

TUGAS AKHIR

PENERAPAN STANDART OPERATING PROCEDUR
(SOP) PELAYANAN ROOM OCCUPIED
NANDINI JUNGLE RESORT & SPA BALI



Sang Ayu Raka Widyastuti

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023

TUGAS AKHIR

PENERAPAN STANDART OPERATING PROCEDUR
(SOP) PELAYANAN ROOM OCCUPIED
NANDINI JUNGLE RESORT & SPA BALI



Oleh :

Sang Ayu Raka Widyastuti
NIM 2015823306

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANJAR
2023

**PENERAPAN STANDART OPERATING PROCEDUR
(SOP) PELAYANAN ROOM OCCUPIED
NANDINI JUNGLE RESORT & SPA BALI**

Oleh :

Sang Ayu Raka Widyastuti

NIM 2015823306

Tugas Akhir ini Diajukan guna Mengetahui Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan D-3 pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

I G A Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si
NIP 198809282014042001

Pembimbing II,

Made Nova Buanaputra SST.Par., M.Par
NIP -

Disahkan Oleh

Jurusan Pariwisata

Ketua,



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
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 : Sang Ayu Raka Widyastuti

NIM : 2015823306

Program Studi : D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENERAPAN STANDART OPERATING PROCEDUR

(SOP) PELAYANAN ROOM OCCUPIED

NANDINI JUNGLE RESORT & SPA 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.

Gianyar, 5 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Sang Ayu Raka Widyastuti

NIM : 2015823306

PS : D-3 Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik 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 “PENERAPAN STANDART OPERATING PROCEDUR (SOP) PELAYANAN ROOM OCCUPIED NANDINI JUNGLE RESORT & SPA BALI” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui bagaimana penerapan *Standart Operating Procedur (SOP) pelayanan room occupied* dan mengetahui kendala juga masalah yang dihadapi room attendant saat membersihkan *room occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
2. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd selaku koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
3. Anak Agung Istri Hendriani, S.Pd., M.Pd selaku Bagian Akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
4. Ibu I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan Tugas Akhir yang penulis buat ini.

5. Bapak Made Nova Buanaputra, SST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan Tugas Akhir yang penulis buat ini.
6. Bapak I Gede Putu Eka Putra Jayantara selaku General Manager di Nandini Jungle Resort & Spa Bali, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Nandini Jungle Resort & Spa Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Komang Pasek Parwita selaku Supervisor Housekeeping di Nandini Jungle Resort & Spa Bali, yang telah memberi ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
8. Seluruh staf Nandini Jungle Resort & Spa Bali, yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
9. Bapak Sang Putu Oka Taman dan Ibu Gusti Ayu Nika Antari, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan yang penulis susun ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan dan kekurangan yang penulis miliki. Semoga laporan yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Atas segala perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Gianyar, 5 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	4
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	4
2. Metode dan Teknik Analisis Data	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Pengertian Hotel	6
B. <i>Housekeeping Departement</i>	6
1. Pengertian <i>Housekeeping Departement</i>	6
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Housekeeping Departement</i>	7
3. Peralatan Pelayanan Kamar	8
C. <i>Room Attendant</i>	10
1. Pengertian <i>Room Attendant</i>	10
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i>	11
3. Perlengkapan Pelayanan Kamar	12
D. Penerapan <i>Standart Operating Procedur (SOP)</i>	13
1. Pengertian Penerapan	13
2. <i>Standart Operating Procedur (SOP)</i>	13
3. Tujuan Penyusunan <i>Standart Operating Procedur (SOP)</i>	13
4. Tujuan <i>Standart Operating Procedur (SOP)</i>	13
E. Pelayanan	14
1. Pelayanan	14

