

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR IN-HOUSE GUEST  
DI THE STRAND VILLA OLEH ROOM ATTENDANT, ST.  
REGIS BALI RESORT**



**I Made Rino**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR IN-HOUSE GUEST DI THE STRAND VILLA OLEH ROOM ATTENDANT, ST. REGIS BALI RESORT**



**Oleh  
I Made Rino  
NIM 1915823169**

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

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR IN HOUSE GUEST  
DI THE STRAND VILLA OLEH ROOM ATTENDANT, ST.  
REGIS BALI RESORT**

Oleh:  
**I Made Rino**  
NIM. 1915823169

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,

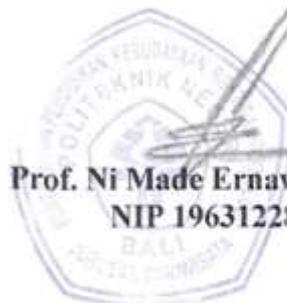


**I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par**  
NIP. 198502102014041001



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

Disahkan Oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**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](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Made Rino

NIM : 1915823169

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR IN HOUSE GUEST DI THE  
STRAND VILLA OLEH ROOM ATTENDANT, ST. REGIS BALI  
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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 22 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama: I Made Rino

NIM : 1915823169

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politenik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Pembersihan Kamar In House Guest pada The Strand Villa oleh Room Attendant di St. Regis Bali Resort sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, saya mengalami kendala seperti sumber acuan yang terkait dan pengetahuan saya yang masih terbatas. Namun, kendala yang ada dapat saya atasi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan tugas akhir ini.

Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini, saya ingin mengucapkan terima kasih 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., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta memberikan pengarahan kepada penulis.

3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan banyak saran dan nasehat selama periode Praktik Kerja Lapangan.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan laporan ini.
6. Harisal, S.S., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
7. Marcel Kloet selaku General Manager di hotel The St. Regis Bali Resort yang telah memberikan kesempatan untuk belajar secara langsung di properti yang dipimpinya.
8. Komang Semadi selaku Executive Housekeeper di The St. Regis Bali Resort.
9. Putu Galis Pitki Adung selaku Housekeeping Manager di The St. Regis Bali Resort yang telah menjadi mentor penulis selama menjalani praktik kerja lapangan.
10. Wayan Parsika selaku Human Resouce Manager di The St. Regis Bali Resort.
11. Seluruh staf maupun supervisor di The St. Regis Bali Resort yang telah bersedia menerima, memberikan penjelasan dan membimbing penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan.
12. I Nyoman Rena dan Ni Wayan Nulandri, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

13. I Nyoman Roni, selaku saudara kembar penulis dan salah satu mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat selama penulisan tugas akhir ini.

14. Ni Wayan Reni, selaku kakak perempuan penulis dan salah satu alumni mahasiswi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat selama penulisan tugas akhir ini.

15. Teman-teman 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 bahasanya. 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 oleh penulis untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis harap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 24 Agustus 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 TABEL .....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>   | <b>xii</b>  |
| <br>   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....   | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....   | 4           |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....  | 4           |
| D. Metodologi Penelitian .....   | 5           |
| <br>   |             |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>   | <b>8</b>    |
| A. Pengertian Hotel.....   | 8           |
| B. Pengertian Villa .....  | 9           |
| C. Jenis Room atau Kamar .....   | 9           |
| D. Housekeeping Department .....   | 11          |
| E. Jenis-jenis Tamu .....  | 14          |
| F. Pengertian Room Attendant .....   | 15          |
| G. Pengertian Pembersihan .....  | 17          |
| H. Pengertian Penanganan .....   | 18          |
| I. Peralatan Pembersihan .....   | 19          |
| <br>   |             |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>   | <b>21</b>   |
| A. Lokasi dan Sejarah The St. Regis Bali Resort .....                                | 21          |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas The St. Regis Bali Resort .....                        | 24          |
| C. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan<br>Pada Housekeeping Department ..... | 34          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>   | <b>40</b> |
| A. Proses Pembersihan Kamar In House Guest Pada<br>The Strand Villa di St. Regis Bali Resort .....   | 40        |
| B. Hambatan Yang Dihadapi Pada Saat Penanganan Pembersihan<br>Kamar In House Guest Pada The Strand Villa di<br>St. Regis Bali Resort dan Cara Mengatasinya ..... | 51        |

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>BAB V PENUTUP.....</b> | <b>53</b> |
| A. Simpulan .....         | 53        |
| B. Saran .....            | 54        |

