

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR  
VACANT DIRTY OLEH VILLA BOY  
DI HOTEL THE ROYAL PITA MAHA UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Arya Aditya Pramana Putra**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR  
VACANT DIRTY OLEH VILLA BOY  
DI HOTEL THE ROYAL PITA MAHA UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:**

**I Wayan Arya Aditya Pramana Putra  
NIM 2015823234**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2023**

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR  
VACANT DIRTY OLEH VILLA BOY  
DI HOTEL THE ROYAL PITA MAHA UBUD**

**Oleh:**

**I Wayan Arya Aditya Pramana Putra  
NIM 2015823234**

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

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing I,**



**I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par  
NIP.198901112019031015**

**Pembimbing II,**



**Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par  
NIP.**

**Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,**



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.  
NIP 1963122819901020**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –  
80364 Tlp.(0361) 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 di bawah ini:

Nama : I Wayan Arya Aditya Pramana Putra  
Nim : 2015823234  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR  
VACANT DIRTY OLEH VILLA BOY  
DI HOTEL THE ROYAL PITA MAHA UBUD”**

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, 28 Juli 2023  
Yang membuat Pernyataan,

Nama : I Wayan Arya Aditya Pramana Putra  
NIM : 2015823234  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Pada Kesempatan yang terhormat ini, saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas rahmat, hidayah dankarunia-Nya yang tiada akhir sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul. Penanganan Pembersihan Kamar *Vacant Dirty* oleh Villa Boy di Hotel The Royal Pita Maha Ubudini tepat pada waktu yang telah ditentukan. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Saat menyusun Tugas Akhir ini, saya menemukan banyak kendala dan batasan, maka dari itu Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bimbingan, petunjuk serta bantuan dari berbagai pihak secara material maupun spiritual. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini diantaranya:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah mengatur dan berkenan memberikan kesempatan untuk memperoleh 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 menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd. M.Pd selaku kordinator Politeknik Negeri Bali kampus Gianyar yang mengatur dan berkenan memberikan kesempatan untuk memperoleh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. I Putu Krisna Arta Widana S.S.T., M.Par selaku Dosen pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu memberikan saran dan masukan dalam menyusun tugas akhir ini.
7. Putu Widya Darmayanti, S.Par,M.Par, selaku Dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk membantu memberikan saran dan masukan dalam menyusun tugas akhir ini.
8. Bapak Pande Sutawan, selaku General Manager di The Royal Pita Maha Ubudyang telah memberikan kesempatan melakukan paraktek kerja lapangan di The Royal Pita Maha Ubud.
9. Ibu Made Deni Ristianingsih selaku HRD di hotel The Royal Pita Maha Ubudyang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama saya melakukan praktek kerja lapangan di hotel The Royal Pita Maha Ubud.

10. Anak Agung Sayang Wirawan, selaku supervisor housekeeping di hotel The Royal Pita Maha Ubud, yang telah memberikan ilmu tentang bagaimana cara menangani tamu dan cara pembersihan kamar tamu di hotel The Royal Pita Maha Ubud.
11. Bapak I Ketut Sanggra dan Ibu Ni Made Sari selaku kedua orang tua saya yang telah memberikan banyak motivasi dan dukungan dalam menyusun tugas akhir ini dan juga selama saya dalam pelatIH kerja lapangan.
12. Teman – teman kelas VI G yang tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu menyusun tugas akhir ini .

Kritik dan saran dari pembaca dan pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini sangat saya hargai demi meningkatkan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik. Akhir kata semoga Tugas

Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sebagai informasi mengenai dunia industri pariwisata dan pembuatan Tugas Akhir.