2. Tujuan Pelayanan.....	14
F. <i>Room Status</i>	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	17
1. Lokasi Hotel Nandini Jungle Resort & Spa Bali	17
2. Sejarah Hotel Nandini Jungle Resort & Spa Bali	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	18
1. Bidang Usaha Hotel	18
2. Fasilitas Hotel Nandini Jungle Resort & Spa Bali	19
C. Struktur Organisasi <i>Departement Housekeeping</i>	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
A. Penerapan SOP pelayanan <i>room occupied</i>	29
1. Tahap Persiapan	29
2. Tahap Pelaksanaan	41
3. Tahap Akhir	46
B. Hambatan dan Solusi	47
BAB V PENUTUP.....	50
A. Simpulan	50
1. Penerapan Pelayanan <i>Room Occupied</i>	50
2. Hambatan dan Solusi	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. 1 Logo Nandini Jungle Resort & Spa Bali.....	17
Gambar 3.2. 1 Garden View Royale Suite.....	19
Gambar 3.2. 2 Jungle View Royale Suite	20
Gambar 3.2. 3 Panoramic View Villa	21
Gambar 3.2. 4 Jungle View Villa.....	21
Gambar 3.2. 5 Sunrice View Villa	22
Gambar 3.2. 6 Presidential Suite.....	22
Gambar 3.2. 7 Wild Ginger Resataurant.....	23
Gambar 3.2. 8 Lounge Bar.....	23
Gambar 3.2. 9 Swimming Pool.....	24
Gambar 3.2. 10 Sungai Spa.....	24
Gambar 3.2. 11 Funicular.....	25
Gambar 3.2. 12 Private River.....	25
Gambar 3.3. 1 Struktur Organisasi Housekeeping Departement	26
Gambar 4. 1 Skema Penerapan SOP Pelayanan Room Occupied	28
Gambar 4.1. 1 Standart set-up bed Garden view royal suite.....	29
Gambar 4.1. 2 Standart Set-up Linnen Garden view royal suite	30
Gambar 4.1. 3 Standart set-up bathroom amenities Garden View Royal Suite....	30
Gambar 4.1. 4 Standart set-up bed Jungle View Royal Suite	31
Gambar 4.1. 5 Standart set-up linnen Jungle View Royale Suite	32
Gambar 4.1. 6 Standart set-up bathroom amenities Jungle View Royal Suite	32
Gambar 4.1. 7 Standart set-up bed Panoramic View Villa	33
Gambar 4.1. 8 Standart set-up linnen Panoramic View Villa	33

Gambar 4.1. 9 Standart set-up bathroom amenities Panoramic View Villa	34
Gambar 4.1. 10 Standart set-up bed Jungle View Villa.....	35
Gambar 4.1. 11 Standart set-up linnen Jungle View Villa.....	35
Gambar 4.1. 12 Standart set-up bathroom amenities Jungle View Villa.....	36
Gambar 4.1. 13 Standart set-up bed Sunrise View Villa	36
Gambar 4.1. 14 Standart set-up linnen Sunrise View Villa	37
Gambar 4.1. 15 Standart set-up bathroom amenities Sunrise View Villa	37
Gambar 4.1. 16 Standart set-up bed Presidential Suite.....	38
Gambar 4.1. 17 Standart set-up linnen Presidential Suite.....	39
Gambar 4.1. 18 Standart set-up bathroom amenities Presidential Suite	39
Gambar 4.1. 19 Pelaksanaan Greeting	42
Gambar 4.1. 20 <i>Making Bed</i>	44
Gambar 4.1. 21 Membersihkan toilet bowl.....	45
Gambar 4.1. 22 Dusting	46

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto Hotel Nandini Jungle Resort & Spa Bali