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Isi</b>  | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Gambar 3.1 Logo The St. Regis Bali Resort .....   | 21             |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Housekeeping Department di<br>The St. Regis Bali Resort .....    | 34             |
| Gambar 4.1 Uniform yang dipakai oleh Housekeeping Department.....                               | 41             |
| Gambar 4.2 Peralatan yang digunakan pada saat membersihkan<br>kamar <i>in house guest</i> ..... | 42             |
| Gambar 4.3 Chemical yang digunakan oleh room attendant .....                                    | 43             |
| Gambar 4.4 Amenities Kit .....  | 44             |
| Gambar 4.5 The ABCs of Housekeeping.....  | 45             |
| Gambar 4.6 Pemasangan duvet cover .....   | 48             |
| Gambar 4.7 Pemasangan pillow case.....  | 48             |
| Gambar 4.8 Melakukan Dusting .....  | 49             |
| Gambar 4.9 Melakukan Mopping .....  | 49             |
| Gambar 4.10 Melakukan Vacuum .....  | 49             |

## DAFTAR TABEL

| <b>Isi</b>   | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel 3.1 Tipe Kamar di St. Regis Bali Resort..... | 25             |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Jenis-jenis kamar di The St. Regis Bali Resort

Lampiran 2. Room Status Summary

Lampiran 3. Housekeeping Master Card

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau yang didalamnya, dimana masing-masing pulau tersebut memiliki potensi keindahan alam serta daya tarik tersendiri. Di Indonesia juga memiliki banyak suku dan kebudayaan yang tersebar dari Sabang sampai Merauke yang menyebabkan perbedaan adat istiadat sebagai daya tarik tersendiri. Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang ataupun kelompok dalam jangka waktu tertentu dengan melakukan perencanaan dari suatu tempat ke tempat lainnya dan bertujuan untuk rekreasi dan berlibur atau untuk memenuhi suatu keinginan yang dapat terpenuhi. Di Indonesia terdapat banyak tujuan daya tarik wisata dengan beranekaragam jenis seperti budaya, tradisi, adat istiadat dan keindahan alam yang dimiliki, salah satunya yaitu pulau dewata Bali.

Bali memiliki keindahan pulau, alam, adat istiadat, dan keramah-tamahan serta daya tarik tersendiri. Perkembangan industri pariwisata yang masih mempertahankan kebudayaan yang sangat kental seperti tarian khas Bali dan kerajinan masyarakat lokal yang ada di setiap kabupaten yang berada di pulau Bali. Hal tersebut menjadikan Bali sebagai tempat untuk berekreasi dan liburan bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara, selain itu Bali juga menjadi tempat untuk kegiatan kenegaraan dan bisnis (*conference* dan *meeting*). Salah satu penunjang suksesnya suatu industri pariwisata adalah dibutuhkannya fasilitas-

fasilitas yang mendukung seperti akomodasi dan akomodasi yang sangat dibutuhkan wisatawan yaitu hotel.

The St. Regis Bali Resort adalah salah satu hotel ternama di Bali. Hotel ini merupakan salah satu hotel berbintang 5 dengan kolam renang umum maupun pribadi, pantai pribadi dan memiliki layanan *spa* lengkap yang terletak di daerah Nusa Dua tepatnya di Kawasan Pariwisata, Nusa Dua Lot S6, Po Box 44.

The St. Regis Bali Resort memiliki beberapa *department* seperti, Human Resource Department, Engineering Department, Sales & Marketing Departement, IT Departement, Finance Departement, Food & Beverage Departement, Front Office Department, Housekeeping Department, Spa & Recreation Department and Security Department. Setiap *department* saling berkaitan satu sama lain guna memaksimalkan operasional pelayanan dan fasilitas yang ada di dalam hotel St. Regis Bali Resort.

Housekeeping Department merupakan suatu departemen yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan keadaan kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapian. Housekeeping juga bagian yang bertugas memelihara kebersihan dan kelengkapan *restaurant*, *bar* dan *office* yang ada di dalam hotel serta penanganan dan perawatan *Guest Laundry* dan *House Laundry*.

St. Regis Bali Resort memiliki 126 kamar yang dapat diakses melalui koridor luar, terdiri dari 81 *suite*, 45 *villa* dan kamar *residence*. Kamar yang dimiliki oleh The St. Regis Bali Resort diantaranya St. Regis Suite, St. Regis Ocean View Suite, St. Regis Orchid Suite, St. Regis Suite Private Pool, Gardenia Villa, Lagoon Villa, The Strand Villa, Grand Astor Suite, dan The Strand Residence Villa.

Masing-masing kamar memiliki keistimewaan masing-masing dengan harga yang berbeda.