Gianyar Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR 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>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Hotel.....	15
B. Housekeeping .....	15
C. Villa Boy.....	16
D. Status Kamar .....	17
E. Penanganan.....	19
<b>BAB III GAMBAR UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>20</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	20
1. Lokasi Hotel.....	20
2. Sejarah Hotel.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	23
1. Bidang Usaha .....	23
2. Fasilitas Hotel .....	23
C. Struktur Organisasi Hotel.....	34



<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	40
1. Tahap Persiapan.....	42
2. Tahap Pelaksanaan .....	43
3. Tahap Akhir .....	51
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	55
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo dan lokasi The Royal Pita Maha Ubud .....	21
Gambar 3.2 Lobby The Royal Pita Maha Ubud .....	23
Gambar 3.3 Deluxe Pool Villa .....	25
Gambar 3.4. Royal Pool Villa .....	26
Gambar 3.5. Royal Spa Villa.....	27
Gambar 3.6. Ayung Healing Villa .....	27
Gambar 3.7. Two Bathroom Pool Villa.....	28
Gambar 3.8. Royal House .....	28
Gambar 3.9 Dewata Lounge Restaurant. ....	29
Gambar 3.10. Ayung Valley Restaurant .....	30
Gambar 3.11 Ayung Garden Restaurant.....	31
Gambar 3.12 Terrace Bali Restaurant.....	32
Gambar 3.13 Infinity Pool.....	32
Gambar 3.14. Holly Sping Pool.....	33
Gambar 3.15. The Royal Lagoon Pool.....	33
Gambar 3.16 Yoga Pavilion .....	34
Gambar 3.17. Royal Kirana Spa .....	34
Gambar 3.18. Convention House .....	35
Gambar 3.19. Struktur Organisasi .....	36
Gambar 4.1. Persiapan Diri.....	43
Gambar 4.2. Making Bed.....	50
Gambar 4.3. Guest Aminities .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Villa The Royal Pita Maha .....	24
---	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Foto Persiapan Honeymoon

Lampiran 2 Tahap Menyapu Room



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali memiliki keunikan dan keunggulan kebudayaan dengan sumber daya manusia yang kreatif dan dukungan alam yang mempesona. Hal ini menjadi modal dasar untuk menopang keunggulan kompetitif pariwisata Bali. Pariwisata Bali menjadi salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah menaruh perhatian yang sangat besar pada perkembangan kepariwisataan Bali, mengingat potensi yang ada di Bali sangat memungkinkan untuk memperoleh hasil yang bermutu seperti apa yang diharapkan. Pembangunan fasilitas-fasilitas pendukung dan penunjang industri pariwisata di Bali terus dilakukan mulai dari *fasilitas hotel, restoran, jasa perjalanan pariwisata, dan transportasi*.

Bali memiliki 8 kabupaten dan 1 kota madya. Salah satunya kabupaten yang terdapat di Provinsi Bali adalah kabupaten Gianyar. Kabupaten Gianyar memiliki banyak daerah tujuan wisata (DTW) seperti Sukawati, Tampak Siring dan Payangan yang menarik bagi kunjungan wisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara.

Ubud merupakan salah satu kawasan pariwisata di Gianyar yang memiliki keunikan kebudayaan yang sangat kental. Kawasan Pariwisata Ubud juga memiliki tempat wisata alam yang mempesona seperti *ceking rice terrace Bali, monkey forest* dan bukit campuhan menjadi modal besar untuk menopang pariwisata di bali.

Selain itu Kawasan Pariwisata Ubud juga memiliki akomodasi seperti hotel, *restaurant* dan lain-lainya. Akomodasi merupakan hal yang sangat penting dalam industri pariwisata. Akomodasi adalah bidang usaha yang bergerak pada penyediaan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman. Sarana akomodasi yang mendominasi di Ubud saat ini adalah jasa penginapan misalnya *homestay, hostel, hotel, dan villa*. Salah satu hotel yang ada di Ubud adalah The Royal Pita Maha Ubud.

Hotel The Royal Pita Maha Ubud merupakan salah satu hotel bintang lima di Ubud Gianyar yang berlokasi di jalan raya kedewatan, Ubud, Gianyar. Hotel The Royal Pita Maha Ubud mulai beroperasi pada tahun 2005 sehingga sudah beroperasi selama 18 tahun. Untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik bagi para tamu. Hotel ini dalam operasionalnya didukung oleh beberapa *department* seperti *housekeeping, front office, restoran* dan lain-lain.

Akomodasi merupakan hal yang sangat penting dalam industri pariwisata. Akomodasi adalah bidang usaha yang bergerak pada penyediaan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman. Sarana akomodasi yang mendominasi di Ubud saat ini adalah jasa penginapan misalnya *homestay, hostel, hotel, dan villa*. Salah satu hotel yang ada di Ubud adalah The Royal Pita Maha Ubud.

