

TUGAS AKHIR
PENANGANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH VILLA ATTENDANT DI JUMEIRAH BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Made Dian Harum Febrianti

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR
PENANGANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH VILLA ATTENDANT DI JUMEIRAH BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Made Dian Harum Febrianti
NIM 2015823010

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**PENANGANAN TURNDOWN SERVICE OLEH VILLA
ATTENDANT DI JUMEIRAH BALI**

Oleh

Made Dian Harum Febrianti

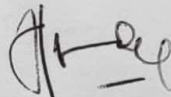
NIM 2015823010

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

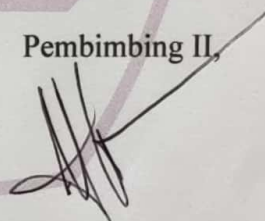
Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Ketut Suja, SE., M.Si
NIP 196412311990031031



Kanah, S.Pd., M.Hum.
NIP 197004121998022001

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**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 : Made Dian Harum Febrianti

NIM : 2015823010

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TURNDOWN SERVICE
OLEH VILLA ATTENDANT DI JUMEIRAH 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.

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Made Dian Harum
Febrianti

NIM : 2015823010

PS : Perhotelan

Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Penanganan Turndown Service Oleh Villa Attendant Di Jumeirah Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Turndown Service Oleh Villa Attendant di Jumeirah Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan 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 Ketua Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suja, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang senantiasa memberikan pengarahan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang mengajar di Program Studi Perhotelan serta seluruh instansi Politeknik Negeri Bali yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Ram Hiralal selaku General Manager di Jumeirah Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk belajar dan memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Gandhi Yanowar selaku *Learning and Development Manager* di Jumeirah Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk belajar dan memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Ketut Mandra selaku *Executive Housekeeper* di Jumeirah Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar, memperoleh informasi dan menjadi salah satu bagian dari *housekeeping colleagues* Jumeirah Bali.

11. Bapak Agenda Sembiring selaku *Housekeeping Manager* di Jumeirah Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan memberikan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
12. Seluruh *housekeeping colleagues* Jumeirah Bali yang telah memberikan motivasi, masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak Komang Budiasa dan Ibu Ni Putu Suarnadi yang senantiasa memberikan semangat, dukungan moral, materi serta do'a untuk penulis selama penulisan tugas akhir ini.
14. 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 ketidaksempurnaan. 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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
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. Hotel.....	8
B. <i>Housekeeping</i>	9
C. <i>Villa Attendant</i>	17
D. Penanganan	21
E. Pengertian, Tujuan, dan Langkah-Langkah <i>Turndown Service</i>	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26

A. Lokasi dan Sejarah Jumeirah Bali.....	26
1. Lokasi Jumeirah Bali	26
2. Sejarah Jumeirah Bali	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Jumeirah Bali.....	29
C. Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	35
BAB IV PEMBAHASAN	45
A. Penanganan <i>Turndown Service</i> Oleh <i>Villa Attendant</i> di Jumeirah Bali.....	45
1. Tahap Persiapan	46
2. Tahap Pelaksanaan.....	67
3. Tahap Akhir	83
B. Kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya.....	84
BAB V PENUTUP.....	86
A. Simpulan	86
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Jumeirah Bali.....	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> Jumeirah Bali	35
Gambar 1 <i>Uniform villa attendant</i> Jumeirah Bali.....	47
Gambar 2 <i>Assignment Turndown service</i>	49
Gambar 3 Kunci <i>buggy</i> dan <i>HOTSoS mobile</i>	50
Gambar 4 <i>Buggy box</i>	51
Gambar 5 <i>Guest Amenities</i>	52
Gambar 6 <i>Masker, hand sanitizer & tissue wipes</i>	52
Gambar 7 <i>Cotton ball, cotton bu &, shower cap</i>	53
Gambar 8 <i>Facial tissue</i>	54
Gambar 9 <i>Toilet paper</i>	54
Gambar 10 <i>Bath salt</i>	55
Gambar 11 <i>Dupa</i>	55
Gambar 12 <i>Candle</i>	56
Gambar 13 <i>Laundry bag & Laundry list</i>	56
Gambar 14 <i>Underliner</i>	57
Gambar.15 <i>Rublish liner</i>	57
Gambar.16 <i>Note pad</i>	58
Gambar 17 <i>Pensil & pulpen</i>	59
Gambar 18 <i>DND card</i>	59