Lampiran 2 : Foto *Swimming Pool*

Lampiran 3 : Foto membersihkan *mirror wash basin*

Lampiran 4 : Foto membersihkan lantai *outdoor shower*

Lampiran 5 : Foto *set-up coffee set amenities*

Lampiran 6 : Foto dekorasi *Bathtub*

Lampiran 7 : Foto melakukan *Lobby Duster*

Lampiran 8 : Foto mengecek *Laundry* yang datang

Lampiran 9 : Foto menggunakan mesin *brushing*

Lampiran 10 : Foto perpisahan senior staff *order taker*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pulau Bali merupakan tujuan wisata utama juga salah satu destinasi wisata yang ramai dikunjungi banyak turis, turis lokal maupun mancanegara. Hal ini mengakibatkan banyak sekali perubahan sosial yaitu munculnya hotel berbintang. Adanya hotel berbintang menghasilkan perusahaan membangun manajemen yang baik agar bisa bertahan pada persaingan hotel yang semakin ketat. Di Indonesia banyak kota atau pulau yang mempunyai hotel berbintang menggunakan harga termurah sampai temahal. Berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata serta Ekonomi Kreatif angka PM.53/HM.001/MPEK/2013 perihal baku usaha Hotel, yang dimaksud usaha Hotel ialah “usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang bisa dilengkapi menggunakan jasa pelayanan makan serta minum, kegiatan hiburan, atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh laba.” Pemberian pelayanan yang baik pada konsumen oleh suatu perusahaan akan membangun kepuasan konsumen bila konsumen merasa puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan pada orang lain buat membeli ditempat yang sama. “Oleh karena itu perusahaan wajib mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena semakin disadari kini pelayanan artinya aspek vital pada rangka mempertahankan usaha dan memenangkan persaingan” Tjiptono, (2004:145 dalam Amalia Susepti, Djamhur Hamid, serta Andriani Kusumawati, 2017).

Umumnya hotel memiliki beberapa departemen yang bertanggung jawab atas suatu tugas yang berbeda namun tetap berhubungan satu sama lain buat menaikkan kualitas dari sebuah hotel, departemen tersebut dirancang buat mempermudah pekerjaan dalam suatu organisasi. Departemen-departemen tadi merupakan *Front Office Departement, Housekeeping Departement, Food and Beverage Departement, Sales and Marketing Departement, Accounting Departement, Human*

Resourch Departement dan *Engineering Departement*. Setiap departemen memiliki karyawan dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab masing-masing dan dituntut untuk mengoptimalkan asal daya yang dimilikinya termasuk asal daya manusia.

Departemen yang berperan penting dalam melakukan pelayanan kepada tamu adalah *Housekeeping Departement*. Dari Rumecko (2001:1) "*housekeeping* (tata graha) ialah kumpulan dari dua istilah, yaitu *house* serta *keeping (to keep)*. *house* merupakan tempat tinggal dan *keeping (to keep)* yang artinya memelihara, merawat, menjaga, *housekeeping* bisa diartikan secara lengkap menjadi salah satu departemen yang ada di hotel yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan estetika, kebersihan, kerapian, dan semua kamar beserta area-area lainnya yang didalam juga diluar hotel, sehingga para tamu serta karyawan merasa *safety* dan nyaman berada di hotel." *Housekeeping department* memiliki beberapa section-section didalamnya yaitu *Room section/Room Attendant*, *Public Area*, dan *Laundry section*. *Room Attendant* ialah section yang bertanggung jawab buat membersihkan kamar agar siap dijual sang bagian Sales Marketing serta Front Office Department. *Room Attendant* juga bertanggung jawab dalam menjaga dan memelihara kebersihan kamar, baik kamar yg berstatus *Occupied* maupun kamar yang berstatus *Vacant* serta lain-lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, Room Attendent dianggap sangat penting untuk memenuhi pelayan tamu. Kualitas layanan atau jasa digunakan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan tamu yang dilayaninya dihotel. Dalam upaya memenuhi pelayanan kepada tamu setiap perusahaan melakukan banyak cara buat mempertinggi performa kinerja karyawannya. Menurut pengalaman penulis pada saat training di Nandini Jungle Resort & Spa Bali penulis sangat tertarik untuk mengetahui *Standart Operating Procedur* (SOP) dalam hotel tersebut dikarenakan saat training beberapa senior memiliki cara kerja yang berbeda, contohnya saat membersihkan *room occupied* ada yang membersihkan area *bed* lebih dahulu atau ada yang membersihkan area *bathroom* terlebih dahulu.

Hotel Nandini Jungle Resort & Spa Bali ialah salah satu hotel berbintang lima yang berlokasi di Br. Susut, Buahan, Kec. Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali.