Hotel The Royal Pita Maha Ubud merupakan salah satu hotel bintang lima di Ubud Gianyar yang berlokasi di jalan raya kedewatan, Ubud, Gianyar. Hotel The Royal Pita Maha Ubud mulai beroperasi pada tahun 2005 sehingga sudah beroperasi selama 18 tahun. Untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik bagi

para tamu. Hotel ini dalam operasionalnya didukung oleh beberapa department seperti *housekeeping*, *front office*, restoran dan lain-lain. Departemen *Housekeeping* di Royal Pita Maha Ubud dibagi menjadi beberapa seksi seperti *villa boy*, *public area*, *laundry* dan *runner attendant*. *Villa boy* merupakan salah satu bagian yang ada di departemen *housekeeping* yang memiliki tugas dan tanggung jawab atas kebersihan kamar tamu. *Public Area* merupakan salah satu bagian departemen *housekeeping* yang memiliki tugas dan tanggung jawab atas kebersihan area diluar kamar tamu dan *laundry* memiliki tugas dan tanggung jawab atas kebersihan linen tamu yang kotor atau pakian tamu yang mau dicuci .

Kinerja *villa boy* memerlukan *standard operasional procedur* (SOP) dalam pekerjaannya. SOP *villa boy* menjelaskan tentang langkah-langkah dalam membersihkan kamar tamu mulai dari mempersiapkan peralatan *backuet*, *making bed*, membersihkan toilet, *sweeping*, *vacuum cleaner*, *moping* hingga selesai SOP juga menjelaskan tentang tata cara pembersihan kamar yang tidak ada tamunya dalam artinya tamu sudah *check-out*. Semua prosedur tersebut harus dilakukan oleh *villa boy* yang melakukan tugasnya dalam mempersiapkan kamar. Agar kualitas kamar dapat terjaga dengan baik dan dapat memberikan tamu kamar yang bersih,nyaman, indah dan aman sehingga tamu dapat kembali pada lain waktu.

Dalam mencapai standar kebersihan kamar hotel, maka harus ditunjang dengan persediaan peralatan dan perlengkapan seperti: *dust cloth*, *vacuum cleaner*, *mop*, *backuet*, *amenities* serta bahan pembersih *glass cleaner*, *morning breeze* dan lain-lain. Terkait adanya kamar tamu yang sangat kotor dan harus dikerjakan sangat ekstra . Hal ini mendorong untuk lebih teliti dalam melakukan pekerjaan

membersikan kamar *vacant dirty* seperti membersihkan toilet lebih ekstra , meberisikan lantai dan fasilitas kamar lainnya sehigga kamar siap untuk dijual . Khususnya di hotel The Royal Pita Maha Ubud, untuk menjaga ekspektasi tamu tersebut maka villa boy harus bekerja dengan baik dan maksimal selain itu demi menciptakan kenyamanan dan pelayan yang baik, villa boy harus bersikap sopan pada tamu yang menginap di hotel The Royal Pita Maha Ubud.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk membahas judul mengenai “Penanganan Pembersihan Kamar Vacant Dirty oleh Villa Boy di Hotel The Royal Pita Maha Ubud”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang di berikan pada latar belakang di atas , maka rumusan masalah yang dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan pembersihan kamar *Vacant Dirty* oleh Villa Boy di Hotel The Royal Pita Maha Ubud?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan Pembersihan Kamar *Vacant Dirty* oleh Villa Boy di Hotel The Royal Pita Maha Ubud?

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

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

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk menjelaskan penanganan Pembersihan Kamar *Vacant Dirty* oleh Villa



Boy di Hotel The Royal Pita Maha Ubud.

- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan Pembersihan Kamar *Vacant Dirty* oleh Villa Boy di Hotel The Royal Pita Maha Ubud.

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan tinggi diploma III perhotelan pada jurusan pariwisata di politeknik negeri bali dan menerapkan teori yang sudah didapatkan di kampus maupun di industri serta untuk menambah wawasan yang diperoleh selama melakukan penelitian dan dapat menerapkan praktik terkait dengan housekeeping di kampus maupun industri.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penulisan dapat digunakan sebagai sumber referensidan pembelajaran yang menyangkut mengenai materi dalam menyiapkan dan menjaga kebersihan kamar hotel oleh villa boy . bagi mahasiswa jurusan pariwisata politeknik negeri bali cabang gianyar maupun bagi pihak lain yang membutuhkan guna menambah wawasan pengetahuan di bidang villa boy.