Gambar 19 Korek api dan <i>ashtray</i>	60
Gambar 20 Teh, kopi, dan gula	60
Gambar 21 <i>Linen supplies</i>	61
Gambar 22 Air mineral.....	61
Gambar 23 <i>Rubbish bag</i>	62
Gambar 24 <i>Microfiber, glasscloth & flat mop</i>	63
Gambar 25 <i>Carry caddy</i>	63
Gambar 26 <i>Evening breafing</i>	64
Gambar 27 <i>Bathroom</i> sebelum <i>turndown service</i>	69
Gambar 28 <i>Bathroom</i> sesudah <i>turndown service</i>	69
Gambar 29 <i>Bedroom</i> sebelum <i>turndown service</i>	71
Gambar 30 <i>Bedroom</i> sesudah <i>turndown service</i>	71
Gambar 31 <i>Terrace</i> sebelum <i>turndown service</i>	72
Gambar 32 <i>Terrace</i> sesudah <i>turndown service</i>	72
Gambar 33 <i>Living room</i> sebelum <i>turndown service</i>	73
Gambar 34 <i>Living room</i> sesudah <i>turndown service</i>	73

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 <i>Room Type</i> Jumeirah Bali.....	29
Tabel 3.2 <i>Restaurant</i> Jumeirah Bali.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Foto *Type Villa* Jumeirah Bali

Lampiran 2: Foto *Outlet Restaurant* Jumeirah Bali

Lampiran 3: Foto fasilitas penunjang Jumeirah Bali

Lampiran 4: Struktur Organisasi Hotel Jumeirah Bali

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang memiliki keanekaragaman budaya yang sangat unik. Oleh karena itu, Indonesia dijadikan salah satu daerah tujuan wisata untuk berlibur. Tingginya minat masyarakat yang ingin berkunjung di berbagai objek pariwisata, membuat industri pariwisata dapat mendatangkan manfaat dan keuntungan bagi sebagian besar masyarakat Indonesia dan sebagai sumber devisa negara. Tidak sedikit wisatawan lokal maupun mancanegara datang untuk menikmati daya tarik wisata yang ada di Indonesia. Pada masa sekarang pariwisata di Indonesia mulai pulih kembali. Adanya virus corona pada tahun 2020 hingga awal tahun 2022 membuat sektor pariwisata lumpuh dan berpengaruh pada devisa negara. Pada akhir tahun 2022 pariwisata mulai bangkit kembali dengan diadakannya KTT G20 yang dilaksanakan di Bali dan membuat wisatawan lokal maupun mancanegara mulai berdatangan kembali ke Indonesia khususnya di Bali.

Bali merupakan tujuan wisata yang menyumbangkan devisa terbesar di bidang pariwisata, maka Pulau Bali menjadi Pulau yang sangat dikenal diseluruh dunia khususnya di bidang pariwisata. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jenis-jenis akomodasi yang dibangun di daerah Bali yang disebabkan oleh meningkatnya kunjungan wisatawan ke Bali. Aspek akomodasi ada beragam, mulai dari hotel,

villa, losmen, dan lainnya. Dilihat dari sekian banyak akomodasi yang tersedia, hotel merupakan akomodasi yang diminati banyak wisatawan sebagai tempat menginap sementara selama berada di Bali.

