

TUGAS AKHIR
PROSES PENYIAPAN KAMAR TAMU OLEH ROOM
ATTENDANT DI HOTEL THE WESTIN RESORT & SPA UBUD



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURURAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023

**PROSES PENYIAPAN KAMAR TAMU OLEH ROOM
ATTENDANT DI HOTEL THE WESTIN RESORT & SPA UBUD**

Oleh

I Putu Ivan Pradana

NIM 2015823280

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat Menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan D3 Perhotelan

Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Disetujui oleh :

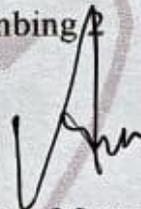
Pembimbing I



Drs. I Ketut Suarja, M.Si

NIP 196212311993031013

Pembimbing II

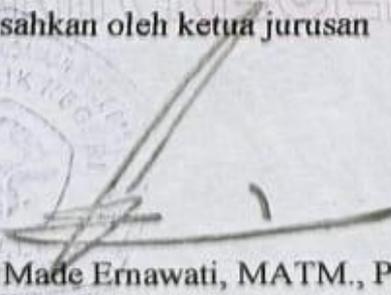


Ida Bagus MartaAryawungsu, A.Par

NIP

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh ketua jurusan


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

NIP 19631228199010200



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN PARIWISATA**

Jl. Raya Sukawati, Batuan, Sukawati, Gianyar Regency, Bali 80582 Telp.:
(0361) 298450 Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Putu Ivan Pradana

NIM : 2015823280

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PROSES PENYIAPAN KAMAR TAMU OLEH ROOM ATTENDANT
DI HOTEL THE WESTIN RESORT & SPA UBUD**

Bahwa 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, 20 Juli 2023 Yang
membuat pernyataan,



Nama : I Putu Ivan Pradana

NIM : 2015823280

PS : D3 Perhotelan jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PROSES PENYIAPAN KAMAR TAMU OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL THE WESTIN RESORT & SPA UBUD ini, tepat pada waktunya.

Tugas akhir ini telah disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan penulis pada Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Selain itu, penulisan tugas akhir ini untuk menguraikan Proses Penyiapan Kamar Tamu oleh Room Attendant di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan, saran – saran dan informasi yang berguna kepada penulis, terutama kepada yang terhormat :

1. 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 di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali
3. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali

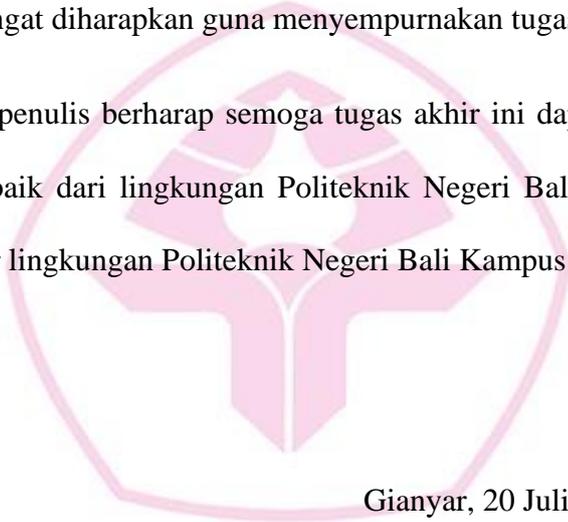
4. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali kampus Gianyar
5. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan maupu saran sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan
6. Ida Bagus Marta Aryawungsu, A.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan maupu saran sehingga tugas akhir ini dapat terselesaika.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan Staff Pegawai yang selama ini telah mengajar
8. I Wayan Raksa selaku General The Westin Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dari Hotel The Westin Resort & Spa Ubud untuk mendukung penulisan tugas akhir ini
9. Ni Wayan Diwantari Handayani selaku HRD di The Westin Resort & Spa Ubud yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dari Hotel The Westin Resort & Spa Ubud untuk mendukung penulisan tugas akhir ini
10. I Wayan Arsana selaku Executive Housekeeping The Westin Resort & Spa, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. I Wayan Gede Saputra & I Made Dedi Maharta selaku Supervisor Housekeeping di The Westin Resort & Spa Ubud, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

12. I Nyoman Dana & Ni Nyoman Lestari , selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi & dukungan selama penulisan tugas akhir ini.