- c. Bagi Perusahaan

Untuk bahan pertimbangan hotel The Royal Pita Maha Ubud dalam meningkatkan pelayanan dalam penanganan Pembersihan Kamar *Vacant Dirty* oleh Villa Boy pada Hotel The Royal Pita Maha Ubud.

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

### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian akan dilaksanakan melalui metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan tujuan agar mendapatkan data yang akurat dan komprehensif terkait topik yang akan dibahas.

#### a. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung. Observasi dilakukan di Hotel Royal Pita Maha untuk mengetahui gambaran kondisi langsung di lapangan seperti area kamar, jumlah dan fasilitas yang ada dalam kamar dan cara melakukan *grooming* dengan benar sesuai dengan prosedur.

#### b. Metode Wawancara

Wawancara adalah mengumpulkan data dengan cara melakukan kegiatan tanya jawab secara langsung (Sumber). Wawancara dilakukan kepada karyawan senior pada departemen Housekeeping di hotel Pita Maha mengenai prosedur yang dilakukan oleh villa boy.

#### c. Metode Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mengutip literatur, buku-buku dan dokumen yang berhubungan dengan penulisan tugas akhir. Studi Kepustakaan pada penelitian ini menggunakan buku, jurnal yang berkaitan dengan tugas akhir.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis ,menggambarkan ,dan meringkas berbagai kondisi ,situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan (PKL) di hotel The Royal Pita Maha Ubud.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan Teknik yang digunakan dalam penyajian hasil analisis pada tugas akhir menggunakan dua metode sebagai berikut:

- a. Metode formal, yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda, gambar dan foto yang terkait dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda .
- b. Metode informal, yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan mendeskripsikan kata – kata biasa.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai prosedur penanganan kamar *vacant dirty* oleh villa boy di hotel The Royal Pita Maha Ubud yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam prosedur penanganankamar *vacant dirty* oleh villa boy di hotel The Royal Pita Maha Ubud, yaitu:
  - a. Tahap persiapan yang diawali dengan persiapan diri, kemudian mengikuti pengarahan bersama *executive housekeeper* atau supervisor *housekeeper* di housekeeping office, kemudian melakukan persiapan bucket yang diisi dengan alat pembersih, bahan pembersih, dan perlengkapan tamu. Terdapat tambahan persiapan bahan pembersih yang harus dibawa oleh villa boy yaitu hand sanitizer sebagai pelaksanaan protokol kesehatan.
  - b. Tahap pelaksanaan yang dimulai dengan memasuki kamar tamu sesuai dengan ketentuan yang ada, lalu mengecek air pada *plunge pool* dan mengurasnya jika air tampak keruh, kemudian memasuki kamar utama dan memasukkan key tag, menyemprotkan desinfektan untuk membunuh kuman dan virus yang juga merupakan pelaksanaan protokol kesehatan, dilanjutkan dengan membuka gorden dan pintu, kemudian memeriksa apakah ada barang tamu dan peralatan *room service* yang tertinggal di kamar, berikutnya mengambil semua sampah

yang ada di kamar dan dimasukkan ke plastik sampah serta mencuci semua gelas dan cangkir yang kotor. Setelah itu, villa boy akan melakukan *stripping bed* terlebih dahulu, baru dilanjutkan dengan menata tempat tidur (*making the bed*) yang terdiri dari 7 langkah. Setelah tempat tidur tertata, selanjutnya adalah membersihkan kamar mandi yang juga terdiri dari langkah-langkah yaitu langkah awal dan langkah pembersihan. Jika sudah selesai dengan tempat tidur dan kamar mandi, villa boy lalu melakukan *dusting*, kemudian melengkapi *guest amenities* untuk kamar tidur dan kamar mandi, serta membersihkan lantai kamar. Setelah selesai menangani kamar utama, villa boy akan menyapu bagian halaman depan kamar, kemudian membersihkan air pada *plunge pool*.

