

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY
PADA NUSANTARA VILLA UNTUK VVIP GUEST
OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA
KEMPINSKI BALI**



Made Aldi Putra Pramana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY
PADA NUSANTARA VILLA UNTUK VVIP GUEST OLEH
ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



Oleh

Made Aldi Putra Pramana

NIM 2015823154

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY PADA NUSANTARA VILLA
UNTUK VVIP GUEST OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA
KEMPINSKI BALI**

Oleh

Made Aldi Putra Pramana

NIM 2015823154

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,


Drs. I Nyoman Kanca, M.Par
NIP 196012311990111001


NI Luh Eka Armoni, SE, M.Par
NIP 196310261989102001

POLITEKNIK NEGERI BALI
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 dibawah ini:

Nama : Made Aldi Putra Pramana
NIM : 2015823154
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY PADA NUSANTARA VILLA
UNTUK VVIP GUEST OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA
KEMPINSKI 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NE

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan



Nama: Made Aldi Putra
Pramana
NIM: 2015823154
PS: D III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul **PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY PADA NUSANTARA VILLA UNTUK VVIP GUEST OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana peran *Room Attendant* dalam melakukan *Penanganan kamar dirty untuk VVIP guest* di The Apurva Kempinski Bali

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 Sekertaris 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. Drs. I Nyoman Kanca, M Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. NI Luh Eka Armoni,SE ,M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Wisnu Dian Raharja selaku Housekeeper di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Aldo Bangkit Purnomo Antara selaku Assistant Housekeeper yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh Supervisor, Staff dan Daily Worker Room Attendent di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada

penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. Bapak Made Asnama dan Ibu Ni Ketut Prioni selaku orang tua saya tercinta yang memberikan dukungan secara moral dan material dalam Menyusun 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 kesalahan. 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.

Badung, Juli 2023

Penulis

Dasar Isi

Isi	Halaman
Cover	I
Halaman Judul	II
Halaman Pengesahan.....	III
Surat Pernyataan Bebas Plagiat	IV
Kata Pengantar.....	V
Daftar Isi	VIII
Daftar Gambar	IX
Daftar Bagan.....	X
Daftar Lampiran	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Pembagian Kelas Hotel	8
B. Housekeeping Department (Departemen Tata Graha)	9
1. Pengertian Housekeeping Departement	9
2. Seksi Seksi Departement Housekeeping	10
C. <i>Room Attendant</i>	10
1. Pengertian <i>Room Attendant</i>	10
D. <i>Tamu</i>	11
1. Pengertian <i>Tamu</i>	11
2. Jenis Jenis <i>Tamu</i>	12
C. <i>VVIP Guest</i>	13
1. Pengertian <i>VVIP Guest</i>	13
2. Tujuan <i>VVIP Guest</i>	13
F. Status Kamar.....	13
1. Pengertian Status Kamar	13
2. Jenis-Jenis Status Kamar.....	14

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	15
1. Lokasi Hotel	15
2. Sejarah Hotel.....	16
B. Bidang Usaha.....	19
C. Fasilitas	20
1. Kamar dan <i>Villa</i>	20
2. Fasilitas <i>Meeting</i>	22
3. <i>Restaurant</i> dan <i>Bar</i>	23
4. Fasilitas lainnya.....	26
C. Struktur Organisasi <i>Room Attendant</i>	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
A. Penanganan Kamar <i>Vacant Dirty</i> untuk <i>VVIP Guest</i> Oleh di The Apurva Kempinski Bali.....	32
1. Tahap Persiapan	32
2. Tahap Pelaksanaan	37
3. Tahap Mengakhiri <i>Shift Kerja</i>	54
B. Hambatan yang dihadapi Seorang <i>Room Attendant</i> dalam Penanganan kamar dirty <i>VVIP</i> The Apurva Kempinski Bali	55
1. Pembersihan memakan waktu yang cukup lama	55
2. <i>Cobwebs</i>	56
3. Linen yang terlepas dari jahitan	56
4. <i>Follow up</i>	56
BAB V PENUTUP.....	58
A. Simpulan.....	58
B. Saran	59
Daftar Pustaka	60