Hotel merupakan suatu badan usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas jasa lainnya yang diperuntukkan kepada masyarakat umum. Salah satu hotel bintang lima di Bali yang baru dibangun dan mulai beroperasi pada bulan april 2022 yang sangat terkenal sebagai tempat menginap para tamu luar negeri maupun domestik adalah Jumeirah Bali. Jumeirah Bali memiliki beberapa *departement* dalam menjalankan operasionalnya. *Departement* yang ada di hotel mencakup HRD (*Human Resource Department*), *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Accounting*, dan *Sales and Marketing*, Salah satu *departement* yang memberikan pelayanan terbaik adalah *Housekeeping Department*.

Housekeeping Department di Jumeirah Bali adalah *department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, keindahan dan daya tarik, serta keamanan pada area hotel seperti kamar, *corridor*, *lobby area*, *public toilet*, *fitness center*, dan lain-lain. Tamu yang menginap di hotel ini sangat dipengaruhi oleh pelayanan dan kenyamanan kamar yang disediakan oleh hotel meliputi kebersihan kamar, kerapian kamar, dan fasilitas yang disediakan di kamar. Oleh karena itu, semakin bersih, rapi dan lengkap fasilitas kamar yang diberikan akan berdampak besar pada kepuasan tamu yang menginap.

Kebersihan kamar hotel ditangani langsung oleh *Housekeeping Department*. *Housekeeping Departement* memiliki beberapa *section* yang memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk menjaga kebersihan dan kerapian kamar salah satunya adalah *villa attendant*. Seorang *villa attendant* di Jumeirah Bali harus bekerja dengan baik dan teliti dalam menyelesaikan tanggung jawabnya agar mendapatkan hasil yang maksimal. *Villa attendant* di Jumeirah Bali memiliki tugas utama yaitu *make-up room* atau menata kamar, selain itu juga memiliki tugas memberikan pelayanan *turndown service*. *Turndown service* adalah pelayanan *second service* yang diberikan oleh *villa attendant* Jumeirah Bali. *Turndown service* memberikan suatu pelayanan istimewa yang diberikan kepada tamu dimana kamar tamu dibersihkan sebanyak 2 kali dan tidak semua hotel memberikan pelayanan *turndown service* ini. Pelayanan ini diberikan pada kamar yang terisi oleh tamu (*occupied*) yang berada di dalam *villa* ataupun sedang tidak berada di dalam *villa* pada sore hari. Pelayanan ini untuk meningkatkan kenyamanan tamu saat menginap di hotel Jumeirah Bali, walaupun pembersihan kamar sudah dilakukan pada pagi hari akan tetapi pembersihan ini tidak mengganti *guest supplies* dan *guest amenities*, sedangkan pelayanan *turndown service* memberikan suatu *service* yang memuaskan untuk tamu seperti mengganti semua *guest supplies* dan *guest amenites* yang telah terpakai selain itu, *villa attendant* juga harus mengeringkan semua area *bathroom*, memperbaiki *bed* yang telah terpakai oleh tamu pada siang hari, menyiapkan *slipper* di bawah kiri dan kanan

bed, menutup *curtain (daybed, blackout, dan blind)* mengubah lampu dari *bright* ke *relax* dan menyiapkan air dan gelas di *bedside table*

Pelayanan *turndown service* yang diberikan oleh *villa attendant* Jumeirah Bali dilakukan pada sore hari dari pukul 18.00 wita yang meliputi: membuka tempat tidur (*open bed*), menyiapkan tempat tidur, membersihkan kamar mandi, mengganti towel yang telah terpakai dan melengkapi *guest supplies* dan *guest amenities* sehingga dapat meningkatkan kenyamanan tamu saat beristirahat di dalam kamar. Oleh karena itu, seorang *villa attendant* harus memberikan pelayanan *turndown service* dengan sebaik-baiknya. Pelayanan ini diberikan ketika tamu tidak berada di dalam *villa*, namun pelayanan ini tetap bisa diberikan kepada tamu yang berada di dalam *villa* dengan adanya *request* sebelumnya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *Turndown Service* Oleh *Villa Attendant* Di Jumeirah”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *turndown service* oleh *villa attendant* di Jumeirah Bali?