13. Semua pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

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 Kampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar



Gianyar, 20 Juli 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Ivan Pradana

NIM : 201582380

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PENGESAHAN.....
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR LAMPIRAN.....	11
BAB I PENDAHULUAN.....	12
A.Latar belakang	12
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Kegunaan Penulisan	14
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Pengertian Hotel	17
B. Pengertian Housekeeping	18
C. Pengertian Room Attendant.....	20
D. Pengertian dan Jenis – Jenis Kamar Hotel	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi dan Sejarah Berdirinya Perusahaan	24
B. Kegiatan Usaha dan Fasilitas The Westin Resort & Spa Ubud.....	25
C. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan pada Housekeeping Departement	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	32
A. Proses Penyiapan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di The Westin Resort & Spa Ubud.	32
B. Hambatan Yang Dihadapi Saat Melakukan Penyiapan Kamar Tamu Oleh Room Attendant di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud dan Cara Mengatasi Hambatan Tersebut.....	42
BAB V PENUTUP	44
A. Simpulan.....	44
B. Saran	45

Daftar Pustaka.....	47
Lampiran	48



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hotel The Westin Resort & Spa Ubud.....	24
Gambar 3. 2 Kamar Hotel The Westin Resort & Spa Ubud	26
Gambar 4. 1 Amenitis kit.....	34
Gambar 4. 2 Linen & Towel	35
Gambar 4. 3 Making Bed	38
Gambar 4. 4 Pembersihan Bathroom	39
Gambar 4. 5 mopping lantai kamar.....	40



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar The Westin Resort & Spa	27
---	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wording card untuk guest occupaid	48
Lampiran 2. Honeymoon set up	48
Lampiran 3. Form Wawancara.....	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A.Latar belakang

Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang ataupun kelompok dalam jangka waktu tertentu dengan melakukan perencanaan dari suatu tempat ke tempat lainnya dan bertujuan untuk rekreasi dan berlibur atau untuk memenuhi suatu keinginan yang dapat terpenuhi. Di Indonesia terdapat banyak tujuan wisata dengan beranekaragam jenis seperti budaya, tradisi, adat istiadat dan keindahan alam yang dimiliki, salah satunya yaitu Bali

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terkenal akan keindahan alam flora fauna serta kebudayaannya, dimana masing - masing pulau memiliki potensi keindahan alam serta daya Tarik tersendiri. Di Indonesia juga memiliki banyak suku ditambah kebudayaan yang tersebar dari Sabang sampai Merauke yang memiliki perbedaan adat istiadat sebagai daya tarik tersendiri

Bali merupakan salah satu pulau yang memiliki daya tarik tersendiri, mulai dari keindahan alamnya, budaya ,dan adat istiadatnya. Daya tarik tersebut membuat Bali merupakan salah satu tujuan wisata favorit bagi para wisatawan. Dengan banyaknya para wisatawan yang datang ,tentunya harus didukung dengan akomodasi dan fasilitas yang menunjang para wisatawan saat berlibur ke Bali. Salah satu akomodasi yang sangat penting adalah hotel.

The Westin Resort & Spa Ubud merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terdapat di Bali.Hotel ini memiliki 120 kamar dan juga dilengkapi dengan fasilitas fasilitas lainnya seperti *restaurant*, kolam renang , *gym*, *spa* dan *play kids*. Hotel ini juga memiliki beberapa departemen yang menunjang operasional hotel ini.

