

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN FAMILY GUEST OLEH ROOM
ATTENDANT DI AQUA POOL SKY PENTHOUSE
LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Erika Budiani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN FAMILY GUEST OLEH ROOM
ATTENDANT DI AQUA POOL SKY PENTHOUSE
LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
Ni Made Erika Budiani
NIM 2015823011**

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

**PENANGANAN FAMILY GUEST OLEH ROOM ATTENDANT
DI AQUA POOL SKY PENTHOUSE
LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Oleh
Ni Made Erika Budiani
NIM 2015823011

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I



I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par
NIP. 198901112019031015

Pembimbing II



Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si, Ak
NIP. 198507152010122002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Kepala



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., 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 Made Erika Budiani
NIM : 2015823011
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN FAMILY GUEST OLEH ROOM ATTENDANT DI
AQUA POOL SKY PENTHOUSE LE MERIDIEN BALI JIMBARAN”**

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 NEGERI BALI**

Badung, agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Erika Budiani

NIM : 2015823011

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Adapun judul Tugas Akhir ini yang penulis ajukan adalah “PENANGANAN FAMILY GUEST OLEH ROOM ATTENDANT DI AQUA POOL SKY PENTHOUSE LE MERIDIEN BALI JIMBARAN “. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan cara Penanganan Family Guest Oleh Room Attendant di Aqua Pool Sky Penthouse Le Meridien Bali Jimbaran.

Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Namun, Tugas Akhir ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling penulis yang mendukung dan membantu penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. 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 III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si,Ak selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak David Stanton Anthony selaku General Manager di Le Meridien Bali Jimbaran, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Le Meridien Bali Jimbaran untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Putu Agus Fari Adnyana selaku Training Manager di Le Meridien Bali Jimbaran, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Le Meridien Bali Jimbaran untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak selaku Bapak Yoni Cahyadi Sukarno Executive Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk

memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

10. Seluruh staf di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Made Utama Atmaja dan Ibu Luh Endang Ariani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. I Wayan Eri Asnawa selaku kakak penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
14. I Gusti Bagus Dananjaya Saputra selaku kekasih penulis yang telah memberikan semangat, dukungan moral, motivasi dan doa 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.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode Teknik dan Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Pengertian Hotel	7
B. Room.....	7
C. Produk Hotel	11
D. Room Attendant	12
E. Guest	13
F. Penanganan	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAAAN	15
A. Lokasi dan Sejarah Le Meridien Bali Jimbaran	15
1. Lokasi Le Meridien Bali Jimbaran	15
2. Sejarah Berdirinya Le Meridien Bali Jimbaran.....	16

B. Bidang Usaha dan Fasilitas Le Meridein Bali Jimbaran.....	17
1. Bidang Usaha Le Meridien Bali Jimbaran.....	17
2. Fasilitas Penunjang Le Meridien Bali	31
C. Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
A. Penanganan Family Guest Oleh Room Attendant di Aqua Pool PenthouseLe Meridien Bali Jimbaran.....	41
1. Tahap Persiapan	41
2. Tahap Pelaksanaan.....	45
3. Tahap Akhir	56
B. Kendala yang dihadapi Ketika melakukan Penanganan Family Guest Oleh Room Attendant Di Aqua Pool Sky Penthouse Le Meridien Bali Jimbaran ...	57
1. Kekurangan linen dan towel	57
2. Kamar late check-out dan memiliki status Expected Arrival (EA)	57
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Le Meridien Bali Jimbaran	16
Gambar 3.2 Classic Room	18
Gambar 3.3 Deluxe Lagoon View Room.....	19
Gambar 3.4 Deluxe Lagoon Acces Room.....	20
Gambar 3.5 Aqua Studio Suites Lagoon View Room	21
Gambar 3.6 Aqua Studio Suites Acces View Room.....	22
Gambar 3.7 Avant Garde One Bedroom Suites	23
Gambar 3.8 Avant Garde Two Bedroom Suites	24
Gambar 3.9 Aqua Pool Sky Penthouse	25
Gambar 3.10 Oceanic View Sky Villa.....	26
Gambar 3.11 Grande Avant Garde Suites.....	27
Gambar 3.12 Bamboo Chic Restaurant.....	27
Gambar 3.13 Smoqee Lounge Sport Bar	28
Gambar 3.14 Smoqee Sky Bar	29
Gambar 3.15 Wala Gelato.....	29
Gambar 3.16 Fitness Centre and Gym	30
Gambar 3.17 Serenity SPA and Salon	30
Gambar 3.18 Jimbaran 1,2,3	31
Gambar 3.19 Latitude.....	32
Gambar 3.20 Shine Retail Shop.....	32
Gambar 3.21 Salt Water Lagoon.....	33
Gambar 3.22 Kids Club	33
Gambar 3.23 Bale Banjar.....	34
Gambar 3.24 Celebration Pavilion Wedding Chapel.....	35
Gambar 3.25 Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	35

Gambar 4.1 <i>Uniform staf dan trainee</i>	42
Gambar 4.2 Stripping bed	47
Gambar 4.3 Melakukan Making bed.....	50
Gambar 4.4 Mengambil sampah di cabana	55
Gambar 4.5 Menyemprot Ruangan	56

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1.....	17

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Clear-up Room Service*
- Lampiran 2 : Membuang Sampah
- Lampiran 3 : Menyapu *Balcony*
- Lampiran 4 : Menyapu Karpet
- Lampiran 5 : Melakukan *Lobby Duster*
- Lampiran 6 : Melakukan *Dusting*
- Lampiran 7 : Membersihkan Toilet *Bowl*
- Lampiran 8 : Menyapu Tangga
- Lampiran 9 : Membuat *Towel Art*
- Lampiran 10 : Memasang *Baby Crib*
- Lampiran 11 : Foto Bersama Senior
- Lampiran 12 : *Trolley Room Attendant*
- Lampiran 13 : *Guest Amenities*
- Lampiran 14 : *Chemical*
- Lampiran 15 : *Room Attendant Report*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali sebagai salah satu provinsi dari 38 provinsi yang ada di Indonesia telah ikut berperan serta dalam mengembangkan dan meningkatkan industri pariwisata. Pertumbuhan pariwisata di Pulau Bali yang berkembang pesat, memunculkan ketertarikan berbagai pihak untuk mulai berinvestasi dalam industri pariwisata ini. Banyak investor berdatangan baik dari luar maupun dalam negeri untuk menanamkan modal serta membangun fasilitas-fasilitas yang akan menunjang aktivitas kepariwisataan seperti tempat hiburan, pusat perbelanjaan, fasilitas kesehatan, *travel agent*, serta akomodasi pariwisata. Investasi terbanyak adalah fasilitas akomodasi karena akomodasi pariwisata merupakan infrastruktur utama yang menyangkut kenyamanan wisatawan yang dapat dijumpai di daerah Seminyak, Kuta, Sanur, Nusa Dua dan Jimbaran yang menjadi basis Pariwisata Bali. Melihat pertumbuhan kunjungan wisatawan ke Bali tentunya akan menjadi prediksi setiap orang bahwa pariwisata di Bali akan semakin berkembang seiring dengan perkembangan zaman jika kerjasama antara pemerintah, investor, penyedia jasa, masyarakat dan industri pariwisata lainnya dapat dilakukan dengan baik dan seimbang. Seperti contoh jasa penginapan yaitu Hotel.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan

jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima. Banyak sekali jenis usaha penginapan yang ada di Bali, seperti Le Meridien Bali Jimbaran.

Le Meridien Bali Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berada di kawasan Jimbaran, tepatnya di jalan Bukit Permai Jimbaran Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Le Meridien Bali Jimbaran menyediakan berbagai macam fasilitas seperti kamar, villa, penthouse, restoran, gelato, bar, ruang pertemuan, gym, spa, kids club, wedding chapel yang mana dapat menunjang kenyamanan tamu saat menginap dengan pelayanan yang ramah dari karyawan hotel dan kebutuhan tamu yang terpenuhi saat menginap di hotel. Le Meridien Bali Jimbaran memiliki beberapa departemen antara lain, Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department, IT Department, dan Human Resources Manager, yang mana setiap departemen saling bekerja sama sebagai tim dan bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Setiap departemen memiliki hubungan antar satu sama lainnya seperti departemen *Housekeeping*.

Housekeeping adalah bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kerapian, kebersihan dan kenyamanan seluruh area hotel dengan tujuan agar para tamu bisa merasa nyaman selama menginap disana. Salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umum agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel. *Section* yang berada

di bawah *housekeeping* yaitu *Public Area, Laundry, Order Taker, Florist, Room Attendant*.

Room Attendant adalah bagian yang bertugas menjaga kebersihan, kenyamanan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Sebelum menjalankan tugas dan kewajibannya, seorang *room attendant* harus melakukan beberapa persiapan. Hal ini bertujuan untuk membuat kinerja *room attendant* bisa lebih efektif dan efisien.

Jenis-jenis kamar di Le Meridien Bali Jimbaran, yaitu Classic room, Deluxe Lagoon View Room, Deluxe Lagoon Access Room, Aqua Studio Suites Lagoon View Room, Aqua Studio Suites Lagoon Access Room, Avant Garde One Bedroom Suites, Avant Garde Two Bedroom Suites, Grande Avant Garde Suites, Oceanic View Sky Villa, Aqua Pool Sky Penthouse. Aqua Pool Sky Penthouse adalah kamar yang memiliki *private pool* dan juga terdapat *rooftop pool*. *Penthouse* ini berbeda dengan kamar-kamar lainnya karena di *penthouse* memiliki *rooftop* pribadi yang berisi meja makan, meja, dan sofa untuk bersantai yang dimana *rooftop* ini biasanya digunakan untuk mengadakan acara keluarga. *Penthouse* ini banyak digunakan untuk *family*. *Family* lebih suka menginap di *penthouse* ini karena memiliki kamar yang luas khususnya pada *rooftop pool* yang luas dan cocok untuk berkumpul keluarga atau mengadakan perayaan bersama keluarga, sehingga banyak tamu *family* yang memesan kamar ini.

Dalam menjaga kebersihan kamar ini tentunya seorang *room attendant* sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tersendiri sehingga tamu merasa aman dan nyaman dalam menginap di *penthouse*. Pada saat membersihkan

penthouse, harus memiliki kesabaran dan kerapian yang ekstra. *Penthouse* ini berbeda dari kamar yang lainnya karena memiliki fasilitas yang lumayan lengkap terdiri dari *rooftop pool*, meja makan, sofa dan memiliki *balcony* yang menghadap ke area *pool*. Teknik pembersihan *penthouse* ini hampir sama dengan kamar yang lainnya, akan tetapi yang membedakan adalah adanya pembersihan pada bagian *rooftop pool* seperti membersihkan area sofa dengan mengganti *sheet*, membersihkan jika ada kotoran hewan (kotoran burung), menyapu daun-daun kering yang jatuh, dan membersihkan tangga untuk akses ke area *rooftop pool*.

Dari uraian di atas penulis tertarik mengangkat judul yaitu “Penanganan Family Guest oleh Room Attendant di Aqua Pool Sky Penthouse Le Meridien Bali Jimbaran”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penanganan *family guest* oleh *room attendant* di aqua pool sky penthouse Le Meridien Bali Jimbaran?
2. Apa saja kendala dan solusi dalam penanganan *family guest* oleh *room attendant* di aqua pool sky penthouse Le Meridien Bali Jimbaran?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *family guest* oleh *room attendant* di aqua pool sky penthouse Le Meridien Bali Jimbaran.
- b. Untuk menguraikan dan menjelaskan kendala beserta solusi dalam penanganan *family guest* oleh *room attendant* di aqua pool sky penthouse Le Meridien Bali Jimbaran.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah kegiatan untuk dapat mempraktikkan teori yang dipelajari saat duduk dibangku kuliah dengan suasana kerja dilapangan.
- 2) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah dan penyelesaian Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Housekeeping.
- 2) Sumber informasi bagi mempelajari untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat menciptakan peluang kerjasama yang saling menguntungkan di Le Meridien Bali Jimbaran.
- 2) Untuk dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelayanan kepada tamu.

D. METODELOGI PENULISAN TUGAS AKHIR

Dalam pembuatan tugas akhir ini metode yang digunakan adalah

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi dilakukan secara langsung yaitu dengan mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran dengan cara melihat penanganan

Family Guest di Penthouse, seperti teknik pembersihan, mengetahui *chemical* yang digunakan, dan linen.

b. Metode Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara menanyakan bagaimana penanganan *family guest* di penthouse pada Housekeeper dan beberapa karyawan hotel di *Housekeeping Department*, supervisor dan *Executive Housekeeper*.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mengutip dari buku-buku, serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan tugas akhir.

2. Metode Teknik dan Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan mengenai penanganan *family guest* oleh room attendant di aqua pool sky penthouse Le Meridien Bali Jimbaran.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian data yang digunakan adalah dalam bentuk narasi yang menyajikan semua data secara jelas dan benar sesuai dengan penanganan *family guest* oleh room attendant di aqua pool sky penthouse Le Meridien Bali Jimbaran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan *Family Guest* oleh *Room Attendant* di *Aqua Pool Sky Penthouse* Le Meridien Bali Jimbaran diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *Family Guest* oleh *Room attendant* di *Aqua Pool Sky Penthouse* Le

Meridien Bali Jimbaran terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

a. Tahap Persiapan

1) Persiapan diri

Seorang *room attendant* di Le Meridien Bali Jimbaran harus hadir 30 menit sebelum jam kerja dengan ketentuan *grooming* seorang *room attendant* yang telah di ditetapkan di Le Meridien Bali Jimbaran.

2) Persiapan perlengkapan

Pada tahap persiapan, seorang *room attendant* harus menyiapkan perlengkapan sebelum memulai pembersihan kamar yaitu: *guest supplies*, *guest amenities*, *linen*, *towel*, alat pembersih, dan bahan pembersih.

b. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, Adapun yang dilakukan *room attendant* pada saat membersihkan kamar dari status *vacant dirty* menjadi *Expected Arrival (EA)* yaitu: memastikan status kamar, memperhatikan tanda *Do Not Disturb (DND)*, memasuki kamar, memasang *key tag*, menyalakan lampu dan *air conditioner*, membuka *curtain*, mengambil sampah, mengeluarkan peralatan *room service*,

striping bed, menata tempat tidur, membersihkan *bathroom*, melengkapi *guest amenities*, menata *towel*, membersihkan *balcony*, *dusting area bedroom*, melengkapi *guest supplies*, melengkapi *wardobe*, membersihkan lantai kamar, membersihkan *rooftop pool*, *meset-up baby crib*.

c. Tahap akhir

Pada tahap akhir, *room attendant* akan melakukan *double check* dan *room attendant* akan mengisi *room attendant report* sebelum meninggalkan kamar.

2. Kendala yang dihadapi ketika melakukan penanganan *family guest* oleh *room attendant* di Aqua Pool Sky Penthouse Le Meridien Bali Jimbaran, yaitu:

a. Kekurangan *linen* dan *towel*

Adapun Tindakan yang dilakukan oleh *room attendant* dalam mengatasi kendala tersebut seperti, berkoordinasi dengan *room attendant* di setiap *floor section* yang masih memiliki *linen* dan *towel* lebih yang bisa dipakai jika kamar yang dibersihkan memiliki status *expected arrival* (EA) dan tamunya segera *check-in*.

b. Kamar *late check-out* dan memiliki status *Expected Arrival* (EA)

Adapun tindakan yang dilakukan oleh *room attendant* untuk mengatasi kendala tersebut seperti, berkoordinasi dengan *front office department* untuk menukar kamar yang sudah dipesan dengan kamar yang memiliki jenis kamar yang sama dan sudah siap dijual namun tidak memiliki status *Expected Arrival* (EA). *occupancy* tinggi dan tidak ada kamar kosong tamu diberikan kompensasi untuk tamu yang ingin memilih *SPA* dan *Restaurant*.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan kepada Le Meridien Bali Jimbaran khususnya kepada *Housekeeping Department*, yaitu:

1. Seorang *room attendant* harus terus mengontrol isi *trolley* serta memperkirakan *linen* dan *towel* di *trolley* sudah berkurang, *room attendant* bisa langsung menghubungi *laundry attendant* agar menginformasikan untuk mengambil *soil* pada *trolley room attendant* dan segera menghubungi pihak *laundry* untuk mengambil *soil* dan mengirim kembali *linen* dan *towel* yang telah dicuci sebelumnya hingga *room attendant* tidak kekurangan *linen* dan *towel* dalam penanganan kamar *vacant dirty*.
2. Seorang *room attendant* harus mengutamakan untuk membersihkan kamar yang berstatus *expected arrival (EA)* terlebih dahulu agar tamu yang akan melakukan proses *check-in* tidak menunggu lama dan jika terjadinya *late check-out* pada kamar yang berstatus *expected arrival (EA)* *room attendant* bisa memberi informasi kepada *front office department* untuk memindahkan tamu yang akan *check-in* ke kamar yang sudah siap dijual dengan jenis kamar yang sama dan *room attendant* sangat membutuhkan bantuan seorang *room attendant* yang bekerja pada *afternoon shif* untuk membantu membersihkan kamar tersebut agar kamar tersebut cepat selesai dan siap untuk dijual.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fadhli, Aulia. 2017. *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2017. *Pemasaran, Edisi pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kumaat, Hendry M.E. 2019. *Prosedur Pelayanan Kamar*. Manado: Penerbit Politeknik Negeri Manado.
- Meskardo. 2015. *Omset Berlimpah: dari Bisnis hotel, tur, dan travel*. Semarang: Cemerlang.
- Moenir. A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel Operasional Dan Keterampilan Sosial*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Widanaputra, A.A. GP., HB. Suprasto, D.Aryanto, dan M.M.R Sari. 2009. *Akuntansi perhotelan pendekatan sistem informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.