

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH ROOM ATTENDANT PADA DELUXE ROOM
DI THE WAKANDA RESORT A PRAMANA EXPERIENCE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Ari Sudewa

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN TURNDOWN SERVICE OLEH ROOM ATTENDANT PADA DELUXE ROOM DI THE WAKANDA RESORT A PRAMANA EXPERIENCE



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Kadek Ari Sudewa
NIM 2015823256**

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

**PENANGANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH ROOM ATTENDANT PADA DELUXE ROOM
DI THE WAKANDA RESORT A PRAMANA EXPERIENCE**

Oleh :

I Kadek Ari Sudewa
NIM 2015823256

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

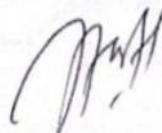
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



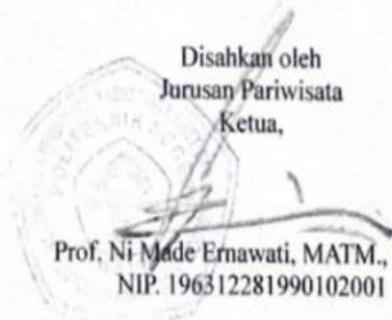
I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par.
NIP.198502102014041001

Pembimbing II,



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

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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Ari Sudewa

NIM : 2015823256

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

**“PENANGANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH ROOM ATTENDANT PADA DELUXE ROOM
DI THE WAKANDA RESORT A PRAMANA EXPERIENCE”**

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 mertinya

Gianyar, Juli 2023

buat pernyataan



Nama : I Kadek Ari Sudewa

NIM : 2015823256

PS : D-III Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Penanganan Turndown Service Oleh Room Attendant di The Wakanda A Pramana Experience” tepat pada waktunya. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

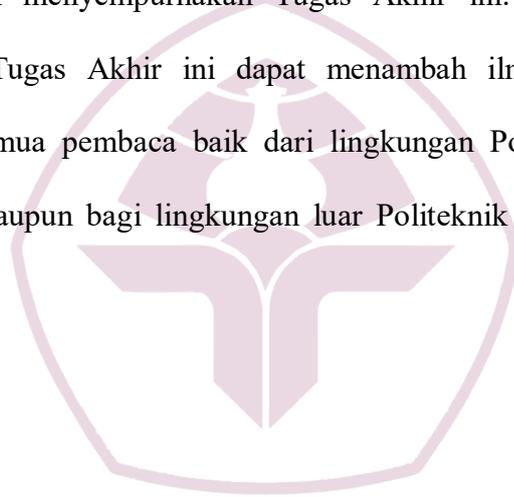
Dalam penulisan Tugas Akhir ini terdapat hambatan yang penulis temukan, penulis mendapat bimbingan, nasehat, petunjuk serta dorongan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikannya tepat pada waktunya. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

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

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara S.PD.,M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Polieknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, S.ST.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. I Wayan Tagel Ariawan, selaku *Operational Manager* The Wakanda Resort A Pramana Experince yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Wakanda Resort A Pramana Experince untuk mendukung tugas akhir ini.
9. I Made Sumiarta, selaku Senior Butler Departement Housekepping dan Departement Front Office yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh staf The Wakanda Resort A Pramana Experince yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. Bapak I Ketut Sudiarta dan Ibu Ni Nyoman Sari, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. 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 Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis harapkan semoga Tugas Akhir ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun bagi lingkungan luar Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.



Gianyar, 2023

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Ari Sudewa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian Hotel dan Klasifikasi Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel	8
B. Pengertian <i>Housekeeping</i> dan Bagian-bagian <i>Housekeeping</i>	12
1. Pengertian <i>Housekeeping</i>	12
2. Bagian-bagian <i>Housekeeping</i>	13
C. Pengertian <i>Room Attendant</i>	15
D. Pengertian Penanganan	18
1. Karakteristik Penanganan.....	18
E. Pengertian <i>Turndown Service</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Lokasi dan Sejarah The Wakanda Resort A Pramana Experience	21
1. Lokasi The Wakanda Resort A Pramana Experience	21
2. Sejarah The Wakanda Resort A Pramana Experience	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Wakanda Resort A Pramana Experience	23
1. Bidang Usaha The Wakanda Resort A Pramana Experience	23
2. Fasilitas The The Wakanda Resort A Pramana Experience	24
C. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Departement</i> The Wakanda Resort A Pramana Experience.....	30
D. Tugas dan Tanggungjawab Masing-masing Jabatan <i>Housekeeping</i>	31