Departemen nya ialah *Human Resource Departement, Engineering Departement, Sales & Marketing Departement , IT Departement, Finance Departement, Food & Beverage Departement, Front Office Departement, Housekeeping Departement, Spa & Recreation Departement dan Security Departement.*

Housekeeping Departement merupakan *department* yang bertanggung jawab memastikan keadaan kamar dan fasilitas fasilitas sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapihannya. Cakupan kerja *departement housekeeping* meliputi area publik, kamar, laundry, linen, florist, dan garden

Salah satu bagian dari *Housekeeping* yang berperan sangat penting dalam menjaga kebersihan dan kualitas kamar tamu pada saat menginap di hotel adalah *Room Attendant*. *Room Attendant* bertanggung jawab dalam hal pembersihan kamar-kamar tamu sesuai tugas yang diberikan, memastikan standar kebersihan kamar, melaporkan dan mencatat setiap kerusakan yang ditemukan, menangani keluhan dan permintaan tamu. Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan latar belakang maka penulis tertarik untuk membahas hal tersebut ke dalam sebuah Tugas Akhir dengan judul “Proses Penyiapan Kamar Tamu oleh Room Attendant di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Proses Penyiapan Kamar Tamu oleh Room Attendant di The Westin Resort & Spa Ubud ?
2. Apa Saja Kendala yang Dihadapi oleh Room Attendant pada saat Pembersihan Kamar Tamu di The Westin Resort & Spa Ubud ?

C. Tujuan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a) Mengetahui Proses Penyiapan Kamar Tamu oleh Room Attendant di The Westin Resort & Spa Ubud
- b) Mengetahui Apa Saja Kendala yang Dihadapi oleh Room Attendant Pada Saat Pembersihan Kamar Tamu di The Westin Resort & Spa Ubud

2. Kegunaan Penulisan

A. Bagi Mahasiswa

- 1) Secara akedemis bagi mahasiswa penelitian ini merupakan sarana untuk mengaplikasikan ilmu dan menerapkan pengetahuan serta teori-teori yang didapat dibangku perkuliahan, khususnya dalam meningkatkan konsep konsep manajemen perhotelan pada Housekeeping Department (Room Attendant) serta dapat di terapkan pada industri pariwisata nantinya.
- 2) Merupakan syarat dalam meraih gelar diploma III (D3) jurusan pariwisata pada prodi perhotelan

B. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

- 1) Hasil penulisan ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan kepada pembaca yang ingin menambah pengetahuan di bidang housekeeping, khususnya pada bagian room attendant
- 2) Hasil penulisan ini juga dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pengaruh dan manfaat digital marketing pada peningkatan jumlah pengunjung hotel.

C. Bagi Perusahaan

- 1) Dapat memberi pemikiran untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelayanan kepada tamu di hotel
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan data

Metode yang dipergunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Dengan cara melakukan pengamatan secara langsung, belajar, dan melibatkan diri sendiri dalam melakukan penyiapan kamar tamu sesuai standar seorang room attendant yang sudah ditetapkan oleh hotel The Westin Resort & Spa Ubud selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada supervisor dan beberapa staff di hotel The Westin Resort & Spa Ubud

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca beberapa Tugas Akhir, Artikel ,dan Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berkaitan sebagai bahan referensi penulisan

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan Teknik analisis deskriptif , yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan secara lengkap serta menyeluruh proses penyiapan kamar dan permasalahan yang didapat selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Westin Resort & Spa Ubud

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam Penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode formal dan metode informal. Metode formal yaitu metode penyajian data dengan gambar, tabel, dan bagan yang berkaitan dengan proses penyiapan kamar tamu oleh Room Attendant di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud. Metode informal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata - kata atau berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan proses penyiapan kamar tamu oleh Room Attendant di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Proses Penyiapan Kamar Tamu oleh Room Attendant di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Tahap penyiapan kamar tamu oleh *room attendant* dibagi menjadi 3 tahapan, diantaranya:

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan meliputi persiapan diri, persiapan alat, persiapan *chemical*, persiapan *amenities kit*, dan persiapan *linen & towel*

b. Tahap pelaksanaan pembersihan

Penanganan pembersihan kamar tamu dibagi menjadi 3 meliputi penataan kamar tamu atau *bed room*, pembersihan kamar mandi atau *bath room*, dan pembersihan area *living room* dan *balcony*

c. Tahap penanganan akhir

Penanganan akhir dari pembersihan kamar tamu yaitu dibagi menjadi 3 tahapan meliputi melakukan *double check* atau pengecekan kembali, menginformasikan ke *supervisor incharge* dan menulis *assignment*.