2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *turndown service* oleh *villa attendant* di Jumeirah Bali dan bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir yakni sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
 - a. Menjelaskan penanganan *turndown service* oleh *villa attendant* di Jumeirah Bali.
 - b. Mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dalam melakukan penanganan *turndown service* oleh *villa attendant* di Jumeirah Bali dan cara mengatasi kendala-kendala tersebut.
2. Kegunaan Penulisan
 - a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Housekeeping*
 - 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan *Turndown Service* oleh *Villa Attendant* di Jumeirah Bali
 - b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambahkan pengetahuan dalam bidang *Housekeeping*
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan Turndown service
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penanganan Turndown Service
 - 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan Turndown Service

D. Metode Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan, sebagai berikut:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data
 - a. Metode Observasi

Metode observasi yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat informasi di *villa* yang berkaitan dengan penanganan *turndown service*. Penulis terjun secara langsung di industri untuk melakukan

penanganan *turndown service* sebagai seorang *villa attendant*. Penulis juga membuat catatan tentang apa yang sudah dilakukan dan kendala apa yang dihadapi saat melakukan penanganan *turndown service*.

b. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah pengumpulan data dengan cara mempelajari berbagai bentuk bahan-bahan tertulis seperti buku-buku dan mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis di internet yang berkaitan dengan penanganan *turndown service*

c. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan cara menanyakan secara langsung kepada *leader incharge* dan *staff* di *villa* tentang penanganan *turndown service*. Penulis bertanya secara langsung kepada *staff* dan *leader* tentang bagaimana prosedur yang baik dalam penanganan *turndown service* di Jumeirah Bali.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis data adalah metode deskriptif yaitu, menganalisis data dengan memaparkan dan menjelaskan secara lengkap tentang penanganan *turndown service* oleh *villa attendant* di Jumeirah Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Penulisan laporan ini menggunakan teknik penyajian data dengan narasi yaitu menyajikan data dalam bentuk kalimat dengan memaparkan penanganan turndown service oleh villa attendant di Jumeirah Bali

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penanganan *turndown service* di Jumeirah Bali perlu mengetahui prosedur penanganan yang benar agar mencapai hasil yang maksimal, maka dari itu seorang *villa attendant* dituntut agar memiliki kinerja yang profesional (kompeten).

Berdasarkan pembahasan pada bab IV di atas, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan *turndown service* oleh *villa attendant* di Jumeirah Bali. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan sebagai berikut:
 - a. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan seorang *villa attendant* memiliki 2 tahapan persiapan yaitu persiapan diri dan persiapan sebelum menuju *housekeeping office*. Pada tahap persiapan diri, *Villa attendant* akan melakukan persiapan yaitu,

- 1) *Villa attendant* harus datang 30 menit sebelum jam kerjanya dimulai sesuai jadwal yang sudah ditentukan oleh *leader* dengan melakukan absensi melalui *fingerprint*.

Sedangkan persiapan sebelum menuju *villa* yang akan di *turndown service* yang harus dilakukan oleh *villa attendant* adalah sebagai berikut:

- 1) Mengikuti *briefing* sebelum *shift* kerja dimulai untuk mengetahui informasi penting dari masing-masing *section* di *housekeeping department*

2) Memastikan persiapan perlengkapan kamar dan peralatan kerja agar pada saat melakukan pelayanan kepada tamu dapat berjalan dengan lancar. Hal yang harus dilakukan oleh *villa attendant* yaitu mempersiapkan *assignment*, kunci *buggy*, *HOTSoS mobile*, dan *buggy box* yang telah lengkap dengan *guest amenities* dan *guset supplies*

b. Tahap pelaksanaan

Tahap ini terdiri dari *villa attendant* memasuki *villa*, memeriksa lampu, mengumpulkan sampah, mengumpulkan *towel* kotor, mengeringkan *vanity area*, membersihkan *shower room*, menyemprotkan *chemical peroxide* dan *neutral bathroom* pada *toilet bowl*, mengeringkan *bath up*, membersihkan *powder room*, *stripping bed*, *making bed*, merapikan barang milik tamu, merendam dan mencuci gelas di *wash basin pantry*, melengkapi *guest amenities* dan *guest supplies*, menutup *sun bed*, *pool umbrella*, dan *dusting* searah jarum jam

c. Tahap akhir

Adapun tahap akhir dari semua proses yang sudah dilakukan oleh *villa attendant* dalam penanganan *turndown service* yaitu, memastikan kelengkapan *guest amenities* dan *guest supplies*, meredupkan lampu *bright* ke *relax*, menutup *curtain*, dan mengisi *villa assignment report*