The Strand Villa merupakan kamar bagi wisatawan yang berlibur dengan keluarga maupun wisatawan yang sedang melakukan bulan madu. The Strand Villa adalah villa yang memiliki luas kurang lebih 604m<sup>2</sup> berbeda dengan Gardenia Villa (411m<sup>2</sup>) dan Lagoon Villa (436m<sup>2</sup>), serta The Strand Villa menggunakan king size bed. Villa ini sangat banyak diminati oleh tamu mancanegara dan domestik karena desain dan gaya kontemporer Bali yang elegan di tepi pantai. Dengan pemandangan langsung ke Samudra Hindia dan akses pantai pribadi, villa ini juga memiliki taman pribadi yang megah dan luas, kolam renang pribadi serta gazebo relaksasi tradisional. Memiliki furniture yang mewah, lantai dengan kayu yang elegan serta memiliki lantai marmer yang menambah kesan mewah pada kamar The Strand Villa tersebut.

Dengan fasilitas yang lengkap membuat villa ini menjadi beda dengan villa lain maupun kamar yang lainnya. Selain desain dan fasilitas yang didapat pada The Strand Villa, tamu atau wisatawan yang menginap di villa ini sangat memperhatikan kebersihan dan kerapian dari dalam villa maupun luar villa, tentunya sebagai seorang Room Attendant di hotel St. Regis Bali Resort memiliki SOP tersendiri khususnya dalam situasi pandemi dengan menerapkan protokol kesehatan sehingga tamu yang menginap di villa ini merasa aman dan nyaman. Selain itu, adapun tantangan yang harus dihadapi oleh Room Attendant saat membersihkan The Strand Villa seperti pada saat *high occupancy*.

Terkait dengan hal tersebut, penulis sangat tertarik untuk membahas hal tersebut ke dalam sebuah Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Pembersihan Kamar In House Guest di The Strand Villa Oleh Room Attendant, St. Regis Bali Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penanganan pembersihan kamar In House Guest di The Strand Villa oleh Room Attendant, St. Regis Bali Resort?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi pada saat penanganan pembersihan kamar In House Guest di The Strand Villa oleh Room Attendant, St. Regis Bali Resort dan solusinya?

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

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan penanganan pembersihan kamar In House Guest di The Strand Villa oleh Room Attendant, St. Regis Bali Resort.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan pembersihan kamar In House Guest di The Strand Villa oleh Room Attendant, St. Regis Bali Resort.

### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi D3 perhotelan jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang Housekeeping dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industry perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang Housekeeping.
- 2) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penanganan pembersihan kamar In House Guest di The Strand Villa oleh Room Sttendant, St. Regis Bali Resort.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Untuk dapat memberi sumbangsih dan pemikiran untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelayanan kepada tamu di hotel.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu.

## **D. Metodologi Penelitian**

### **1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data**

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

#### **a. Observasi**

Dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan memahami pengetahuan dalam melakukan prosedur penanganan pembersihan kamar In House Guest di The Strand Villa oleh Room Attendant di St. Regis Bali Resort sesuai dengan standar

operasional yang sudah ditetapkan oleh The St. Regis Bali Resort selama melakukan PKL atau *on the job training*.

#### **b. Wawancara**

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung dengan wawancara tidak terstruktur kepada dua *Supervisor* (villa section dan suite section) dan tiga *senior atau staff* di The St. Regis Bali Resort.

#### **c. Kepustakaan**

Metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku Tugas Akhir dan Laporan PKL yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir sebagai referensi.

### **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Menurut Rijali (2018:84) mengemukakan pengertian analisis data sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna”. Dalam tulisan ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap serta menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat atau dialami selama melakukan *on the job training* di The St. Regis Bali Resort.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Menurut Hargiyanti (2018:39) Tahapan yang dilakukan setelah analisis data adalah menyajikan hasil analisis data. Dalam pelaksanaan penyajian hasil data disajikan dalam dua cara yaitu secara formal dan informal. Penyajian hasil analisis

data secara formal merupakan penyajian data dengan menggunakan kaidah kebahasaan, dapat berupa rumus, bagan/diagram, tabel, dan gambar, agar mempermudah penyajian dalam bentuk ini dapat didahului dan/atau diikuti oleh penyajian data secara informal. Sedangkan penyajian hasil analisis data secara informal merupakan penyajian data dengan menggunakan kata-kata, di mana rumus dan kaidah yang disampaikan adalah dengan menggunakan kata-kata yang dapat secara langsung dipahami oleh pembacanya. Dalam penulisannya, penulis menggunakan metode informal dan formal, metode informal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata atau berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan prosedur penanganan pembersihan kamar In House Guest di The Strand Villa oleh Room Attendant, St. Regis Bali Resort. Metode formal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan gambar, tabel, dan bagan yang berkaitan dengan prosedur penanganan pembersihan kamar In House Guest di The Strand Villa oleh Room Attendant, St. Regis Bali Resort.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Penanganan Pembersihan Kamar In House Guest pada The Strand Villa di St. Regis Bali Resort”, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Tahap pembersihan kamar tamu atau in house guest dibagi menjadi 3 bagian, diantaranya:
  - a. Tahap persiapan meliputi persiapan seperti persiapan diri, persiapan alat, persiapan chemical, dan persiapan amenities guest
  - b. Tahap pembersihan kamar tamu

