

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TWO BEDROOM VILLA DENGAN STATUS
EXPECTED ARRIVAL
DI HOTEL ADIWANA ARKARA RESORT**



I Putu Agus Diarta

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

**PENANGANAN TWO BEDROOM VILLA DENGAN STATUS
EXPECTED ARRIVAL
DI HOTEL ADIWANA ARKARA RESORT**



**Oleh :
I Putu Agus Diarta
2015823255**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2023**



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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Agus Diarta

NIM : 2015823255

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TWO BEDROOM VILLA DENGAN STATUS
EXPECTED ARRIVAL DI HOTEL ADIWANA ARKARA 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.

Gianyar, Juli 2023



Nama : I Putu Agus Diarta

NIM : 2015823255

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

**PENANGANAN TWO BEDROOM VILLADENGAN STATUS
EXPECTED ARRIVAL DI HOTEL ADIWANA ARKARA RESORT**

Oleh :

I Putu Agus Diarta
NIM. 2015823255

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

I Nyoman Darsa S.Si.M.Pd
NIP.197506102006041005



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

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

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 Two Bedroom Villa* dengan status *Expected Arrival* di Hotel Adiwana Arkara Resort ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Penanganan two bedroom villa* dengan *expected arrival* di Hotel Adiwana Arkara Resort.

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:

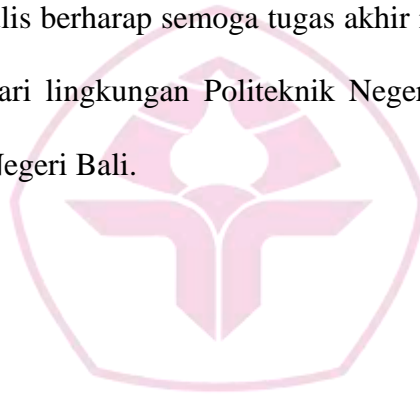
1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator PNB Gianyar.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Nyoman Darsa S.Si.M.Pd selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ni Luh Putu Rostika Diastini Putri Selaku *Human Resort Departement* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di hotel Adiwana Arkara Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. I Kadek Jaya Putra selaku *Supervisor Housekeeping* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh staf Adiwana Arkara Resort yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Wayan Sudiarta dan Ibu Ni Wayan Armini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman di 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 ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Gianyar, Juli 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN COVER	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan	6
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode Dan Teknik Analisis Data	8
3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Pengertian Penanganan	9
B. Pengertian Pengertian Status Kamar	10
C. Pengertian Pengertian <i>Hotel</i>	12
D. Pengertian Pengertian <i>Housekeeping</i>	15
E. Pengertian Pengertian <i>Room Attendent</i>	15
F. Pengertian Pengertian Jenis-Jenis Kamar	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi Dan Sejarah Hotel Adiwana Arkara Resort	22

1. Lokasi Hotel Adiwana Arkara Resort.....	22
2. Sejarah Berdirinya Hotel Adiwana Arkara Resort.....	22
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Hotel Adiwana Arkara Resort.....	24
1. Bidang Usaha	24
2. Fasilitas	28
C. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
A. Prosedur Penanganan <i>Two Bedroom</i> Villa dengan status <i>Expected Arrival</i> di Hotel Adiwana Arkara Resort	38
1. Tahap Persiapan	39
2. Tahap Pelaksanaan.....	42
3. Tahap Akhir	46
B. Kendala yang dihadapi dan Solusi mengatasi pada saat Penanganan <i>Two Bedroom</i> Villa dengan Status <i>Expected Arrival</i>	47
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Adiwana Arkara Resort	22
Gambar 3.2 Adiwana Arkara Resort.....	23
Gambar 3.3 Arkara <i>Pool Acces</i>	25
Gambar 3.4 Arkara <i>Jungle Suite</i>	25
Gambar 3.5 Royal <i>Pool Villa</i>	25
Gambar 3.6 One <i>Bedroom Villa</i>	27
Gambar 3.7 Two <i>Bedroom Villa</i>	27
Gambar 3.8 <i>Swimming Pool</i>	28
Gambar 3.9 Kau Kau Restoran	29
Gambar 3.10 Kamalini Spa.....	30
Gambar 3.11 Arkara <i>Gift Shop</i>	31
Gambar 3.12 Akasa <i>Rooftop</i>	31
Gambar 3.13 <i>Meating Room</i>	32
Gambar 3.14 <i>Guest Amenities</i>	33
Gambar 3.15 <i>Tour</i>	34
Gambar 3.16 <i>Yoga Class</i>	34
Gambar 3.17 <i>Flower Setup</i>	35
Gambar 3.18 <i>Floting Breakfast</i>	36
Gambar 4.1 Alat Pembersihan	40
Gambar 4.2 <i>Sanitari Bag</i>	40
Gambar 4.3 <i>Saving Kit</i>	40
Gambar 4.4 <i>Dental Kit</i>	41
Gambar 4.5 <i>Shower Cap</i>	41
Gambar 4.6 <i>Chamical</i>	42
Gambar 4.7 <i>Making Bed</i>	43
Gambar 4.8 <i>Request Setup</i>	43
Gambar 4.9 Membersihkan <i>Toilet Bowl</i>	44