BAB IV PEMBAHASAN	34
1. Tahap Persiapan.....	34
2. Tahap Pelaksanaan.....	39
3. Tahap Penanganan Akhir	42
4. Kendala yang dihadapi seorang <i>Room Attendant</i> The The Wakanda Resort A Pramana Experience.....	42
BAB V PENUTUP	44
A. Simpulan.....	44
B. Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi The Wakanda A Pramana Experience	21
Gambar 3.2 Logo The Wakanda A Pramana Experience	22
Gambar 3.3 <i>Deluxe Room</i> The Wakanda A Pramana Experience	25
Gambar 3.4 <i>Premier Suite Room</i> The Wakanda A Pramana Experience	25
Gambar 3.5 <i>Royal Wakanda Room</i> The Wakanda A Pramana Experience.....	26
Gambar 3.6 <i>Sumampan Restaurant</i> The Wakanda A Pramana Experience	27
Gambar 3.7 <i>Madu Spa</i> The Wakanda A Pramana Experience	28
Gambar 3.8 <i>Yoga Shala</i> The Wakanda A Pramana Experience	29
Gambar 3.9 <i>Pool and Jungler Bar</i> The Wakanda A Pramana Experience	29
Gambar 4.1 <i>Uniform</i> yang dipakai oleh <i>Room Attendant</i>	35
Gambar 4.2 Peralatan yang di gunakan pada saat membersihkan kamar	36
Gambar 4.3 <i>Chemical</i> yang digunakan oleh <i>Room Attendant</i>	37
Gambar 4.4 <i>Amenitis kit</i>	38
Gambar 4.5 Melengkapi <i>Aminities</i>	38
Gambar 4.6 <i>Toilet Bowl</i>	38
Gambar 4.7 Menutup <i>Night Curtain</i>	38
Gambar 4.8 Mengunci Pintu	38
Gambar 4.9 <i>Turndown service</i>	39

DAFTAR BAGAN

Tabel 3.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Departement</i>	30
---	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto *Guestlist*

Lampiran 2 : *Dusting*

Lampiran 3 : Menyapu lantai

Lampiran 4 : Menaruh Menu

Lampiran 5 : Lobby Lantai

Lampiran 6 : Slipper

Lampiran 7 : *Squish* Kaca

Lampiran 8 : Mengecek Suhu AC



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan tempat tujuan wisata yang terkenal di penjuru dunia. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wisatawan yang datang ke Bali, yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Bali memiliki keindahan dan keunikan serta kaya akan seni serta budaya yang sangat menawan. Ini merupakan menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan yang ingin mengunjungi pulau Bali, menyadari akan kondisi tersebut, maka berbagai usaha-usaha yang dilakukan untuk menarik minat wisatawan untuk datang ke Bali khususnya di bidang akomodasi perhotelan yang ingin memberikan pelayanan dalam bidang jasa. Industri pariwisata adalah industri yang perubahan dan perkembangannya dinamis. Perkembangan pariwisata di Bali tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan.

Saat membahas dunia perhotelan, maka kita akan terkait dengan usaha jasa penyediaan kamar yaitu hotel, karena Hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang sering digunakan kebanyakan wisatawan semakin berkembang pesat di Indonesia. Semakin lengkapnya fasilitas-fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu dan keuntungan yang ditawarkan oleh suatu hotel diharapkan dapat menarik perhatian tamu secara optimal. (Wulanto, R. W., & Hadi, W. (2014). Hotel

memegang peranan penting dalam industri pariwisata. Tanpa adanya hotel wisatawan tidak dapat menikmati liburan dengan menyenangkan.

Hal ini disebabkan karena hotel menyediakan layanan menginap dan layanan lainnya yang dibutuhkan dengan kenyamanan. Dengan memberikan jasa pelayanan yang baik, tamu akan merasa senang dan nyaman untuk tinggal di hotel. Salah satu faktor baik di kamar maupun di *public area* bersih, rapi, nyaman dan aman. Tamu akan merasa senang dan puas apabila kamar yang disewa dan pelayanan yang di dapatkan sesuai dengan apa yang diinginkan.