Pembersihan kamar tamu dengan keadaan *occupied dirty* dibagi menjadi 4 meliputi pembersihan ruang tamu atau living room, pembersihan kamar tamu atau bed room, pembersihan kamar mandi atau bath room, dan pembersihan bagian luar ruangan tamu

- c. Tahap akhir

Tahap akhir dari pembersihan kamar tamu dengan status *occupied dirty* yaitu dibagi menjadi 3 tahapan meliputi *double check* atau pengecekan kembali, menyemprotkan pengharum ruangan, dan menulis assignment.

Adapun hambatan yang dihadapi pada saat membersihkan kamar *in house guest* seperti, jauhnya lokasi yang dihadapi oleh *room attendant* membuat seringnya terjadi keterlambatan pada saat penanganan pembersihan kamar *in house guest* dan

kurangnya tenaga kerja yang membuat *room attendant* sering mendapatkan kamar terlalu banyak untuk dibersihkan.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Penanganan Pembersihan Kamar In House Guest pada The Strand Villa di St. Regis Bali Resort”, maka dapat disarankan bahwa:

- a. Untuk kelancaran operasional pada saat membersihkan kamar, pihak hotel dapat membeli kendaraan listrik seperti motor listrik, skutter listrik ataupun sepeda listrik yang dapat membantu *room attendant* lebih cepat sampai ke The Strand Villa yang jaraknya jauh dari Housekeeping Office atau Lobby Hotel. Ukurannya yang cukup kecil tidak akan mengganggu tamu yang sedang berjalan di area villa dan keterlambatan pembersihan kamar tamu dapat diatasi.
  
- b. Pihak manajemen sebaiknya mencari lebih banyak *daily worker* ataupun *training* pada tingkat hunian mengalami peningkatan atau *high occupancy* untuk membantu kelancaran operasional. Dengan adanya tenaga lebih dapat membantu kelancaran oprasional hotel serta kamar dengan kebersihan dan kenyamanan dapat dilakukan dengan hasil yang maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bataafi.2015. *Housekeeping Department, Floor and Public Area*. Bandung: Alfabeta
- Bintara, I Putu Krisna. 2019. *Penanganan Kamar Jimbaran Pool Suite Dari Status Vacant Dirty menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Tugas Akhir*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Chair, I, M. 2017. *Hotel Room Divison Management*. Jakarta: Kencana.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT Grasindo.
- Fadhli, Aulia. 2017. *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handayani, Rina Dwi., dan Iman, Anjan Nurul. 2021. *Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu, di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung*. Jurnal Kajian Pariwisata Volume 3 No. 1 April 2021 E-ISSN: 2686-2522
- Hargiyanti, Sri. 2018. *Penanda Partikel Kong Bahasa Melayu Ternate*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Iskandar, Andi Ariffudin. 2018. *Pentingnya Memelihara Kebersihan dan Keamanan Lingkungan Secarapartisipatif demi Meningkatkan Gotong Royong dan Kualitas Hidup Warga*. Jurnal Ilmiah Pena Vol.1 Nomor 1 Tahun 2018
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Linda, Tina. 2018. *Peranan Room Attendant Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Department Housekeeping Pada Swiss-Bel Hotel Harbour Bay Batam*. Jurnal Ilmiah Skylandsea, Volume 2 No. 2 Juli 2018.
- Parwadi, Ketut Budi. 2017. *Penanganan Turn Down Service Oleh Suite Attendant Di Anantara Uluwatu Bali Resort. Tugas Akhir*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Prayogi, D. (2018). *Pengaruh Kelengkapan Peralatan Room Attendant terhadap Kinerja Housekeeping di Hotel Santika Premiere Malang*. Jurnal Pariwisata Pesona. Volume 03 No 1, Juni 2018: hal. 69-74
- Relu, Matilda Lama Tokan. 2014. *Kawasan Villa dengan Penataan Landsekap Agrowisata di Kota Singkawang*. Jurnal online mahasiswa. Vol 2, No.1 (Hal 92).

- Rijali, Ahmad. 2018. *Jurnal Analisis Data Kualitatif*. Kalimantan Selatan: UIN Antasari Banjarmasin.
- Sembiring, M. 2015. *Omsset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tour, dan Travel*. Jakarta: Cemerlang Publishing.
- Sugiyah, Suparman. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Tamu Pada Hotel Cabin Cabang Sutomo Yogyakarta*. Jurnal Eduturisma, Edisi ke-4, Volume II Nomor 2, Periode Desember 2017-Mei 2018
- Sujatno, A., Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: CV Andi
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Surya, F. 2019. *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.