

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN OCCUPIED SUITE ROOM OCEAN VIEW OLEH ROOM ATTENDANT DI MERUSAKA NUSA DUA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Sadu Yasa

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN OCCUPIED SUITE ROOM OCEAN VIEW OLEH ROOM ATTENDANT DI MERUSAKA NUSA DUA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Wayan Sadu Yasa
NIM. 2015823174

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

**PENANGANAN PEMBERSIHAN OCCUPIED SUITE ROOM
OCEAN VIEW OLEH ROOM ATTENDANT DI MERUSAKA
NUSA DUA**

Oleh
I Wayan Sadu Yasa
NIM. 2015823174

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



Disetujui oleh :

Pembimbing 1,

Solihin, SST Par. M.Par
NIP. 196206121989031002

Pembimbing 2,

Layla Fickri Amalia, S Si., M.Si
NIP. 199204222022032011

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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 bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Wayan Sadu Yasa

NIM : 2015823174

Program : D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

**“ PENANGANAN PEMBERSIHAN OCCUPIED SUITE ROOM
OCEAN VIEW OLEH ROOM ATTENDANT DI
MERUSAKA NUSA DUA“**

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,



I Wayan Sadu Yasa

NIM. 2015823174

PS : D III Perhotelan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Mahaesa, karena berkat rahmat-Nya serta usaha penulis, Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Ocean View Oleh Attendant Di Merusaka Nusa Dua” dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan Pendidikan Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan dan 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 D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus

Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Solihin, SST Par. M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh staf Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama praktik kerja lapangan dan penyusunan laporan.
8. Bapak Ian McDonald Cameron, selaku *General Manager* di Merusaka Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Merusaka Nusa Dua untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini
9. Ibu Ni Luh Putu Trisna Dewi, selaku *Training Manager* di Merusaka Nusa Dua yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Merusaka Nusa Dua untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Made Gunawan, selaku *Executive Housekeeping* di Merusaka Nusa Dua yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan di departemen *Housekeeping*.

11. Bapak I Gede Juni Artawan, selaku *Supervisor* di Merusaka Nusa Dua yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi
12. Seluruh staf Merusaka Nusa Dua yang telah memberikan pelatihan dan pembelajaran tentang *Housekeeping* pada penulis selama melaksanakan Tugas akhir ini.
13. Kedua orang tua, yang telah membantu memberikan semangat, dukungan serta membiayai dan memberi masukan kepada penulis.

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	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	3
D. Metodologi Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hotel.....	6
B. Resort	8
C. Housekeeping	9
D. Room Attendant.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
A. Nama Dan Lokasi Perusahaan.....	18
B. Bidang Usaha Perusaan/Hotel	19
C. Sruktur Organisasi Perusahaan/Hotel	24
BAB IV PEMBAHASAN	30
A. Penanganan pembersihan occupied suite room ocean view oleh room attendant di hotel merusak nusa dua.	30
B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi	45
BAB V PENUTUP	47
A. Simpulan	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Housekeeping	24
Gambar 4. 1 Trolley Di Merusaka Nusa Dua.....	32
Gambar 4. 2 Trolley Di Merusaka Nusa Dua.....	33
Gambar 4. 3 Dusting Cloth.....	34
Gambar 4. 4 Glass Cloth	34
Gambar 4. 5 Broom.....	34
Gambar 4. 6 Mop	35
Gambar 4. 7 Peroxide Multi Surface Cleaner and Disinfectant	35
Gambar 4. 8 Glass Cleaner di Merusaka Nusa Dua.....	35
Gambar 4. 9 Neutral Bathroom Cleaner di Merusaka Nusa Dua	36
Gambar 4. 10 Lemon Eze di Merusaka Nusa Dua	36
Gambar 4. 11 Oasis Pro Morning Breeze di Merusaka Nusa Dua	36
Gambar 4. 12 Glass squeeze.....	37
Gambar 4. 13 Toilet bowl.....	37
Gambar 4. 14 Vacuum cleaner	37
Gambar 4. 15 Floor brushing.....	38
Gambar 4. 16 Status Kamar di Merusaka Nusa Dua	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto Merusaka Nusa Dua

Lampiran 2 : Foto kamar suite ocean view

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki berbagai kekayaan alam dan juga seni budaya yang amat diminati oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara. Karena kekayaan alam dan seni budaya yang dimilikinya menjadikan Bali sebagai salah satu penghasil devisa terbesar di bidang pariwisata Indonesia. Pemerintah juga melakukan banyak upaya untuk meningkatkan angka kunjungan wisatawan datang ke Bali.

Daerah pariwisata di Bali yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan pada dewasa ini adalah Kabupaten Badung, khususnya wilayah Nusa Dua. Untuk menunjang kegiatan wisata untuk para wisatawan, menawarkan berbagai akomodasi mulai dari kelas melati hingga bintang 5. Daya tarik Nusa Dua sehingga menjadi wilayah yang paling sering dikunjungi wisatawan adalah wisata pantai, lengkap dengan berbagai fasilitas seperti restoran, bar, dan hotel.

Hotel merupakan bangunan yang dikelola secara komersial untuk memberikan pelayanan kepada para tamu atau pengunjung berupa layanan penginapan, layanan makan dan minum, serta layanan lainnya yang diberikan kepada tamu guna memenuhi kebutuhan tamu selama menginap, dan tentunya untuk mendapatkan keuntungan bagi pihak hotel. Salah satu hotel di wilayah Nusa Dua yang ramai diminati pengunjung adalah Hotel Merusaka Nusa Dua. kami dengan pemandangan laut yang menakjubkan di suite keluarga, fasilitas khusus akan disediakan untuk keluarga dengan anakanak dan kunjungan terkait MICE.

Dengan fasilitas yang lengkap membuat kamar ini menjadi beda dengan kamar yang lainnya. Selain fasilitas yang didapat pada Suite Ocean View, tamu atau wisatawan yang menginap di kamar ini sangat memperhatikan kebersihan dan kerapihan dari dalam kamar maupun luar kamar, tentunya sebagai seorang Room Attendant di hotel Merusaka Nusa Dua memiliki SOP tersendiri khususnya dalam.

Terdapat dua jenis kamar di hotel merusaka nusa dua yaitu Suite Ocean View dan Suite Garden View, yang membedakan dari dua jenis kamar itu, pertama perbedaan antara kedua kamar tersebut yang paling terlihat adalah bed Suite Ocean View menggunakan Triple Sheet sedangkan Suite GardenView menggunakan Duvet Cover. Memerlukan waktu lebih lama untuk making bed di kamar Suite Ocean view karena menggunakan *triple sheet*, karpet yang di pakai di Suite Ocean View adalah karpet beludru sedangkan karpet yang di pakai di Suite Garden View adalah karpet Nilon. Kendalan dalam membersihkan karpet beludru harus teliti membersihkan karpet tersebut karna banyak debu dan kotoran masih menempel. Jika tidak membersihkan dengan teliti maka harus menggunakan mesin vakum agar lebih mudah bekerja. Luas kamar Suite Ocean View 52 m² sedangkan kamar Suite Garden View 26 m² kita memerlukan waktu lebih lama untuk membersihkan Suite Ocean View karena kamar tersebut lebih luas dari pada Suite Garden View oleh karena itu penulis memerlukan waktu lebih lama dan memerlukan tenaga extra untuk membersihkan kamar tersebut dan harus menggunakan mesin vakum untuk membersihkan debu-debu yang berada di bawah *bed* dan sofa.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul “Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Ocean View Oleh Room Attendant Di Merusaka Nusa Dua”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Ocean View Oleh Room Attendant Di Merusaka Nusa Dua?
2. Apa saja hambatan dan solusi yang dihadapi pada saat Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Ocean View Oleh Room Attendant Di Merusaka Nusa Dua?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- 1) Untuk menjelaskan Penanganan Pembersihan Suite Ocean View di Merusaka Nusa Dua.
- 2) Untuk mendeskripsikan hambatan dan solusi yang dihadapi dalam Prosedur Penanganan Pembersihan Suite Ocean View di Merusaka Nusa Dua.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain :

- a) Bagi mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi D3 perhotelan 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 industry perhotelan.
- b) Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang Housekeeping.
 - 2) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Ocean View Oleh Room Attendant Di Merusaka Nusa Dua.
- c) Bagi Perusahaan
 - 1) Untuk dapat memberi sumbangsih dan pemikiran untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelayanan kepada tamu di hotel.
 - 2) Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu.

D. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Dengan cara melakukan pengamatan secara langsung, belajar, dan melibatkan diri sendiri dalam melakukan prosedur penanganan pembersihan Suite Ocean View di Merusaka Nusa Dua sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh Merusaka Nusa Dua.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada dua Supervisor (floor section dan public area section) dan 2 permanent staff di Merusaka Nusa Dua .

c. Kepustakaan

Melakukan pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku referensi, menurut para ahli dan sumber-sumber yang berkaitan dengan pembuatan tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Dalam tulisan ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat atau dialami.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Menyatakan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa. Dalam

penulisannya, penulis menggunakan metode dengan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh Merusaka Nusa Dua.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari pembahasan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Ocean View Oleh Room Attendant Di Meruska Nusa Dua dimulai dari sebagai berikut:
 - a. Tahap persiapan
Pada tahap ini room attendant melakukan persiapan diri, briefing, persiapan peralatan dan perlengkapan.
 - b. Tahap pelaksanaan
Pada tahap Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Ocean View Oleh Room Attendant Di Hotel Meruska Nusa Dua ini terdiri dari beberapa rangkaian yaitu;
 - 1) Menerima informasi dari front office department
 - 2) Sebelum memasuki kamar
 - 3) Memasuki kamar
 - 4) Membuka tirai
 - 5) Mengeluarkan sampah,
 - 6) Mengumpulkan peralatan kotor
 - 7) Stripping bed
 - 8) Making bed,
 - 9) Membersihkan bathroom
 - 10) Membersihkan area balcony
 - 11) Membersihkan furniture,
 - 12) Menyapu dan Mengepel
 - 13) pengecekan ulang.

c. Tahap akhir

Pada tahap akhir ini room attendant melakukan:

- 1) melakukan pembersihan pada alat kerja
- 2) pengembalian seluruh peralatan dan perlengkapan kerja ke pantry.
- 3) mengeluarkan sampah pada trolley dan melakukan pembersihan pantry serta membuang sampah pada garbage room.

2. Kendala-kendala yang dihadapi ketika melakukan penanganan pembersihan occupied suite room ocean view oleh room attendant di Hotel Merusaka Nusa Dua adalah:

- a. Kekurangan dan kebersihan *linen/towel* yang dikarenakan di Hotel Merusaka Nusa Dua tidak memiliki *laundry* pribadi yang mengharuskan *linen/towel* dicuci di luar oleh pihak ketiga. Kebersihan *linen/towel* juga sering menjadi kendala bagi room attendant saat melakukan making bed atau melengkapi towel karena banyak *linen/towel* kotor yang disebabkan oleh tamu yang tidak menggunakan *linen/towel* sesuai dengan fungsinya. Untuk mengatasi ini room attendant harus berkomunikasi oleh room attendant yang lain untuk berbagi *linen/towel* bersih yang masih ada pada trolley-nya.
- b. Kualitas alat kebersihan kurang seperti cotton mop dan sapu dikarenakan setiap hari digunakan dan jarang dikontrol oleh atasan. Untuk mengatasi ini room attendant harus sering mencuci cotton mop dan membersihkan sapu.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan kepada hotel yaitu sebagai berikut:

1. Adapun saran kepada Merusaka Nusa Dua khususnya Housekeeping Department pada section Housekeeping Attendant di antaranya adalah membuat perjanjian dengan pihak perusahaan laundry bila *linen/towel* kurang bersih agar dicuci kembali tanpa ada biaya tambahan; dan untuk mencukupi parstock hotel sesuai dengan ketentuan maka perlu membeli *linen/ towel* yang baru.

2. Untuk mengatasi kualitas cotton mop dan sapu yang kurang baik maka perlu membeli peralatan yang terbaik agar mempunyai masa pakai yang lebih lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Darsono, (2011). *Front Office Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Arimbawati, Ni Kadek Sucita. (2015). *Profesionalisme Pelayanan Room Attendant dalam Memberikan Pelayanan kepada Wisatawan di Keraton Jimbaran Resort & Spa*. Skripsi. Badung: Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Barlinti, M. F. (2020). *Perancangan coral garden resort dengan pendekatan arsitektur ekologi di pulau Tabuhan, kabupaten Banyuwangi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Bintara, I Putu Krisna. (2019). *Penanganan Kamar Jimbaran Pool Suite Dari Status Vacant Dirty menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Christie Mill, Robert. (2000). *Tourism The Internasional Bussines*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Diaksa, I Gusti Agung Dwidanta Dharma. (2019). *Prosedur Penanganan Kamar Vacant Dirty menjadi Vacant Clean oleh Room Attendant Di Hotel Amnaya Resort Kuta*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali
- Linda, Tina. (2018). *Peranan Room Attendant dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Department Housekeeping pada Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam*. Jurnal Ilmiah Skylandsea vol.2 no.2 hal.79-84. Medan: Politeknik Mandiri Bina Prestasi

Harmanto,Muki. (2018). *Landasan Teori dan Program Hotel Bintang 4 di Kota Magelang*. Skripsi. Semarang: Fakultas Arsitektur dan Desain Universitas Katolik Soegijapranata

I Made Wirartha. (2006). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian,Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta:Andi.

Kesuma, Tri Mastoyo Jati. (2007). *Pengantar Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta. Carasvatibooks.

Kurniawan, Ridwan. (2017). *Usaha Room Boy dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian di Abadi Hotel Jogja*. Jurnal Khasanah Ilmu Vol.8. No.1.hal.42. Yogyakarta:AKPAR BSI Keputusan Dirjen Pariwisata No.14/U/11/1988 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha dan Penggolongan Resort

Parwadi, Ketut Budi. (2017). *Penanganan Turn Down Service Oleh Suite Attendant Di Anantara Uluwatu Bali Resort*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali.

Putri, Emmita Devi Hari. (2015). *Peranan Housekeeping dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu di The Sahid Rich Yogyakarta*. Jurnal Khasanah Ilmu Vol. 6. No. 2. hal.47-48. Yogyakarta : AKPAR BSI