The Wakanda Resort A Pramana Experience merupakan Resort bintang empat yang berlokasi di kawasan Desa Kemenuh Bali, memiliki jumlah kamar sebanyak 23 kamar yang terdiri dari 1 kamar *president suite*, 12 kamar *deluxe suite*, dan 10 kamar *premium*. Dengan banyaknya hotel yang dibangun di kawasan Kemenuh, maka The Wakanda Resort A Pramana Experience memiliki banyak pesaing, sehingga The Wakanda Resort A Pramana Experience harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi tamu yang menginap. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pramugraha dalam membersihkan dan menyiapkan kamar tamu. Hal tersebut dapat membantu membuat tamu merasa nyaman tinggal di hotel dan diharapkan dapat meningkatkan tingkat hunian kamar, sehingga The Wakanda Resort A Pramana Experience bisa bersaing dengan hotel lainnya di kawasan Kemenuh.

Housekeeping departement memiliki peranan dan fungsi sangat penting di sebuah hotel. Dalam operasionalnya department tersebut memiliki tanggung jawab untuk menjaga dan memelihara kebersihan resort baik dari *front* maupun

back of the house. Tata Graha mempunyai seksi-seksi penting yang saling terkait antara satu dengan yang lainnya seperti: *room, public area, laundry, linen & uniform*, dan *florist*. Seksi-seksi tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam memberikan pelayanan terhadap tamu. Semua *staff* diharapkan selalu menunjukkan sikap yang baik, terutama dalam hal keramahan, keakraban, sopan santun maupun kesiapan untuk membantu.

Room Attendant mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan kebersihan kamar dan penyiapan kamar tamu. Petugasnya disebut pramugraha, adalah petugas *room section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Untuk dapat mencapai hasil yang sesuai dengan standar yang telah di terapkan, setiap pramugraha diharapkan bekerja secara efektif dan efisien. Salah satu layanan yang diberikan oleh room attendant di The Wakanda Resort A Pramana Experience adalah Turndown service. Jenis layanan ini adalah jenis layanan yangn diberikan di hotel kepada tamu mereka, terutama pada malam hari saat tamu bersiap-siap untuk tidur. Layanan ini melibatkan kunjungan *staff* hotel ke kamar tamu untuk menyediakan berbagai perawatan dan penyesuaian. Layanan ini diberikan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu hotel. Hal ini dapat membantu menciptakan suasana yang rileks dan santai di kamar tamu menjelang tidur, sehingga tamu dapat merasa dihargai dan diurus dengan baik selama menginap.

Turndown Service adalah salah satu layanan tambahan yang disediakan oleh hotel bintang lima. *Turndown Service* adalah kesempatan bagi staf hotel untuk memberikan pelayanan personal kepada tamu. Staf dapat bertemu langsung

dengan tamu, menanyakan apakah mereka memiliki kebutuhan khusus atau permintaan tambahan, dan memastikan bahwa kamar tamu diatur sesuai dengan preferensi tamu. Ini membantu menciptakan hubungan yang lebih dekat antara tamu dan staf hotel, meningkatkan kepuasan tamu, dan meningkatkan peluang untuk mendapatkan ulasan yang baik.

Penanganan *Turndown Service* pada kamar *Deluxe Room* melibatkan tantangan yang berbeda dibandingkan dengan kamar standar atau kamar lainnya. Kamar *Deluxe Room* biasanya menawarkan fasilitas dan pelayanan yang lebih tinggi, sehingga memerlukan pendekatan yang lebih cermat dan detail dalam *Turndown Service*. Penulis ingin mengidentifikasi peluang inovasi yang dapat meningkatkan pengalaman tamu dan efisiensi operasional dalam melaksanakan *Turndown Service*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir “Penanganan *Turndown Service* Oleh *Room Attendant* Pada *Deluxe Room* di The Wakanda Resort A Pramana Experience

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah penanganan *Turndown Service* oleh *Room Attendant* pada *Deluxe Room* di The Wakanda Resort A Pramana Experience?

2. Apa saja yang menjadi kendala yang dihadapi dalam penanganan *Turndown Service* oleh *room attendant* pada *Deluxe Room* di The Wakanda Resort A Pramana Experience dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan Penanganan *Turndown Service* Oleh *Room Attendant* Pada *Deluxe Room* di The Wakanda Resort A Pramana Experience
 - b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi layanan Housekeeping dan bagaimana cara mengatasinya.
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain:

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

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali yaitu:

 - 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang layanan Housekeeping

2) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai Penanganan *Turndown Service* Oleh *Room Attendant* pada *Deluxe Room* di The Wakanda Resort A Pramana Experience

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Hotel The Wakanda Resort A Pramana Experience sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Housekeeping, khususnya mengenai Penanganan *Turndown Service*.