Gambar 4.10 <i>Setup Towel</i>	44
Gambar 4.11 Memebersihkan Kompor	45
Gambar 4.12 <i>Dusting Table</i>	45
Gambar 4.13 Membersihkan <i>Mini Bar</i>	45
Gambar 4.14 <i>Setup Guest Suplies</i>	45
Gambar 4.17 <i>Assignment Room Attendent</i>	47



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	36
---	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1: *Rooftop*

Gambar 2: *Lobby*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sudah sejak dahulu dikenal dengan dunia pariwisatanya, keseragaman budaya, suku, adat istiadat dan bahasa yang menjadikan Indonesia menjadi salah satu tujuan wisatawan untuk menghabiskan waktu liburannya. Tujuan yang paling favorit dari wisatawan yang sudah terkenal adalah pulau Bali. Bali memiliki banyak keindahan tidak hanya alamnya yang bisa dinikmati, namun juga tradisi, adat istiadat dan budaya yang begitu melekat pada kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, Bali adalah sebagai salah satu daerah yang gemar dikunjungi oleh wisatawan baik domestic maupun manca negara. Bali memiliki julukan seperti *“Bali is the Island of A Thousand Temples”*.

Peningkatan kunjungan wisatawan ke suatu daerah harus diimbangi dengan peningkatan akomodasi yang menunjang kegiatan pariwisata di daerah tersebut. peningkatan kunjungan wisata telah memberikan kemajuan dengan semakin banyak investor yang ingin melakukan investasi di Bali, khususnya untuk usaha yang berhubungan dengan kegiatan pariwisata dan juga akomodasi wisata seperti: hotel, restoran, biro perjalanan dan sebagainya.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, minuman dan serta jasa yang lainnya. Seperti yang kita ketahui bahwa setiap orang yang melakukan perjalanan wisata pasti membutuhkan tempat untuk beristirahat. Hotel memiliki

berbagai departement, yang di mana setiap departement memiliki hubungan yang saling membutuhkan dan saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan untuk memuaskan tamu.

Adapun departemen yang terdapat dalam hotel yaitu sebagai berikut *Front Office Departement* merupakan bagian pusat yang bekerja sebagai jantung dan pusat dari segala aktifitas tamu di hotel yang menangani proses *check-in* maupun *check-out* yang menjadi prinsip dalam menangani di depan; *Food and Beverage Departemen* adalah salah satu departement yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan, pelayanan makanan dan minuman untuk tamu yang menginap di hotel dan juga tamu dari luar hotel yang ingin makanan dan minuman; *Engineering Departement* adalah bagian di hotel yang bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar bisa berfungsi maksimal sehingga seluruh operasional hotel bisa berjalan dengan baik.

Selain itu ada juga *Security Departement* merupakan departemen yang bertugas menjaga dan mengatur keamanan hotel serta melakukan pengamanan seluruh area hotel dan ikut memantau kamar-kamar tamu, terutama yang dihuni agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan; *Sales and Marketing Departement* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab untuk menjual kamar maupun *meeting package*, menentukan harga jual serta memasarkan produk hotel lainnya; *Accounting Departement* bertanggung jawab untuk mengendalikan kegiatan operasional keuangan; HRD adalah salah satu bagian posisi di perusahaan yang memiliki tugas dan tanggung jawab cukup penting serta sangat erat kaitannya

dengan penerimaan karyawan/staff; *Housekeeping Departement* merupakan suatu departemen yang ada di hotel memiliki tanggung jawab untuk memastikan kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiannya.

Cakupan kerja *Housekeeping Departement* meliputi: area publik, kamar, *laundry, linen, florist, dan garden*. *Room Attendant* bertugas untuk membersihkan dan merapikan ruangan atau kamar setelah tamu *check out*. *Public Area Section*, seksi ini bertanggung jawab atas pemeliharaan dan pelayanan di area publik seperti: lobi, kolam renang, *gym*, dan fasilitas umum lainnya. *Laundry Section* sesuai namanya, seksi ini bertugas untuk mencuci, menyetrika dan melipat semua kain yang digunakan di hotel.

