

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE BERSETATUS OCCUPIED DIRTY KE OCCUPIED CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



I Putu Ari Harta Surya Pradana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE BERSETATUS OCCUPIED DIRTY KE OCCUPIED CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



I Putu Ari Harta Surya Pradana

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE BERSETATUS OCCUPIED DIRTY KE OCCUPIED CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Oleh
I Putu Ari Harta Surya Pradana
NIM 2015823156

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198407202008122002

Pembimbing II,



G.A. Mirah Sanjiwani S.Tr.Par., M.Par
NIP. 199401172022032006

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**
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 Ari Harta Surya Pradana
NIM : 2015823156
Program Studi : Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR SUITE
BERSETATUS OCCUPIED DIRTY KE OCCUPIED CLEAN
OLEH ROOM ATTENDANT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak 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 : I Putu Ari Harta Surya Pradana

NIM : 2015823156

PS : Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

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 Pembersihan Kamar *Suite* Bersetatus *Occupied dirty* Ke *Occupied clean* Oleh *Room Attendant* Di The Apurva Kempinski Bali” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Pembersihan Kamar *Suite* Bersetatus *Occupied Dirty* Ke *Occupied Clean* Oleh *Room Attendant* 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 Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata 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 Kepala Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Juga selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saya bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
5. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani.S.Tr.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak Vincent Guironnet selaku general manager di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Thw Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Wisnu Dian Raharja selaku Houskeeper di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Aldo Bangkit Purnomo Antara selaku Assistant Houskeeper yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh Supervisor, Staff dan Daily worker Room Atendant di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir
10. Bapak I Ketut Sryadana dan Ibu Ni Wayan Darmayanti, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

11. 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.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan	6
D. Metode Penelitian	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Pembagian Kelas Hotel.....	9
3. Klarifikasi Hotel.....	9
B. Housekeeping.....	12
1. Pengertian Housekeeping Departement	12
2. Seksi-seksi Departemen Tatagraha (Housekeeping Departemen)	12
C. Pengertian Dan Status Kamar Hotel Serta Pengertian Occupied Dirty Dan Occupied Clean	13
D. Pengertian Pembersihan	16
E. Room Attendant	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	19
1. Lokasi Hotel The Apurva Kempinski Bali	20
2. Sejarah Hotel The Apurva Kempinski Bali	20

B. Bidang Usaha dan Fasilitas	26
C. Struktur Organisasi	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Penanganan Pembersihan Kamar Suite Bersetatus Occupied Dirty Ke Occupied Clean Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali ..	39
1. Tahap Persiapan	39
2. Tahap Pelaksanaan.....	48
3. Tahap Akhir	50
B. Kendala-kendala yang dihadapi dan cara pemecahannya dalam Penanganan Pembersihan Kamar Suite Bersetatus Occupied Dirty Ke Occupied Clean Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali.....	51
BAB V PENUTUP.....	53
A. Simpulan	53
B. Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uniform Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali	42
Gambar 4.2 Cloth.....	43
Gambar 4.3 Master Key Room Attendant.....	43
Gambar 4.4 Room Assigment.....	44
Gambar 4.5 Trolley set-up	44
Gambar 4.6 Caddy Chemical dan Vacum	45
Gambar 4.7 Amenities Bed Room	46
Gambar 4.8 Amenities Bath Room	47

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 2.3 *Kashi Dan Kiran Board Room*

Lampiran 3

Gambar 3.1 *Selasar Deli Restaurant*

Gambar 3.2 *Pala Restaurant*

Gambar 3.3 *Pala Rooftop Bar*

Lampiran 4

Gambar 4.1 *korall Restaurant*

Gambar 4.2 *Reef Beach Club*

Gambar 4.3 *Izakaya By Oku*

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 Apurva *SPA*

Gambar 6.3 *Asha Gallery*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan pulau tujuan pariwisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun manca negara. Pulau Bali dikenal akan keindahan alam serta keanekaragaman budaya dan adat istiadat. Untuk menunjang kegiatan pariwisata di Bali, maka dibangunlah fasilitas penunjang seperti hotel, villa, restoran, pusat perbelanjaan, atraksi wisata dan sebagainya guna memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung.

Hotel merupakan salah satu sarana pendukung pariwisata. Hotel menggunakan sebagian atau seluruh bagian hotel untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya secara komersial. Ada banyak jenis hotel di Bali mulai dari hotel bintang satu sampai dengan hotel bintang lima. Selain itu hotel juga memiliki peranan yang penting dalam sektor perekonomian masyarakat setempat karena berkat dibangunnya akomodasi perhotelan, secara tidak langsung juga membantu program pemerintah untuk membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di Kawasan Nusa Dua Sawangan Kuta Selatan. Hotel ini hanya menempuh waktu 45 menit dari Bandara Udara Internasional Ngurah Rai, dari Denpasar menempuh sekitar 30 menit dan dari Ubud kurang lebih 1 jam. Hotel ini memiliki 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, memiliki interior dan fasilitas yang mewah, serta pelayanan yang ramah ala Eropa. Hotel ini menawarkan berbagai jenis kamar yaitu *Grand Deluxe Room, Cliff Private Pool Junior Suites, Cliff Private Pool Ocean Junior Suites, The Apurva Prestige Suites dengan view yang indah, yaitu Garden View, Ocean View, dan OceanFront View*. Selain itu, Hotel ini juga menawarkan berbagai macam pilihan villa, yaitu Singhasari Villa, Sriwijaya Villa, Majapahit Villa, dan Nusantara Villa. The Apurva Kempinski Bali juga memiliki Restaurant dan Bar diantaranya Koral Restaurant, Izakaya ByOku Restaurant, Pala Restaurant, Reef Beach Club, Bai Yun Restaurant, Selasar Deli, Rooftop Bar, Kubu Pool Bar, Cliff Lounge dan In Room Dinning 24 jam. Selain itu ada fasilitas penunjang lainnya seperti *spa, gym, kids club, laundry service* dan lain-lain.

Dalam menjalankan operasional kerjanya, hotel ini memiliki beberapa departemen dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, yaitu *Housekeeping, FrontOffice, Engineering, Finance, Human Resources, Food and Beverage, Sales and Marketing, Security, Pool*, dan beberapa departemen lainnya. Salah satu departemen yang memegang peran penting dalam operasional hotel adalah departemen *Housekeeping*.

Housekeeping merupakan salah satu departemen yang mempunyai tugas untuk menangani hal – hal yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, keindahan, dan kelengkapan kamar hotel serta area umum yang ada di hotel. Departemen ini memiliki peranan penting dalam operasional hotel dikarenakan perannya yang

sangat mempengaruhi kenyamanan baik tamu maupun rekan kerja, dimana mereka bertugas menjaga kebersihan area hotel. Dalam menjalankan peranannya departemen *Housekeeping* memiliki beberapa *section* antara lain: *Public Area, Laundry, Linen, Florist* dan *Room Attendant*. *Room Attendant* merupakan salah satu yang terpenting karena berhadapan langsung dengan tamu serta memenuhi segala keinginan tamu terkait dengan kebersihan dan kelengkapan kamar.

Room attendant perlu melakukan penanganan terhadap kamar yang berstatus *occupied dirty* sehingga menjadi bersih bisa disebut *occupied clean*, dimana pengertian *occupied dirty* adalah kamar yang belum dibersihkan yang masih ada tamunya, untuk memastikan kamar tamu yang mau dibersihkan atau tidak mau dibersihkan biasanya tamu akan menyalakan lampu hijau untuk *make-up room* dan lampu merah untuk *DND (Do Not Disturb)*. Dalam hal penanganan kamar *suite* yang berisi tamu atau di sebut *occupied dirty* tentu bukan hal yang mudah bagi seorang *room attendant* saat melakukan pembersihan kamar *occupied dirty* menjadi *occupied clean*. Seorang *room attendant* harus bisa membersihkan kamar *occupied dirty* menjadi *occupied clean* dengan penanganan kamar yang masih ada tamu, atau barang-barang tamu didalam kamar. Merapikan dan menjaga barang-barang tamu didalam kamar, dimana saat proses penanganan pembersihan kamar seorang *room attendant* harus berhadapan langsung dengan tamu dan dipercayai oleh tamu untuk membersihkan, merapikan, dan menjaga barang tamu yang berada didalam kamar. Dalam penanganan kamar *occupied dirty* pada kamar *suite cliff nort* di the apurva kempinski bali seorang *room attendant* harus lebih detail dan teliti dalam kebersihan terutama pada *bed room, bath room, living room,*

dining room, dan *balcony*, karena kebersihan dan kerapian adalah hal paling utama dalam penanganan kamar *occupied dirty*. Dalam penanganan kamar *occupied dirty* yang jenis kamarnya *suite cliff nort* di the apurva kempinski bali seorang room attendant harus lebih hati-hati dalam memberikan pelayanan kebersihan, karena tamu yang menginap dikamar jenis *suite* ini sudah membayar mahal untuk *stay* dihotel, harus diberikan pelayanan yang lebih istimewa dibanding tamu lainnya. Oleh sebab itu, dalam hal penanganan kamar yang bersetatus *occupied dirty* dikamar *suite nort* di the apurva kempinski bali memberikan kepercayaan tugas ini kepada *room attendant* untuk penanganan kamar pada kamar *suite cliff nort* di the apurva kempinski bali. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengambil sebuah judul “Penanganan Pembersihan Kamar suite Bersetatus *Occupied Dirty* Ke *Occupied Clean* Oleh *Room Attendant* Di The Apurva Kempinski Bali” Alasan menganmbil judul tersebut karena proses pembersihan kamar yang berjenis *suite* memerlukan waktu yang lebih serta adanya barang-barang tamu yang harus dirapikan, dan kamar yang dibersihkan harus bersih secara maksimal.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penanganan Pembersihan Kamar *Suite* Bersetatus *Occupied dirty* Ke *Occupied Clean* Oleh *Room Attendant* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam penanganan Pembersihan Kamar *Suite* Bersetatus *Occupied Dirty* Ke *Occupied Clean* Oleh *Room Attendant* Di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan

- a. Untuk menjelaskan Penanganan Pembersihan Kamar *Suite* Bersetatus *Occupied Dirty* Ke *Occupied Clean* Oleh *Room Attendant* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk menjelaskan hambatan-hambatan dalam Penanganan Pembersihan Kamar *Suite* Bersetatus *Occupied Dirty* Ke *Occupied Clean* Oleh *Room Attendant* Di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai bahan bacaan untuk akademik di Politeknik Negeri Bali agar dapat menambah ilmu pengetahuan, memperkaya, serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan oleh dosen sebagai bahan ajar sesuai bidang *Housekeeping* Departemen.
- b. Bagi Mahasiswa adalah sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Serta sebagai perbandingan antara teori di kampus dengan keadaan di industri perhotelan. Sehingga dapat menambah wawasan, pengetahuan dan keterampilan sesuai bidang *Housekeeping*.
- c. Bagi Perusahaan adalah sebagai bahan masukan bagi pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan penanganan pembersihan kamar yang bersetatus *occupied dirty* ke *occupied clean* di departemen *Housekeeping* dan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dimasa yang akan datang.

D. Metode Penelitian

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di gunakan oleh penulis untuk memperoleh data dalam penyusunan Tugas Akhir di The Apurva Kempinski Bali yakni sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Terkait dengan penyusunan Tugas Akhir metode Observasi di lakukan dengan pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dan ikut berpartisipasi untuk pelaksanaan Penanganan Pembersihan Kamar *Suite* Bersetatus *Occupied dirty* Ke *Occupied Clean* Di The Apurva Kempinski Bali

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab langsung kepada *Manager Houskeeping, Assistant manager Houskeeping dan Supervisor, Room Atendant Houskeeping* Di The Apurva Kempinski Bali.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan membaca buku-buku, jurnal, serta literatur-literatur lain yang berhubungan dengan penyusunan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah Teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan data yang telah terkumpul tentang Penanganan Pembersihan Kamar *Suite* Bersetatus *Occupied Dirty* Ke *Occupied Clean* Oleh *Room Attendant* Di The Apurva Kempinski Bali

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode informal dan formal.

- a. Metode informal adalah metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. Metode formal adalah metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lai

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang terpapar secara rinci mengenai “ Penanganan Pembersihan Kamar *Suite* Bersetatus *Occupied Dirty* Ke *Occupied Clean* Oleh *Room Attendant* Di The Apurva Kempinski Bali penulis dapat memaparkan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Pembersihan Kamar *Suite* Bersetatus *Occupied Dirty* Ke *Occupied Clean* Oleh *Room Attendant* Di The Apurva Kempinski Bali terdiri dari 3 tahap, antara lain yaitu:
 - a. Tahap persiapan, yaitu menyiapkan segala hal yang meliputi:
 1. Persiapan diri yang meliputi Kebersihan dan Kesehatan diri, serta penampilan diri sesuai SOP
 2. Persiapan peralatan kerja yaitu mempersiapkan peralatan atau *work equipment* untuk proses kelancaran pekerjaan
 - b. Tahap Pelaksanaan yaitu melakukan penanganan pembersihan kamar merupakan tahapan yang dilakukan oleh *room attendant* untuk membersihkan kamar *Suite* bersetatus *occupied dirty* di the apurva kempinski bali dimana pada tahap pembersihan seorang *room attendant* tidak hanya membersihkan kamar saja melainkan juga merapikan kamar tamu, dan menjaga barang tamu supaya tertata rapi menjadi setatus kamar *occupied clean*.

- c. Tahap akhir, yaitu Tahap terakhir dalam pembersihan kamar *suite* bersetatus *occupied dirty* ke *occupied clean* oleh *room attendant* di the apurva kempinski bali yaitu: Melakukan *double chek* di setiap area kamar dan menata barang tamu agar kelihatan rapi, dengan tujuan membuat tamu agar lebih percaya kepada pelayanan *room attendant*, setelah itu memberikan *extra water* dan membuatkan *art towel* tanda trimakasih telah *stay* di the apurva kempinski bali terakhir mematikan lampu hijau supaya nanti tamu tau bahwa kamarnya sudah selesai di bersihka.
2. Kendala-kendala yang dihadapi pada penanganan pembersihan kamar *suite* bersetatus *occupied dirty* ke *occupied clean* oleh *room attendant* di the apurva kempinski bali , yaitu:
 - a. Kerusakan *cleaning equipment* dan masih kotornya kamar tamu. Hal ini dapat ditangani dengan melakukan *double check* ke setiap kamar atau *cleaning equipment* agar tidak khawatir jika ada *cleaning equipment* yang rusak.
 - b. Ketidak puasan tamu terhadap kamar. Hal ini dapat atasi dengan cara bisa membersihkan ulang kamar secara maksimal dan kalau tamu tidak mau menerima, bisa menawarkan kamar lain yang jenis kamarnya sama sesuai apa yang dipesan.

B. Saran

Setelah penulis mempelajari dan mempraktikan langsung dengan bimbingan *Housekeeping Supervisor* di The Apurva Kempinski Bali, dalam pelaksanaan terdapat sedikit kendala dan kekurangan seperti *cleaning equipment* dan kurangnya *room attendant* mengikuti SOP sehingga menyebabkan kamar belum

bersih maksimal. Beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai berikut:

1. *Room Attendant* dan *Supervisor* harus mengecek cleaning equipment yang akan digunakan apakah dalam kondisi layak pakai atau sudah rusak, sehingga apabila *room attendant* menemukan alat yang rusak agar segera diganti dengan alat yang baru.
2. *Supervisor* hendaknya lebih ketat dalam mengawasi *room attendant* saat bekerja agar sesuai dengan SOP, sehingga meminimalkan *complaint* dari tamu dalam hal kebersihan kamar sehingga tamu yang menginap lebih nyaman saat *stay* dikamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar (2020), *Operasional tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bell, & Luddington. (2016). *Coping With Customer Complaints*, Journal of Service Sage Publications.
- Bataafi, Wisnu. 2005. *Housekeeping Departement, Floor and Publick Area*. Bandung:Alfabeta
- Darmajaya, 2016, *Buku Pedoman Penyusunan dan Pe nulisan Laporan Karya Ilmiah*. IIB Darmajaya, Bandar Lampung.
- Fatihudin,Didin dan Firmansyah, M.A. 2019. *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta.
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis Darmajaya, 2(1), 1-13.
- Kloter, Philip. 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, PT Indeks, Jakarta.
- Marlina, E. (2014). *Pengantar Pariwisata I*. Bogor: Yudistira.
- Purnama, Oda IB Haryanto. (2015). *Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe Room Hotel Hyaat Regency Bandung*. Jurnal Pariwisata.
- Perwani. 2006, *Mencoba Mendefinisikan Housekeeping* , PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratnamulyani, I. A., & Maksudi, B. I. (2018). *Peran Media Sosial Dalam PeningkatanPartisipasi Pemilih Pemula Dikalangan Pelajar Di Kabupaten Bogor*. Sosiohumaniora, 20(2), 154-161.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel* , Yogyakarta: ANDIA
- Rumekso (2005), *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: ANDI
- Rumekso. 2009. *Housekeeping Hotel Floor Section* Yogyakarta: Andi.
- Rumekso. 2011. *Housekeeping Hotel Room Attendant Dapertement*. Yogyakarta: Andi

Sihite, Richard. 2003. *Management Hotel. Jakarta* : Grasindo