D. Metodologi Penulisan

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melihat, mengamati, dan ikut membantu dalam melaksanakan *Turndown Service* baik dari persiapan diri persiapan alat, bahan hingga cara *Trundown Sevice* yang sesuai standar

b. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan membaca dan merangkum hal-hal yang berkaitan dengan *Turndown Service* dari berbagai sumber yang berupa buku yang ada hubungannya dengan tugas akhir ini.

c. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada tiga orang senior yang merupakan Housekeeping Supervisor di The Wakanda Resort A Pramana Experience dalam proses penanganan *Turndown Service*.

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 *on the job training* di The Wakanda Resort A Pramana Experience

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun teknik penyajian yang digunakan penulis yaitu:

- a. Teknik formal, dimana teknik penyajian data dengan berupa tabel.
- b. Teknik informal, dimana teknik penyajian data dengan menggunakan kata-kata yang apabila dibaca mudah dipahami.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pembahasan pada bab IV, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. *Turndown Service* adalah salah satu tahap dalam proses pembersihan kamar tamu di The Wakanda Resort A Pramana Experience.
2. Tahap persiapan melibatkan persiapan diri yaitu penampilan yang harus memenuhi Prosedur Operasi Standar (SOP); persiapan alat meliputi *cleaning kit* serta *aminties kit*; persiapan chemical di antaranya bahan kimia atau obat-obatan yang digunakan dalam membersihkan benda atau *furniture* yang ada di kamar seperti kaca, *toilet bowl*, *furniture* kayu dan banyak lagi yang digunakan untuk membersihkan benda lainnya; dan persiapan amenities kit seperti *Dental kit* (sikat gigi), *Sanitary bag* (plastic kecil), *Shower cup* (pelindung rambut), *Dental floss* (pencuci mulut), *Cotton buds* (pembersih telinga), *Cotton pads* (kapas pembersih muka), *Shaving kit* (penguris jenggot), *Mosquito lotion* (obat nyamuk), Dan lain-lain.
3. Tahap pelaksanaan *Turndown Service* melibatkan langkah-langkah seperti mengetuk pintu dan memasuki kamar dengan hati-hati, melipat *bed cover* dan meletakkan *door knob* menu, membersihkan sampah, membersihkan kamar mandi jika diperlukan, dan mengganti handuk yang basah.

4. Tahap penanganan akhir melibatkan *double check* dan menyemprotkan pengharum ruangan di kamar.
5. *Room Attendant* juga menghadapi beberapa kendala, seperti tamu yang masih berada di dalam kamar, kamar yang berantakan atau barang-barang pribadi yang tercecer, permintaan khusus tamu, perbedaan bahasa antara *Room Attendant* dan tamu, serta kendala teknis seperti alat yang kurang baik stok linen akan menjadi terbatas terutama *pillow case*.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Penanganan Turndown Service Oleh Room Attendant Di The Wakanda Resort A Pramana Experience”, maka penulis dapat menyarankan untuk perusahaan yakni : 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

- Muchlisin Riadi (2020). Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel. Diakses pada 06 juli 2023 dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>
- Nawar, Agus. 2000. *Operasional Tata Graha*. Jakarta: PT Gramedia.
- Pardede, P. S. A., & Yusrizal, F. (2018). *Pelaksanaan Tugas Order Taker Departement Housekeeping Di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Prasetyo, T. A. (2017). Peran Room Attendant pada Operasional Housekeeping Department untuk Pelayanan Kamar di Hotel Bintang Mulia Dan Resto Jember.
- Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016). Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi*, 1(1).
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Rosyid, A. N., Pradapa, S. Y. F., & Prasastono, N. (2017). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff terhadap Keluhan Tamu di Pandanaran Hotel Semarang.
- Rumekso, (2002). *Houskeeping Hotel*, Yogyakarta : Andi.
- Sulastiyono. (1999). Housekeeping Adalah: Pengertian, Tugas, Hingga Gajinya. Diakses pada 07 juli 2023 dari <https://www.detik.com/bali/berita/d-6437585/housekeeping-adalah-pengertian-tugas-hingga-gajinya/amp>
- Wulanto, R. W., & Hadi, W. (2014). Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(1).
- Yasa, G. M. D. (2022). Motivasi dan kendala kerja room attendant di hotel ibis budget bali seminyak: Motivation and working constraints of room attendant at ibis budget bali seminyak hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(10), 2646-2656