Peningkatan mutu pelayanan kamar pada hotel Nandini Jungle Resort & Spa Bali sangatlah penting, agar tamu merasa nyaman waktu berada dihotel serta agar tamu puas atas pelayan kamar pada Nandini Jungle Resort & Spa Bali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat menimbulkan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Standart Operating Procedur* (SOP) pelayanan *room occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali ?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi serta solusi yang digunakan *room attendant* pada saat melayani *room occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab rumusan masalah yang telah penulis uraikan di atas antara lain :

- a. Untuk mengetahui penerapan *Standart Operating Procedur* (SOP) pelayanan *room occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi serta solusi yang digunakan *room attendant* pada saat melayani *room occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali

2. Kegunaan Penlisan

Berdasarkan penulisan rumusan masalah dapat disimpulkan kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa

Tugas akhir ini menjadi salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh penulis dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III di Kampus Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan. selain itu, mahasiswa dapat mengetahui bagaimana *Standart Operating Procedur* (SOP) pelayanan *room*

occupied serta melatih penulis dalam berpikir secara logis dan kritis pada saat membuat topik yang diteliti.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Tugas Akhir ini dapat menjadi Referensi bagi mahasiswa lain Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang bagaimana cara atau langkah-langkah pelayanan *room occupied* sesuai *Standart Operating Prosedur* (SOP). Selain itu, dapat mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir atau sebagai referensi bacaan untuk topik penelitian.

c. Bagi Perusahaan

Tugas Akhir ini disusun untuk mengetahui apakah *standart operating procedur* (SOP) pelayanan *room occupied* yang digunakan sudah sesuai dan sebagai wawasan juga pengalaman untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi *room attendant* dalam membersihkan *room occupied* serta dapat mencari solusinya

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam Pelayanan *room occupied* di Nandini Jungle. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang langsung satu arah, ialah pertanyaan yang datang berasal dari pihak

yang mewawancarai serta jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Metode ini dipergunakan agar dapat menerima data perihal penerapan *standart operating procedur* (SOP) pelayanan *room occupied* serta mengetahui apa saja kendala dan masalah yang dihadapi *room attendant* pada saat membersihkan *room occupied* pada Hotel Nandini Jungle Resort & Spa Bali.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ialah serangkaian aktivitas yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca serta mencatat dan mengolah bahan penelitian atau mempelajari dokumen atau buku yang terkait dengan judul yang dibahas.

2. Motode dan Teknik Analisis Data

Metode dan Teknik analisis data yang penulis gunakan untuk Tugas Akhir penulis yang berjudul Penerapan *Standart Operating Procedur* (SOP) Pelayanan *Room Occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali adalah Teknik deskriptif kualitatif dengan cara memaparkan dengan lengkap mengenai permasalahan yang terjadi dalam penerapan *standart operating procedur* (SOP) pelayanan *room occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

- a. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar terkait Penerapan *Standart Operating Procedur* (SOP) Pelayanan *Room Occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali guna, memperjelas hasil penelitian pada tugas akhir ini.
- b. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan istilah-istilah biasa yang dipaparkan untuk mempermudah penulis dalam memaparkan data-data yang telah penulis dapat pada penulisan tugas akhir.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian diatas tentang *Standart Operating Procedur* (SOP) pelayanan *room occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali, penulis dapat memaparkan beberapa kesimpulan antara lain :

1. Penerapan Pelayanan *Room Occupied*

Dalam penerapan *standart operating procedur* (SOP) pelayanan *room occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali dibagi menjadi tiga tahap yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Pertama, tahap persiapan dibagi lagi menjadi tiga yaitu tahap persiapan *linnen* dan *guest amenities* yang digunakan saat penerapan *room occupied*, persiapan *cleaning equipment* dan *cleaning supplies* yang digunakan untuk membersihkan *room occupied*, persiapan *check list* dan alat tulis. Kedua, tahap pelaksanaan dibagi menjadi tiga tahap yaitu tahap pelaksanaan *greating* yaitu mengetuk pintu sebelum memasuki *room*, pelaksanaan *checking* yaitu mengecek semua sudut kamar sebelum dibersihkan dan Penerapan SOP pelayanan *room occupied* yaitu proses pelayanan kamar. Ketiga, tahap akhir dibagi menjadi dua yaitu *final check* adalah pengecekan kamar yang sudah dibersihkan sebelum meninggalkan kamar dan pengisian *form check list*.