Linen Section seksi ini merupakan kelanjutan dari seksi *laundry*. Tugasnya adalah mendistribusikan linen dan kain-kain yang sudah rapi dan bersih ke semua lini dan ruangan hotel yang membutuhkannya. *Florist* bertanggung jawab atas kesegaran dan keindahan buket dan rangkaian bunga yang diletakkan di ruangan-ruangan hotel, kamar, lobi, restoran, hingga lorong-lorong penginapan. *Gardener* bertugas memelihara tumbuhan dan taman di luar dan dalam hotel.

Jenis-jenis kamar yang ada di hotel yaitu *standard room, superior room, deluxe room, one bed room villa, dan two bed room villa*. Jenis kamar *standar room* fasilitas yang disediakan terbatas, seperti: kasur ukuran *king size* atau dua *queen size*. Sesuai dengan namanya, jenis kamar *standard room* merupakan tipe kamar hotel yang paling biasa di hotel. Jenis kamar hotel *superior room*. Jenis kamar ini sedikit lebih baik dibandingkan dengan kamar *standard*. Di atas kamar hotel *standard*, ada kamar *superior room*. Jenis kamar ini sedikit lebih baik dibandingkan

dengan kamar *standard*. Fasilitas yang disediakan seperti; adanya interior kamar, pemandangan yang dapat dilihat dari kamar, dan lainnya. Jenis kamar hotel *deluxe room*. Kamar hotel *deluxe room* memiliki harga yang lebih tinggi dibandingkan dua jenis kamar sebelumnya, ukuran kamar yang lebih besar, serta interior kamar yang terkesan lebih mewah. Tamu dapat memilih kasur yang diinginkan, yaitu *double bed* atau *twin bed*. Jenis Kamar Hotel *Twin Room* Seperti namanya, kamar twin room menyajikan dua tempat tidur ukuran single yang terpisah. Jenis kamar hotel *single room* merupakan kamar paling umum. Kamar hotel ini menyajikan satu *single bed*, sofa, dan kamar mandi dengan ukuran yang tidak terlalu besar.

Jenis Kamar *one bedroom villa* dilengkapi dengan fasilitas tempat tidur *king bed*, sofa, AC, *bathub*, *private pool*, *private kitchen*, *dining room* serta ukuran keseluruhan villa yaitu 150 m². Kamar ini dapat dihuni 2 orang dewasa dan 1 anak di bawah umur 12 tahun atau 3 orang dewasa jika ditambah 1 extra bed. Jenis kamar *two bedroom villa* dilengkapi dengan fasilitas 2 kamar tidur *king bed*, AC, *bathub*, *private pool*, *private kitchen*, *dining room*, *balcony* serta ukuran keseluruhan villa yaitu 160 m². Kamar ini dapat dihuni 4 orang dewasa dan 2 anak di bawah umur 12 tahun atau 6 orang dewasa jika ditambah 2 extra bed.

Dalam proses membersihkan kamar tamu yang sudah *check out*, terdapat *step by step* yg harus dilakukan agar kamar tersebut kembali menjadi kamar yg siap untuk di tempati oleh tamu. Adapun proses penanganan pembersihan *two bedroom villa* yang pertama kita harus mempersiapkan diri terlebih dahulu, kemudian mempersiapkan alat dan linen yang di perlukan. Kegiatan selanjutnya adalah membersihkan *two bedroom villa* yang berada di lantai dua terlebih dahulu

kemudian di lantai satu, setelah itu dilanjutkan membersihkan *private kitchen* dan area *villa*.

Ada beberapa alasan pemilihan kamar dengan tipe *two bedroom villa* sebagai judul Tugas Akhir diantaranya adalah kamar tersebut memiliki fasilitas yang lebih lengkap jika dibandingkan dengan kamar lainnya, serta memiliki SOP yang sedikit rumit karena memiliki dua *bedroom*, satu *swimming pool*, dan satu *kitchen*. Alasan memilih kamar dengan status *expected arrival* dikarenakan pembersihan yang dilakukan lebih teliti dan harus dikerjakan dengan cepat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka Tugas Akhir ini berjudul “Penanganan *Two Bedroom Villa* dengan Status *Expected Arrival* di Hotel Adiwana Arkara Resort”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *two bedroom villa* dengan status *expected arrival* di hotel Adiwana Arkara Resort?
2. Apa masalah yang dihadapi dalam penanganan *two bedroom villa* di hotel Adiwana Arkara Resort dan solusinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan dan kegunaan penelitian Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan penulisan

Dari Rumusan Masalah diatas maka terdapat tujuan dari penulisan tugas akhir ini, adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan penanganan *two bedroom villa* dengan status *expected arrival* di hotel Adiwana Arkara Resort
- b. Untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi dalam penanganan *two bedroom villa* dihotel Adiwana Arkara Resort dan solusinya

2. Kegunaan penulisan

- a. Bagi mahasiswa

1. Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
2. Meningkatkan pemahaman dalam bidang *Housekeeping Departement* dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

1. Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang *Housekeeping Departement*.
Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
2. Meningkatkan pemahaman dalam *Housekeeping Departement* dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

3. Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penanganan *two bedroom villa* dengan status *expected arrival* di Hotel Adiwana Arkara Resort.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Hotel Adiwana Arkara Resort sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *Housekeeping Departement*, khususnya mengenai *two bedroom villa* dengan status *expected arrival*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan teknik pengumpulan data

Sub-sub ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

A. Metode observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam tugas akhir penanganan *two bedroom villa* dengan status *expected arrival* di hotel Adiwana Arkara Resort dengan metode observasi selama 6 bulan pada saat melakukan praktek kuliah industri.