Daftar Gambar

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Hotel The Apurva Kempinski Bali	15
Gambar 4.1 Persiapan diri sebagai seorang room attendant	33
Gambar 4.2 <i>Caddy carry</i> beserta peralatan pemebersihan dan chmical	35
Gambar 4.3 <i>Set up trolly</i> yang sudah lengkap.....	37
Gambar 4.4 Proses pemasangan <i>pillow</i> pada <i>beed room</i>	44
Gambar 4.5 <i>Toilet room</i>	45
Gambar 4.6 <i>Shower area</i>	46
Gambar 4.7 <i>Bathtub area</i>	47
Gambar 4.8 <i>Wastafel area</i>	48
Gambar 4.9 <i>Vacuuming</i> pada carpet.....	50
Gambar 4.10 <i>Proses mopping</i> pada <i>main bed room</i>	51
Gambar 4.11 <i>Vacuuming</i> pada <i>carpet living room</i>	53

Daftar Bagan

Isi	Halaman
Bagan 3.1 Struktur Organisasi Room di The Apurva Kempinski Bali.....	28

Daftar Lampiran

Lampiran 1

Gambar 1.1 Kamar *Grand Deluxe*

Gambar 1.2 Kamar *Suite*

Gambar 1.3 Kamar *Villa*

Lampiran 2

Gambar 2.1 *Meeting Room* Parang, Ikat dan Kawung

Gambar 2.2 Kashi dan Kiran *Board Room*

Gambar 2.3 Candi *Ballroom*

Lampiran 3

Gambar 3.1 Selasar Deli *Restaurant*

Gambar 3.2 Pala *Restaurant*

Gambar 3.3 Pala Rooftop *Bar*

Lampiran 4

Gambar 4.1 Koral *Restaurant*

Gambar 4.2 Reef *Beach Club*

Gambar 4.3 Izakaya by Oku *Restaurant*

Lampiran 5

Gambar 5.1 Baiyun *Restaurant*

Gambar 5.2 *Fitness Center*

Gambar 5.3 *Main Pool*

Lampiran 6

Gambar 6.1 Apurva *Chappel*

Gambar 6.2 Apura *SPA*

Gambar 6.3 Asha *Gallery*

Lampiran 7

Gambar 7.1 Struktur Organisasi Hotel

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu industri yang berkembang sangat pesat saat ini. Hal tersebut menuntut setiap daerah di Indonesia mampu meningkatkan dan mengembangkan sektor ini karena dapat menghasilkan devisa yang sangat besar bagi negara. Ruang lingkup Industri Pariwisata antara lain : restaurant, penginapan, pelayanan perjalanan, transportasi, pengembangan daerah tujuan wisata, fasilitas rekreasi dan atraksi wisata.

Pulau Bali merupakan salah satu pulau yang sangat terkenal dengan keindahan alamnya. Pulau dengan sebutan seribu pura ini terkenal sampai ke seluruh pelosok dunia. Sampai saat ini Bali masih sangat menjaga adat dan tradisi dari masing-masing daerah sehingga menjadi daya tarik para wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Pertumbuhan pariwisata Bali yang sangat pesat menuntut pemerintah dan masyarakat bekerjasama meningkatkan keamanan agar hal-hal buruk yang dapat mengurangi minat wisatawan untuk datang ke Bali tidak terjadi lagi, seperti tragedi terorisme bom Bali satu yang terjadi di Kuta pada tahun 2002 dan bom Bali kedua yang terjadi di Kuta dan Jimbaran pada tahun 2005. Kedua peristiwa ini mempengaruhi secara langsung industri pariwisata di Bali. Dampak dari tragedi ini membuat kerugian yang sangat besar bagi sektor pariwisata. Namun dengan usaha yang keras dari pemerintah, masyarakat dan semua elemen yang terkait dalam sektor pariwisata perlahan

pariwisata Indonesia pada khususnya Bali kembali membaik. Perkembangan pariwisata di Bali sangat pesat, sudah banyak terdapat akomodasi pariwisata yang tersebar di daerah Bali.

Hotel merupakan salah satu usaha jasa akomodasi yang menyediakan jasa berupa kamar, pelayanan makanan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya untuk wisatawan umum yang dikelola secara komersial. Setiap hotel memiliki kebijakan tersendiri dalam mengelola manajemennya untuk kelancaran operasional perusahaan dalam rangka meraih keuntungan yang diinginkan. Setiap hotel memiliki pembagian tersendiri secara lebih spesifik berdasarkan bidang keahlian yang dimiliki oleh *staff* hotel tersebut. Secara umum departemen yang ada di hotel dapat dibagi menjadi beberapa departemen antara lain : Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Purchasing Department dan Human Resources Department.