2. *Room attendant* harus selalu memperhatikan kebersihan dalam maupun luar ruangan. Semua tahap pembersihan dilakukan dengan teliti sesuai dengan SOP agar sesuai dengan ekspektasi tamu dan hotel. Kebersihan kamar merupakan salah satu hal yang paling penting bagi hotel demi berjalannya operasional hotel.

3. Hambatan dan cara mengatasi yang dihadapi oleh *room attendant* pada saat melakukan penyiapan kamar tamu mempunyai 2 bagian, diantaranya:

a. Ketersediaan *linen* dan *towel* sangat penting demi menunjang lancarnya *room attendant* pada saat melakukan pembersihan kamar, namun di hotel The Westin Resort & Spa Ubud ketersediaan *linen* dan *towel* masih kurang memadai, banyak *linen* dan *towel* yang sudah tidak sesuai standar. Cara mengatasinya dengan pengadaan *linen* dan *towel* baru agar ketersediaan *linen* dan *towel* sesuai standar dan dapat mencukupi kebutuhan operasional hotel

b. Ketersediaan barang di *pantry housekeeping* sangat diperlukan bagi seorang *room attendant* agar dapat lebih mudah mengambil barang yang kurang dengan lebih cepat, namun di The Westin Resort & Spa Ubud di *pantry - pantry housekeeping* tidak tersedia barang barang yang diperlukan *room attendant* baik itu *linen* atau *towel*. Cara mengatasi dapat dikoordinasikan kepada *laundry section* agar mengisi *pantry haousekeeping* dengan barang barang yang diperlukan oleh *room attendant*.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Proses Penyiapan Kamar Tamu oleh *Room Attendant* di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, maka penulis dapat disarankan bahwa

a. Untuk kelancaran operasional pada saat penanganan pembersihan kamar, para senior dapat mengajarkan kepada adik adik training apa saja yang harus dilakukan pada saat akan melakukan pembersihan kamar, seperti tahap tahapam pembersihan kamar sesuai SOP agar pembersihan maksimal dan dapat berjalan dengan cepat dan lancar

b. Pihak *management* sebaiknya menerima keluhan atau saran dari *room attendant* mulai dari pengadaan *linen* dan *towel* yang memadai. Dengan persediaan *linen* dan *towel* yang memadai maka para *room attendant* dapat melakukan penyiapan kamar dengan cepat dan lancar tanpa ada hambatan kekurangan *linen & towel*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Daftar Pustaka

- Agusnawar, Amd., Par.2004.*Resepsionis Hotel.Jakarta*.Gramedia Pustaka Utama;
- Chair, Ira Meirina. 2017. *Hotel Room Division Management*. Kencana.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT Grasindo.
- Fadhli, A. (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan*.Yogyakarta: Gava Media.
- Iskandar, Andi Arifuddin. 2018. *Pentingnya Memelihara Kebersihan dan Keamanan Lingkungan Secara Partisipatif Demi Meningkatkan Gotong Royong Dan Kualitas Hidup Warga*. Jurnal Ilmiah Pena Vol.1 Nomor 1 Tahun 2018
- Kesuma, Tri Mastoyo Jati. 2007. *Pengantar (Metode) Penelitian Bahasa*. Yogyakarta. Carasvatibooks.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Orbani, Ludfi. 2017. *Housekeeping passport manajemen operasional housekeeping lanjut*, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Purwadi, Ketut Budi. 2017. *Penanganan Turn Down Service Oleh Suite Attendant Di Anantara Uluwatu Bali Resort*.
- Rumekso, SE. 2009. *Housekeeping Hotel – Floor Section*, Yogyakarta: ANDI.
- Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Sujatn, Bambang, *Hotel Courtesy*, ANDI, Yogyakarta, 2006
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sembiring, M. 2015. *Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tour, dan Travel*. Jakarta: Cemerlang Publishing