B. Metode wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada dua orang senior yang merupakan *supervisor* di hotel

Adiwana Arkara Resort dalam penanganan *two bedroom villa* dengan status *expected arrival*.

C. Studi Kepustakaan

Dimana metode ini merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2017). Ada beberapa macam sumber informasi yang digunakan penulis sebagai bahan studikepustakaan diantaranya jurnal penelitian, buku, dan internet.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap dan menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat selama melakukan penelitian di Hotel Adiwana Arkara Resort.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun teknik penyajian yang digunakan penulis yaitu: Teknik informal, dimana teknik penyajian data dengan menggunakan kata-kata yang apabila dibaca mudah dipahami. Metode formal, dimana telnik penyajian data dengan menggunakan statistik berupa bagan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Penanganan *Two Bedroom Villa* dengan Status *Expected Arrival* di Hotel Adiwana Arkara Resort” maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Tahap penanganan pembersihan kamar *Two Bedroom Villa* oleh *room attendant* dibagi menjadi 3 bagian, yaitu:
 - a. Tahap persiapan meliputi seperti persiapan diri, persiapan alat, persiapan *chemical*.
 - b. Tahap pelaksanaan pembersihan *two bedroom villa* di bagi menjadi 4, yang pertama penataan *bedroom*, membersihkan *bathroom*, membersihkan *kitchen area*, dan yang terakhir membersihkan luar ruangan atau *out door*.
 - c. Tahap penanganan akhir dari pembersihan *two bedroom villa*, *room attendant* melakukan *double check* dan pengisian *assignment room attendant*.
2. Hambatan dan cara mengatasi masalah yang ada Adiwana Arkara Resort khususnya untuk penanganan *two bedroom villa* yaitu:
 - a. Kurangnya linen yang tersedia jika okupansi penuh. Cara mengatasinya yaitu dengan melakukan *laundry express linen* yang kotor agar segera bisa digunakan kembali.

- b. Kekurangan alat untuk penanganan pembersihan kamar dikarenakan ada beberapa alat yang rusak. Cara mengatasinya dengan menggunakan alat secara bergantian agar pekerjaan dapat terselesaikan.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Penanganan *Two Bedroom Villa* dengan status *Expected Arrival* di Adiwana Arkara Resort”, maka penulis dapat menyarankan untuk perusahaan sebagai berikut. Untuk kelancaran operasional hotel terutama di bagian *Housekeeping Departement* agar jumlah alat-alat dan linen lebih diperbanyak agar saat penanganan pembersihan kamar tidak kekurangan alat-alat maupun linen dan membuat pekerjaan menjadi lebih cepat.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Hurdawati dan Parantika. 2018. Pengertian Hotel. Retrieved 25 Juni,2023, From <http://repository.binadarma.ac.id/48/2/Kris%20Bab%201.pdf>.
- Jakim, D. A. 2017. *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember*. Retrieved 25 Juni, 2023.
- Ludfi Urbani. 2017. Pengertian Jenis-Jenis Status Kamar - Jenis-Jenis Status Kamar. Retrieved 25 Juni, 2023, From: <https://lapaksatria.com/2023/04/jenis-status-kamar-hotel/>
- Parwadi. 2019. Penanganan Pembersihan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Expected Arrival* Pada *The Strand Villa* Oleh *Housekeeping* Di ST. Regis Bali Resort. 10-13. Diakses pada 27 April 2023. dari Politeknik Negeri Bali.
- Pradiatiningtyas. 2017. Pengertian Hotel. Retrieved 25 Juni, 2023, From: <http://e-journal.uajy.ac.id/23622/3/TA%20215715.pdf>
- Riadi, M. 2020. *Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel*. Kajian Pustaka. Retrieved 25 Juni, 2023, <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>
- Rumekso. 2009. *Housekeeping Hotel - Floor Section*. Yogyakarta: ANDI
- Sutanto, P. H. 2020. *View of Perancangan Reservasi Pariwisata Dan Kamar Hotel Berbasis Web*. Retrieved 25 Juni, 2023, From: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/274/199>
- Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel - Pengertian Room Attendent* Bandung: Alfabeta.