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel berbintang 5 yang terletak di Sawangan, Nusa Dua, Bali. Dengan konsep menggabungkan antara nuansa Eropa dan keberagaman budaya Indonesia, The Apurva Kempinski Bali menawarkan banyak sekali keindahan, baik dari arsitektur bangunan yang terinspirasi dari Kerajaan Majapahit dan Pura Besakih, interior dan fasilitas yang mewah, serta pelayanan yang ramah. Hotel ini memiliki luas 14 hektar dan mempunyai 475 kamar, serta memiliki beberapa fasilitas seperti *lobby, restaurant, pool, bar, bisnis center, Gym, SPA, cliff lounge* dan masih banyak

lagi. Hotel ini memiliki beberapa department antara lain: *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Purchasing Department dan Human Resources Department.* Housekeeping Department memiliki 3 section diantaranya : *Room Attendant, Public Area Attendant, dan Laundry Attendant* yang bekerja secara professional agar oprasional berjalan lancar.

Room Attendant perlu melakukan penanganan terhadap kamar yang berstatus *vacant dirty* sehingga menjadi bersih atau bisa disebut *vacant clean*, pengertian *vacant clean* yaitu kamar yang kosong dengan keadaan bersih yang sudah siap untuk dijual oleh pihak hotel. Di dalam hal penanganan villa untuk tamu *VVIP*, tentu bukan hal yang mudah bagi seorang *room attendant*. Seorang *room attendant* harus mampu menjadi pilar 6 utama dalam penanganan segala kebutuhan bagi tamu *VVIP* tersebut demi menjaga nama baik sebuah hotel, terlebih dalam hal menjual produk jasa pelayanan kepada tamu *VVIP* agar merasa nyaman ketika menginap di hotel tersebut. Dalam penanganan kamar *vacant dirty* pada Nusantara Villa seorang *room attendant* harus lebih detail dalam kebersihan terutama pada *bedroom, bathroom, living room, dining room dan balcony*, karena kebersihan adalah hal yang paling utama dalam penanganan kamar *vacant dirty*. Dalam penanganan kamar *vacant dirty* untuk tamu *VVIP* pada Nusantara Villa seorang *room attendant* harus lebih hati – hati dalam memberikan pelayanan kebersihan, karena sebagai tamu *VVIP* mereka harus

diberikan pelayanan yang lebih istimewa dibandingkan tamu lainnya. Oleh sebab itu, dalam hal penanganan kamar *vacant dirty* dan setiap pelayanan terhadap tamu *VVIP* The Apurva Kempinski Bali memberikan kepercayaan tugas ini kepada petugas *room attendant* untuk penanganan kamar pada president Villa di The Apurva Kempinski Bali. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengumpulkan data dan mengangkat judul tentang “Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Pada Nusantara Villa Untuk *VVIP Guest* Oleh *Room Attendant* Di The Apurva Kempinski Bali”.

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 Kamar *Vacant Dirty* pada Nusantara Villa untuk *VVIP Guest* oleh *Room Attendant* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam Penanganan Kamar *Vacant Dirty* pada Nusantara Villa untuk *VVIP Guest* oleh *Room Attendant* di The Apurva Kempinski Bali dan solusinya.

B. 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

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari

rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Penanganan Kamar *Vacant Dirty* pada Nusantara Villa untuk *VVIP Guest* oleh *Room Attendant* di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dialami dalam Penanganan Kamar *Vacant Dirty* pada Nusantara Villa untuk *VVIP Guest* oleh *Room Attendant* di The Apurva Kempinski Bali.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Untuk menambah wawasan dan pengalaman penulis tentang industri perhotelan khususnya di Housekeeping Department
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar dan sebagai bahan referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai penelitian yang berhubungan dengan Housekeeping (*Room Attendant*)
 - 2) Sebagai bahan referensi atau bacaan untuk mahasiswa di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali tentang prosedur penanganan kamar tamu
- c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi atau bacaan untuk mahasiswa di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali tentang prosedur penanganan kamar tamu Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu

C. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data dalam penyusunan tugas akhir di hotel The Apurva Kempinski Bali yakni sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dalam penanganan kamar untuk *VVIP guest* dari status *vacant dirty* menjadi *vacant clean* yang sesuai dengan data yang penulis butuhkan selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali. Data yang penulis butuhkan dalam metode observasi seperti *step by step* pengambilan kamar *vacant dirty* dan *set up* standar dalam penanganan tamu *VVIP*. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data ini dengan cara wawancara atau bertanya langsung kepada Manager, *Supervisor* dan *Staff* Housekeeping Department mengenai cara penanganan kamar serta kendala yang berkaitan dengan judul tugas akhir ini

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan Housekeeping Department khususnya *room attendant* dalam menangani kamar

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam mengelola data-data yang telah dikumpulkan di atas, metode yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk penjelasan yang didapat dari perusahaan selama mengadakan penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada dalam Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Pada Nusantara Villa Untuk *VVIP Guest* Oleh *Room Attendant* Di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis ini penulis menggunakan metode formal dan informal. Metode formal yaitu penulis menyajikan hasil analisis data dalam bentuk gambar, tabel, dan bagan agar penyajian hasil analisis ini dapat dijelaskan secara jelas dan benar sesuai dengan Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Pada Nusantara Villa Untuk *VVIP Guest* Oleh *Room Attendant* Di The Apurva Kempinski Bali. Metode informal yaitu penulis menyajikan hasil analisis dengan katakata biasa yang mudah dipahami dan biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang penanganan kamar *vacant dirty* pada Nusantara Villa untuk *VVIP guest* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Pada Nusantara Villa untuk *VVIP Guest* Oleh *Room Attendant* di The Apurva Kempinski Bali adalah sebagai berikut:

a. Tahap persiapan

Sebelum mulai melakukan penanganan kamar tamu seorang *room attendant* perlu melakukan beberapa persiapan diri seperti: datang ke hotel paling lambat 15 menit sebelum memulai pekerjaan, menggunakan masker, menggunakan *uniform* sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memperhatikan *grooming* seperti rambut dicukur rapi, tidak berkumis dan berjenggot, melakukan *absensi*.

b. Melaksanakan *morning briefing*

Room attendant wajib untuk mengikuti *morning briefing* sebelum memulai pekerjaan. Dalam *morning briefing*, *room attendant* akan dibagikan *room attendant RA assignment* dan *room key card* oleh building manager. Selama melakukan *morning briefing* building manager akan memberikan informasi mengenai ada atau tidaknya permintaan khusus dari tamu.

2. Persiapan perlengkapan

Setelah selesai mempersiapkan penampilan diri dan mengikuti *morning*

briefing, selanjutnya *room attendant* akan menyiapkan peralatan dan *linen* yang dibutuhkan dalam penanganan kamar *vacant dirty* pada Nusantara Villa seperti: *set up trolley*, melengkapi *guest amenities* dan *guest supplies* di *trolley*, menyiapkan keperluan *linen*, menyiapkan peralatan pembersih dan *chemical*.

B. Saran

Dari kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan kamar *vacant dirty* pada Nusantara Villa untuk *VVIP guest* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali, adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. *Room attendant* Sebaiknya bekerja lebih efektif dan memanfaatkan waktu seefisien mungkin agar proses pembersihan tidak mengalami kekurangan waktu yang akan berdampak pada hasil kerja dari *room attendant*.
2. Perlunya perhatian khusus terhadap *linen* hotel seperti *towel* yang pinggiran jahitannya terlepas dan robek, hal ini akan mempengaruhi kualitas kerja dari seorang *room attendant* ketika melakukan *set up towel* di kamar
3. Perlu adanya kesadaran bagi setiap *room attendant* untuk menjaga dan merawat *cleaning tools* agar tetap bisa dipergunakan dengan baik dan tidak hilang. Karena beberapa *cleaning tools* yang ada di *caddy carry* sering hilang dan rusak, sehingga hal tersebut sangat mengganggu proses kerja bagi *room attendant* lainnya, dan hal ini juga akan membebani *cost* belanja bagi housekeeping department.

Daftar Pustaka

- Agusnawar. (2000). *Oprasi Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Anggraini, B. (2001). *Critical Book Review Management Pendidikan*. Sulawesi Selatan: Alfabeta.
- Assauri, s. (2008). *Maagement Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Dharma, A. (2004). *Management Supervisi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Perwani, S. Y. (2004). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping*. Kalimantan Timur: Badan Perpustakaan.
- Prihantoro, C. (2013). *Konsep Pengendalian Mutu*. Semarang: Remaja Rosdakarya.
- Putra, I. K. (2020). *Penanganan Laundry oleh Laundry Attendant di Hotel Melia Bali*. Badung: Alumni.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel Laundry Section*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sarwono, S. (2015). *Psikologi Lintas Budaya*. Samarinda: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sarwoto. (2001). *Dasar-dasar Organisasi dan Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sihite, R. (2000). *Houseman Housemaid (Pembersih)*. Surabaya: Pembersih.
- Siwi, G. G. (2018). *Peranan Penyelia dalam Mengawasi Kinerja Pramugraha di Hotel Conrad Bali*. Badung: Alumni.
- Soekanto, S. (2001). *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukarna. (2011). *Dasar-dasar Management*. Bandung: Mandar Maju.
- Vincent, G. (2005). *Sistem Management Kinerja terintegrasi Balanced Scorecard dengan six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.