2. Kendala yang dihadapi dalam penanganan *turndown service* oleh *villa attendant* di Jumeirah Bali dan cara mengatasi kendalanya sebagai berikut

Peralatan *in villa dining* yang belum di *clear up* oleh *staff in villa dining*. Untuk mengatasi hal tersebut adalah salah satu dari *staff in villa dining* agar mengecek ke

villa-villa tamu yang sebelumnya memesan makanan dan memakannya di dalam *villa*

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan guna meningkatkan kinerja dalam penanganan *turndown service* oleh *villa attendant* di Jumeirah Bali, yaitu agar *staff in villa dining* memiliki sistem catat dengan menggunakan *white board*. Jadi setiap pesanan yang dikirim akan diberikan waktu sekitar 2 sampai 3 jam setelah waktu pengiriman, kemudian *staff in villa dining* akan mengambil piring-piring kotor di dalam *villa* tersebut dan mencoret nomor *villa* pada *white board* setelah melakukan *clear up*.

DAFTAR PUSTAKA

- Barten, M. (2020, Maret 10). Revfine: Hotel Industry: Eveything You Need to Know About Hotel. Retrived from <https://www.revfine.com/hotel-industry/>
- Departemen Pendidikan Nasional 2012. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Pusat Bahasa Edisi-4. Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama
- Hurdawaty dan Parantika, 2018. *Pengertian Hotel*.
Retrived from <http://repository.binadarma.ac.id/48/2/Kris%20Bab%201.pdf>
- Istiarini. (2017, Agustus 30). Istiarini: Materi Tata Graha: *Turn Down Service*.
Retrived from <http://perhotelansmknusadua.blogspot.com/2017/08/materi-tata-graha-turn-down-service.html?m=1>
- Novita, Yulia. 2017. *Housekeeping (Public Area)*. Retrived from <http://repository.uin-suska.ac.id/49378/1/HOUSEKEEPING.pdf>
- Nugraha, Muhammad Rifqi, dan Setiyariski, Ramdani. 2019. *Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant Di Hotel The Luxton Bandung*. Jurnal Kajian Pariwisata, 69. doi: 2931-2-10-20211213
- Nanang. (2019. Februari 22). Wajih Adara: *Tujuan Turn Down Service*. Retrived from <https://wajihadara.blogspot.com/2019/02/tujuan-turn-down-service.html?m=1>
- Polii, Dr. Bernadain D, dan Towoliu, Benny I. 2018. *Manajemen Tata Graha Dan Binatu I*. Sulawesi Utara: Polimdo Press.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Pelawi. 2021. *Turn Down Service Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Aveta Hotel Malioboro Yogyakarta*. Jakarta: Universitas Bina Sarana Infrmatika
- Suharsih. 2018. *Housekeeping*. Jilid 2. Jakarta: Bidang Keahlian Pariwisata Program Keahlian Perhotelan dan Jasa Pariwisata
- Salma, ahrah Firyal. (2022, Mei 9). Magnate: *Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant*. Retrived from <https://magnate.id/tugas-dan-tanggung-jawab-room-attendant/>

Singhel, Kevin. (2022, Agustus). WebstaurantStoreblog: Cleaning Tips: *What Is Turndown Service?*. Retrived from <https://www.webstaurantstore.com/blog/4106/what-is-turndown-service.html>

Yana Diana. 2019. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Department Pada Hotel Bintang Lagoon Resort*. Jurnal Manajemen Tools, 194. doi: 704-37-1384-1-10-20191205