- c. Tahap akhir yang terdiri dari melakukan pengecekan ulang yang dilengkapi dengan penyemprotan pengharum ruangan, kemudian mengisi villa boy *control sheet*. Dalam melakukan prosedur penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh villa boy di hotel
- d. The Royal Pita Maha Ubud terdapat beberapa hambatan yang timbul dan cara mengatasinya yaitu: Terdapat Spot atau Noda pada *Sheet, Duvet Cover, Pillow Case* dan *Towel*. Jika terdapat spot atau noda pada *sheet, duvet cover, pillow case* dan *towel* maka diatasi dengan cara melaporkan kepada supervisor, bisa juga meminta linen pada *buckuet* villa boy lainnya, atau dalam keadaan yang paling mendesak yaitu mengambil linen terlebih dahulu dari kamar kosong yang sudah dalam keadaan bersih namun tidak untuk dijual segera. Kekurangan *Guest Amenities* Hal ini menyebabkan kamar belum layak atau belum siap untuk dijual. Cara mengatasinya adalah segera melaporkan kepada supervisor dan supervisor

akan melaporkan ke *housekeeping office* untuk memesan guest amenities yang kurang atau telah habis tersebut pada supplier. Dalam keadaan mendesak seorang villa boy dapat meminta guest amenities tersebut pada villa boy lainnya yang mempunyai lebih. Keran Air di *Plunge Pool* Rusak. Keran air kolam yang rusak atau mati akan diatasi oleh villa boy dengan segera menghubungi *engineering* untuk memperbaikinya, namun saat pihak *engineering* tidak bisa memperbaiki saat itu juga, villa boy akan menggunakan alternatif selang shower yang ada di dekat kolam, kemudian diikat di kursi dan diarahkan ke *plunge pool* untuk mengisi air.

Berdasarkan pengalaman penulis dalam melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di hotel The Royal Pita Maha Ubud bahwa Penanganan Pembersihan Kamar Vacant Dirty Oleh Villa Boy Di Hotel The Royal Pita Maha Ubud sudah dilakukan dengan baik dan sesuai prosedur yang ditetapkan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya juga terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi, namun dapat diatasi dengan tindakan-tindakan yang sesuai arahan dan bimbingan dari *supervisor housekeeper*.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman yang telah didapatkan selama melaksanakan Penanganan Pembersihan Kamar Vacant Dirty Oleh Villa Boy Di Hotel The Royal Pita Maha Ubud, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi terjadinya spot atau noda pada *sheet, duvet cover, pillow case* dan *towel*, sebaiknya melakukan koordinasi dengan petugas *laundry* agar lebih

teliti ketika membersihkan sampai ke melipat *sheet*, *duvet cover*, *pillow case* dan *towel* tersebut. Saat pihak *laundry* membawa *sheet*, *duvet cover*, *pillow case* dan *towel* ke hotel, sebaiknya pihak housekeeper yang menerimanya harus melakukan pengecekan, jika masih ada *spot* agar diletakkan terpisah dengan yang bersih untuk dilakukannya proses *spotting*, kemudian segera serahkan kembali ke pihak *laundry*.

2. Untuk menghindari terjadinya kekurangan *guest amenities*, harus dijalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan petugas *store* yang bertugas. Petugas *store* harus selalu memeriksa persediaan yang ada di gudang, jika persediaan sudah sangat sedikit petugas *store* harus segera melakukan pemesanan, jangan sampai menunggu persediaan benar-benar habis karena akan membuat villa boy terhambat dalam melakukan pekerjaannya.
3. Untuk menghindari terjadinya kerusakan pada keran air *plunge pool* di saat kamar akan segera dijual, pihak *engineering* wajib melakukan pengecekan secara rutin terhadap seluruh peralatan yang ada di hotel. Sehingga hambatan seperti ini tidak terulang lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Operasional Tata Graha Hotel. Cetakan Kedua*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Al Bataafi, Wisnu. 2015. *Housekeeping Department, Floor and Public Area*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT Gramedia.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dimiyati, Aan Surachlan. 2002. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: CV. Deviri Ganan.
- Effendy, M. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Pendit. 2005. *Housekeeping hotel*. Jakarta: Gramedia.
- Rumekso. 2016. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.