2. Hambatan dan Solusi

Hambatan yang penulis temui saat *prepare* maupun membantu senior staff dalam penerapan SOP *room occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali yaitu pertama, hambatan mengenai *prepare linen* terdapat noda (*spot*), solusi yang digunakan adalah melapor *supervisor* dan datang lebih awal untuk mengecek *linnen*. Kedua, hambatan mengenai *prepare bath towel* stok *bath towel* bersih habis, solusi yang digunakan mengambil *bath towel* di *showing room*. Ketiga, hambatan mengenai *prepare amenities* seperti *shampoo* stoknya

habis, solusi yang digunakan memerintahkan satu orang untuk mereffil. Keempat, hambatan mengenai pembersihan kaca terdapat kerak yang tidak mudah hilang, solusi yang digunakan yakni menggunakan *towel oo* yang dibasahi air hangat untuk membersihkannya.

Demikian kesimpulan yang dapat penulis simpulkan dalam penulisan tugas akhir ini, mengenai penerapan *standart operating procedur* (SOP) pelayanan *room occupied* di Nandini Jungle Resort & Spa Bali.

B. Saran

Nandini Jungle Resort & Spa Bali tidak akan ada tanpa adanya saran dari berbagai sumber, baik dari staf, tamu atau bahkan kesan publik. Ada beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan penulis berdasarkan pengalaman sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas peralatan kebersihan departemen housekeeping yang baik seperti sapu, *mop*, *lobby duster* untuk mencukupi lebih banyak efisiensi dalam jangka panjang, mengurangi kemungkinan cedera yang disebabkan oleh masalah peralatan, dan menambahkan perlengkapan keselamatan untuk aspek tugas tertentu seperti, *hand glove*.
2. Untuk kelancaran service kepada tamu baik tamu center/ tamu group, sebaiknya *cleaning equipment* seperti *toilet bowl brush* dan *bottle sprayer* lebih lengkap karena masih adanya kekurangan dalam peralatan.
3. Memisahkan linen yang dapat digunakan dan yang tidak dapat digunakan/terdapat noda (spot) di linen agar mempercepat *preparing*.

Inilah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan berdasarkan pengamatan dan pengalaman penulis selama trainee pada departemen housekeeping. Di masa mendatang, rekomendasi ini diharapkan dapat memperbaiki lebih banyak masalah yang muncul dan diharapkan dapat diselesaikan. Karena Hotel Nandini Jungle Resort & Spa Bali masih beroperasi, harapan untuk memecahkan masalah di atas akan menjadi lebih penting seiring dengan bertambahnya usia hotel, lebih banyak pemeliharaan harus dimulai untuk menjaga momentum operasional dalam kondisi terbaiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- (2023). Diambil kembali dari Nandini Jungle Resort & Spa Bali:
<https://www.nandinibali.com/>
- Alam, D. M. (2023). *Hotel Housekeeping Manual*. Sahar Printers and Publishers.
- D.Poli, D. B., & Towoliu, B. I. (2018). *Manajemen Tata Graha dan Binatu I (Housekeeping I)*. Manado: Polimdo Press.
- Fatimah, E. (2015). Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Jefri, Supardi, & Lubis, A. (2023). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Golden View. *Jurnal Mekar*, 35.
- Mangco , C. A., & Andales, N. (2023). Assessing Hygiene Practices, Sanitation procedures Of Housekeeping Departement Perceived By Hotel-Motel Housekeeping heads. *Interdischiplinary Social Studiens*, 2186-2187.
- Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016). Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Grandia Hotel Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi*, 268.
- Rumekso. (2005). *Housekeeping Floor Section*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sailendra, A. (2015). Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. *Trans Idea Publising : Yogyakarta*, 11.
- Sinabela. (2010). *Teori Pelayanan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

- Taviprawati, E., Sembiring, V. A., & Emenia, T. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Inter-Continental Jakarta MID Plaza. *Jurnal Ilmiah*, 3-4.
- Usman. (2002). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta: Andi.
- Wirasatya, I. M. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar Occupied Oleh Room Attendant di Hotel Segara Village Sanur. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2610-2611.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI