

TUGAS AKHIR

PENANGANAN THREE BEDROOM GARDEN VILLA OLEH PRAMUGRAHA DI BALI GARDEN BEACH RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Putu Pinkawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN THREE BEDROOM GARDEN VILLA
OLEH PRAMUGRAHA DI BALI GARDEN BEACH RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Luh Putu Pinkawati
NIM 2015823180**

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

**PENANGANAN THREE BEDROOM GARDEN VILLA
OLEH PRAMUGRAHA DI BALI GARDEN BEACH RESORT**

Oleh
Ni Luh Putu Pinkawati
NIM 2015823180

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 G. A. Mirah Sanjiwani, S. Tr.Par., M.Par
NIP 199402172022032006

JURUSAN PARIWISATA
Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Erlangga, M.TM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



**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 : Ni Luh Putu Pinkawati
NIM : 2015823180
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**"PENANGANAN THREE BEDROOM GARDEN VILLA
OLEH PRAMUGRAHA DI BALI GARDEN BEACH RESORT"**

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, 14 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Putu Pinkawati
NIM : 2015823180
PS : DIII Perhotelan
Jurusan

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 3 Bedroom Garden Villa Oleh Pramugraha di Bali Garden Beach Resort ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan 3 Bedroom Garden Villa oleh Pramugraha di Bali Garden Beach Resort.

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 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 Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu 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.
7. Bapak Adrian Forsyth selaku General Manager Bali Garden Beach Resort
8. Ibu Ni Nyoman Suci Idayati selaku Director of Human Resources Bali Garden Resort yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan
9. Ibu I Gusti Ayu Made Kusumawati selaku Executive Assistant Manager Rooms Bali Garden Resort
10. Bapak I Kadek Awitara dan Bapak I Wayan Surata selaku Housekeeping Supervisor Bali Garden Resort yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan

11. Staff Housekeeping Bali Garden Resort yang telah membimbing penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan
12. Bapak I Ketut Ruta dan Ibu Ni Luh Putu Sri Dharmawati serta keluarga yang telah memberikan biaya, fasilitas dukungan serta saran-saran kepada penulis dan selalu memberikan semangat, dukungan, perhatian yang luar biasa serta doa kepada penulis dalam penyusunan laporan ini.
13. Teman-teman kelas VI A Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang banyak membantu dan memberikan semangat dorongan serta masukan selama penyusunan laporan 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.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan | 4 |
| 1. Tujuan Penulisan | 4 |
| 2. Kegunaan Penulisan..... | 5 |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir | 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..... | 8 |
| 2. Klasifikasi Hotel..... | 9 |
| B. Pengertian Resort | 11 |
| C. Pengertian Housekeeping | 11 |

| | |
|--|-----------|
| D. Room Attendant | 12 |
| 1. Pengertian Room Attendant | 12 |
| 2. Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant | 12 |
| E. Prosedur Proses Pembersihan Kamar | 13 |
| 1. Pengertian Prosedur | 13 |
| 2. Prosedur Pembersihan Kamar | 13 |
| F. Pengertian Penanganan | 15 |
| G. Villa..... | 15 |
| 1. Pengertian Villa | 15 |
| 2. Klasifikasi Villa | 16 |
| H. Jenis –Jenis Kamar..... | 17 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 19 |
| A. Lokasi dan Sejarah Hotel..... | 19 |
| 1. Lokasi Perusahaan | 19 |
| 2. Sejarah Hotel..... | 19 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel | 20 |
| 1. Bidang Usaha Hotel..... | 20 |
| 2. Fasilitas Hotel | 25 |
| C. Struktur Organisasi Perusahaan | 26 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 29 |
| A. Pelaksanaan Penanganan 3 Bedroom Garden Villa | 29 |
| 1. Tahap Persiapan | 29 |
| 2. Tahap persiapan alat, <i>chemical</i> , form | 30 |
| 3. Tahap Pelaksanaan..... | 39 |
| 4. Tahap Akhir | 42 |
| B. Kendala – kendala Yang Dihadapi Dalam Prosedur Penanganan 3 Bedroom Garden Villa dan Cara Mengatasinya oleh Pramugraha | |

| | |
|----------------------------------|-----------|
| di Bali Garden Beach Resort..... | 42 |
| BAB V PENUTUP | 43 |
| A. Simpulan..... | 43 |
| B. Saran | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 Logo Bali Garden Beach Resort | 19 |
| Gambar 3.2 Boardwalk Restaurant | 22 |
| Gambar 3.3 Kopi dan Kue | 22 |
| Gambar 3.4 Club Havana..... | 23 |
| Gambar 3.5 Kabar | 23 |
| Gambar 3.6 Warung Damar..... | 24 |
| Gambar 3.7 Kopi Shop..... | 24 |
| Gambar 3.8 Struktur Organisasi Department Housekeeping | 26 |
| Gambar 4.1 <i>Carry Caddy</i> | 31 |
| Gambar 4.2 <i>Bucket</i> | 31 |
| Gambar 4.3 <i>Toilet Stick Brush</i> | 32 |
| Gambar 4.4 <i>Hand Brush</i> | 32 |
| Gambar 4.5 <i>Sponge</i> | 32 |
| Gambar 4.6 <i>Glass Wiper</i> | 33 |
| Gambar 4.7 <i>Tooth Brush</i> | 33 |
| Gambar 4.8 <i>Floor Squeezer</i> | 33 |
| Gambar 4.9 <i>Dust Cloth</i> | 34 |
| Gambar 4.10 <i>Soft Cloth</i> | 34 |
| Gambar 4.11 <i>Chamois</i> | 34 |
| Gambar 4.12 <i>Floor Cloth</i> | 35 |
| Gambar 4.13 <i>Broom</i> | 35 |
| Gambar 4.14 <i>Dust Pan</i> | 35 |
| Gambar 4.15 <i>Mop</i> | 36 |
| Gambar 4.16 <i>Vacuum Cleaner</i> | 36 |
| Gambar 4.17 <i>Room Boy/ Maid Control Sheet</i> | 37 |

Gambar 4.18 *Lost and Found Form*..... 38
Gambar 4.19 *Lost and Order Form* 38
Gambar 4.20 *Lost and Damage form*..... 39

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Jenis- Jenis Kamar | 21 |
|------------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: foto kegiatan penanganan 3 Bedroom Garden Villa

Lampiran 2: foto *chemical*

Lampiran 3: foto *trolley* pramugraha

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia telah memberikan pengaruh besar bagi pertumbuhan sosial dan industri pariwisata. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyak industri pariwisata di Indonesia dengan kerja sama antara pengusaha di dunia pariwisata, pemerintah, dan masyarakat. Menurut Undang-Undang Pariwisata No. 11 tahun 2020, industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Industri pariwisata meliputi penginapan, layanan makanan dan minuman, angkutan penumpang, agen perjalanan wisata dan rekreasi. Salah satu pemegang peranan penting dalam kemajuan pariwisata khususnya di Bali adalah akomodasi.

Akomodasi adalah tempat menginap bagi orang yang sedang melakukan perjalanan atau berwisata dan berlibur. Akomodasi menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya. Bentuk akomodasi yang banyak berdiri di Bali adalah hotel.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola secara komersil yang bergerak di bidang jasa akomodasi serta memberikan pelayanan makanan dan minuman dan jasa pencucian pakaian dan lainnya. Hotel juga memberikan beberapa pelayanan seperti *welcome drink* yang disediakan untuk menyambut tamu hotel yang akan menginap, *room service* pelayanan pengantaran makanan atau minuman ke kamar tamu hotel dan *babysitter by request*. Hotel memiliki karakteristik yaitu beroperasi selama 24 jam per hari tanpa hari libur dan memberikan pelayanan kepada pelanggan hotel. Salah satu hotel di Kuta yang sering dikunjungi adalah Bali Garden Beach Resort.

Bali Garden Beach Resort merupakan resort hotel mewah dan berstandar bintang empat yang bergerak di bidang jasa penginapan, rekreasi, dan kuliner sesuai dengan permintaan pelayanan yang dibutuhkan oleh wisatawan yang mengutamakan kepuasan bagi wisatawan baik domestic maupun mancanegara. Bali Garden Beach Resort memiliki 183 kamar dengan katagori yang berbeda yaitu 115 kamar Deluxe, 42 kamar Superior, 25 kamar Family, dan 4 Garden Villa. Untuk mendukung operasional, Bali Garden Beach Resort memiliki beberapa department yaitu F&B Department, Front Office Department, Accounting Department, Engineering Department, Human Resource Department, dan untuk department yang menjaga kebersihan dan kerapian hotel yaitu Housekeeping Department.

Housekeeping Department memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menjaga, memelihara, merawat kebersihan ruangan hotel baik bagian *public area*, *rooms*, *office* dan bagian administrasi, *pool*, toilet, *meeting room*, *restaurant*, tempat khusus

karyawan serta keindahan dan kenyamanan seluruh area tersebut. Pekerjaan Housekeeping khususnya *roomboy* membersihkan kamar setiap hari pada saat kamar ditempati tamu (*inhouse*), *check in*, *check out* dan dalam keadaan kosong (*vacant*) supaya selalu bersih dan indah. Kepuasan tamu merupakan tujuan yang paling utama dan perlu diperhatikan dengan baik agar tamu merasa nyaman dan puas selama tinggal di hotel. Bali Garden Beach Resort memiliki salah satu jenis kamar yang special yaitu Three Bedroom Garden Villa.

Three Bedroom Garden Villa ini tergolong tipe kamar yang mewah di Bali Garden Beach Resort yang mempunyai 3 (tiga) kamar tidur yang mempunyai luas 80 meter persegi setiap kamarnya, tamu yang menginap di kamar ini merupakan tamu yang berkelas seperti tamu VIP atau yang lainnya, oleh karena itu prosedur pembersihan kamar ini biasanya mendapatkan perhatian khusus mulai dari standar *set up* hingga ke standar kebersihannya dan waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar ini cukup lama dibandingkan kamar lainnya. Dalam pelayanan dan penanganan kamar yang baik akan membuat tamu merasa puas sehingga terciptalah kesan yang baik dan membuat tamu berkeinginan untuk datang dan menginap lagi di Bali Garden Beach Resort khususnya di Three Bedroom Garden Villa. Kamar ini mempunyai harga yang lebih mahal diantara kamar lainnya karena memiliki ruangan yang lebih luas dan memiliki fasilitas yang lebih lengkap.

Three Bedroom Garden Villa memiliki 3 (tiga) kamar tidur dengan kamar mandi *bathub* yang terpisah. Three Bedroom Garden Villa juga dilengkapi dengan mini

kitchen, living room, dan private balcony dengan *view garden* atau pantai. Fasilitas yang di dapat di garden villa yaitu TV, *hair dryer, air conditioning*, teh dan kopi, *combined bath / shower, refrigerator, iron & board on request, IDD phone dan wifi*. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk menulis tentang penanganan Three Bedroom Garden Villa dan mengangkat judul “Penanganan Three Bedroom Garden Villa oleh Pramugraha di Bali Garden Beach Resort”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan Three Bedroom Garden Villa oleh pramugraha pada Bali Garden Beach Resort ?
2. Apa kendala-kendala dan cara mengatasinya dalam penanganan Three Bedroom Garden Villa oleh pramugraha pada Bali Garden Beach Resort?

C. Tujuan dan Kegunaan Tugas Akhir

1. Tujuan penulis

- a. Untuk menjelaskan prosedur penanganan Three Bedroom Garden Villa oleh Pramugraha di Bali Garden Beach Resort.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya dalam penanganan Three Bedroom Garden Villa oleh Pramugraha di Bali Garden Beach Resort.

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 Housekeeping dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan khususnya penanganan Three Bedroom Garden Villa.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang Housekeeping.
- 2) Sebagai informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur penanganan Three bedroom garden villa oleh pramugraha di Bali Garden Beach Resort.

c. Bagi perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Bali Garden Beach Resort sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Housekeeping, khususnya mengenai penanganan Three Bedroom Garden Villa.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode dan teknik penulisan diantaranya:

1. Teknik dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode observasi

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan terjun secara langsung dalam prosedur penanganan 3 Bedroom Garden Villa yang sesuai dengan data yang penulis butuhkan selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di Bali Garden Beach Resort.

b. Metode wawancara

Metode pengumpulan data ini dengan cara wawancara atau bertanya langsung kepada 2 *staff* dan 1 supervisor housekeeping mengenai cara penanganan Three Bedroom Garden Villa serta hal-hal yang berkaitan dengan judul tugas akhir ini.

c. Metode kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai buku, dan sumber yang berkaitan dengan pembuatan tugas akhir ini. Dalam hal ini data diambil dari buku perpustakaan, internet, dan brosur informasi umum tentang hotel Bali Garden Beach Resort.

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 mengenai penanganan Three Bedroom Garden Villa di Bali Garden Beach Resort.

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.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

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

1. Penanganan Three Bedroom Garden Villa di Bali Garden Beach Resort
 - a. Tahap persiapan diri: persiapan diri dimana seorang pramugraha harus mempersiapkan diri sebelum melakukan pekerjaan, diantaranya *grooming*, seragam, *name tag*.
 - b. Tahap persiapan alat, *chemical*, dan form. *Chemical* yang perlu disiapkan yaitu *furniture polish*, *toilet cleaner*, *multipurpose*, *glass cleaner*, dan untuk form yang disiapkan yaitu *room boy/ maid control sheet*, *lost and found*, *maintenance report*, *lost and damage*.
 - c. Tahap penanganan Three Bedroom Garden Villa: setelah semua persiapan sudah siap maka berikutnya penanganan Three Bedroom Garden Villa dimulai dengan membawa *trolley* dan *carry caddy* ke depan pintu kamar, kemudian pramugraha memasuki kamar tamu, setelah itu pramugraha melakukan pengecekan kamar terlebih dahulu, setelah selesai melakukan pengecekan barulah pramugraha mulai melakukan pembersihan seperti *making bed*, membersihkan kamar mandi, membersihkan *balcony*, membersihkan *kitchen*, membersihkan *living room*, *dusting* dan *mopping*.

- d. Tahap akhir: pada tahap ini seorang pramugraha melakukan pembersihan di *trolley* dan membuang sampah yang ada di *humpers trolley*.
2. Kendala – kendala Yang Dihadapi Dalam Prosedur Penanganan Three Bedroom Garden Villa dan Cara Mengatasinya oleh Pramugraha di Bali Garden Beach Resort.
 - a. Kurangnya *towels*. Cara mengatasi agar kendala ini yaitu dengan cara menugaskan *trainee* atau *daily worker* di *laundry section* dan membagi rata *towels* yang bersih dan sudah dilipat.
 - b. *Sheet* banyak dalam keadaan kotor atau rusak. Cara mengatasi kendala ini yaitu pramugraha harus mengambil *sheet* yang baru di *pantry* dan memberikan tanda pada *sheet* yang kotor atau rusak.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Bali Garden Beach Resort diantaranya:

1. Untuk mengatasi kurangnya persediaan *towels* pihak hotel sebaiknya menambahkan *staff* di bagian *laundry section* dan mengeluarkan stok *towels* yang ada di *store* sesuai kebutuhan.
2. Untuk mengatasi banyaknya *sheet* yang dalam keadaan kotor atau rusak pihak hotel bisa membeli stok *sheet* yang baru agar bisa mengganti *sheet* yang rusak tersebut dan membuang *sheet* yang rusak atau membawanya ke *sheet* yang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Perca.
- Damayanti, I.A.K.W. 2014. Handout Pengantar Hotel dan Restoran. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Endy, M. 2008. *Panduan Perancangan Bangunan Komersial*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2012. ” Arti Kata Penanganan”, (Online), (Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online – arti kata penanganan, diakses Tgl 01 Juli 2023.
- Kementerian Pariwisata Indonesia. 2014. *Permen Menteri Parekras tentang Standar Usaha Villa*. Jakarta: Biro Penerangan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- Moenir. 2005. *Manajemen Penanganan dan Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Putri, E.D.H. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rumekso. 2005. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Rumekso. 2011. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sihite. 2000. *Tourism Industry Kepariwisataaan*. Surabaya: SIC
- Sulastiyono, A. 2010. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sambodo dan Bagyono 2005. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.