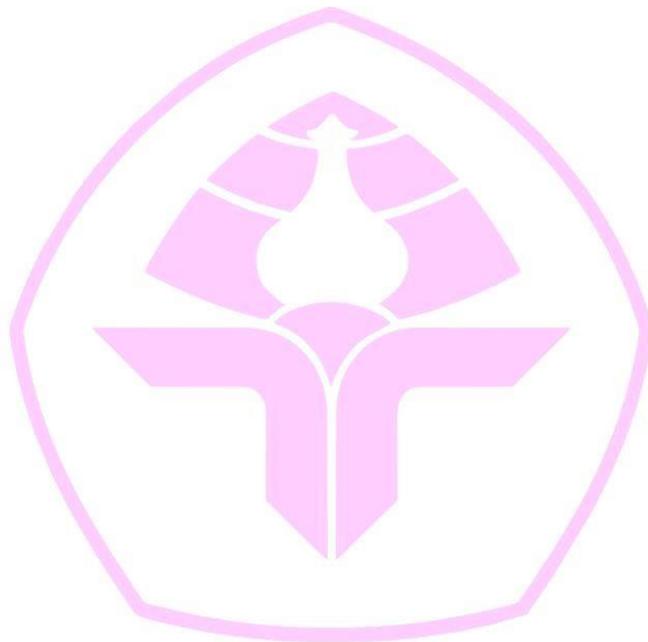
- a. Tamu hotel melebihi batas waktu *check out* yang ditentukan oleh pihak hotel bahwa kamar tersebut akan di tempati oleh tamu yang *check in* di hari itu. Cara mengatasinya, yaitu maka alangkah baiknya *room attendant* memberikan pengarahan bahwa, tamu hotel yang berada di kamar tersebut belum *check out*. Dan *room attendant* bertanya kepada tamu hotel yang menginginkan kamar tersebut apakah bersedia untuk menunggu sampai tamu hotel yang berada di kamar tersebut *check out*.
- b. Kamar yang sudah di bersihkan oleh *room attendant* di anggap kurang bersih oleh tamu hotel. Cara mengatasinya, yaitu *room attendant* harus lebih teliti pada saat membersihkan kamar tamu hotel, karena kebersihan dan kenyamanan tamu hotel merupakan prioritas bagi *room attendant*.

**B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan penanganan kamar deluxe chalet oleh *room attendant* pada padma resort legian diantaranya :

1. Ketegasan dari pihak *Padma Resort Legian* sangat diperlukan untuk berhadapan dengan keluhan tamu, agar para tamu hotel merasa permasalahannya di dengarkan oleh *room attendant*.

2. Sebaiknya seluruh *room attendant* menjalankan prosedur SOP hotel dengan baik dan benar, agar tidak terjadi kesalah pahaman antara *room attendant* dengan tamu hotel.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, J.S. dan Sutan Mohammad Zain. 2015. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika. 2014. "*Handout Pengantar Hotel dan Restoran*". Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Depdikbud, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Buku Satu*, Jakarta: Balai Pustaka Utama.
- Effendy, M. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia. Indonesia*: Balai Pustaka.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Sanitasi Hygiene dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Perwani, Yayuk Sri. 1993. *Teori dan Praktek House Keeping Untuk Akademi. Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Prakoso. 2017. *Front Office Praktis dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta : Gava Media.
- Redjasa, I Ketut dan I Wayan Sudinata. 2012. "*Handout Tata Graha 1*". Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Rumekso 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sudarta, I. Gede. 2014. *Tata Graha 2*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI