

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PREMIER OCEAN VILLA  
STATUS VACANT DIRTY MENJADI EXPECTED ARRIVAL  
OLEH ROOM ATTENDANT  
DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT JIMBARAN BAY**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Yusa Darmadi Putra**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PREMIER OCEAN VILLA  
STATUS VACANT DIRTY MENJADI EXPECTED ARRIVAL  
OLEH ROOM ATTENDANT  
DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT JIMBARAN BAY**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
I Wayan Yusa Darmadi Putra  
NIM 2015823120**

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

**PENANGANAN PREMIER OCEAN VILLA  
STATUS VACANT DIRTY MENJADI EXPECTED ARRIVAL  
OLEH ROOM ATTENDANT DI FOUR SEASONS RESORT  
BALI AT JIMBARAN BAY**

Oleh  
**I Wayan Yusa Darmadi Putra**  
NIM 2015823120

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**I Ketut Suarta, SE., M.Si**  
NIP 196309151990031002

Pembimbing II,



**Kanah, S.Pd., M.Hum**  
NIP 197004121998022001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Prof. Ni Made Arnawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI** Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Wayan Yusa Darmadi Putra  
NIM : 2015823120  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PREMIER OCEAN VILLA  
STATUS VACANT DIRTY MENJADI EXPECTED ARRIVAL  
OLEH ROOM ATTENDANT  
DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT JIMBARAN BAY”**

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 Wayan Yusa Darmadi Putra  
NIM : 2015823120  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Premier Ocean Villa Status Vacant Dirty Menjadi Expected Arrival Oleh Room Attendant Di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay” sesuai dengan waktu yang sudah diberikan. Tugas akhir ini disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini ada beberapa kendala yang dihadapi penulis, tetapi berkat bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, kendala tersebut dapat teratasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E, 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 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. I Ketut Suarta, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, motivasi dan arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Randy Shimabuku, selaku General Manager di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengambilan data selama penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Kadek Susanti Yeni Masari, selaku Learning & Development Manager yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.
9. Bapak Nyoman Surantara, selaku Director of Housekeeping yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.
10. Seluruh staf di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengetahuan selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan.
11. Seluruh dosen dan staf pengajar di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, atas ilmu dan bimbingan yang

telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

12. Bapak I Kadek Sinam dan Ibu Ni Nyoman Suandi, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman terdekat di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Badung, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel .....	10
B. Tata Graha .....	12
1. Pengertian Tata Graha .....	12
2. Seksi-seksi Tata Graha .....	12
C. Room Attendant .....	13
1. Pengertian Room Attendant .....	13
2. Tugas dan Tanggung jawab Room Attendant .....	14
D. Kamar.....	15
1. Pengertian Kamar.....	15
2. Jenis-jenis Kamar .....	15
3. Status Kamar .....	16
E. Pengertian Guest Supplies .....	19
F. Peralatan Pembersih.....	19
1. Pengertian Alat Pembersih.....	19
2. Jenis-jenis Alat Pembersih .....	20



G. Bahan Pembersih .....	21
1. Pengertian Bahan Pembersih .....	21
2. Jenis-jenis Bahan Pembersih.....	22
H. Pengertian Penanganan .....	23
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>24</b>
A. Lokasi dan Sejarah Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay .....	24
1. Lokasi Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay .....	24
2. Sejarah Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay .....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay ...	27
1. Bidang Usaha .....	27
2. Fasilitas Hotel .....	28
C. Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	32
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Penanganan Premier Ocean Villa oleh Room Attendant di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay .....	43
1. Tahap Persiapan .....	43
2. Tahap Pelaksanaan .....	49
3. Tahap Akhir.....	65
B. Kendala yang dihadapi oleh Room Attendant dalam Penanganan Premier Ocean Villa Status Vacant Dirty menjadi Expected Arrival di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran bay serta cara mengatasinya.....	66
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
A. Simpulan .....	69
B. Saran .....	70

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay .....	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Housekeeping Department .....	33

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Jenis Villa pada Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay .....	28
Tabel 3.2 Jenis Residence pada Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay ....	29
Tabel 3.3 Jenis Restaurant pada Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay....	29
Tabel 4.1 <i>Guest amenities</i> .....	45
Tabel 4.2 <i>Guest supplies</i> .....	46
Tabel 4.3 <i>Linen supplies</i> .....	48
Tabel 4.4 <i>Minibar supplies</i> .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Persiapan Diri
- Lampiran 2 : *Room Assignment*
- Lampiran 3 : Persiapan *Guest amenities & supplies*
- Lampiran 4 : Peralatan Pembersih
- Lampiran 5 : Bahan Pembersih
- Lampiran 6 : Persiapan Keranjang *linen*
- Lampiran 7 : *Menata chinaware, glassware, dan silverware*
- Lampiran 8 : Membersihkan *Living area* dan membuka *sundeck*
- Lampiran 9 : Membersihkan dan menata *toilet bowl*
- Lampiran 10 : Membersihkan dan menata *shower area*
- Lampiran 11 : Membersihkan dan menata *bath tub*
- Lampiran 12 : Membersihkan dan menata *vanity area*
- Lampiran 13 : Melengkapi *towel* dan *yukata*
- Lampiran 14 : Melakukan *making bed*
- Lampiran 15 : Membersihkan kaca pada kamar villa
- Lampiran 16 : Melakukan *dusting*
- Lampiran 17 : Mengecek *expired* pada *minibar*
- Lampiran 18 : Melengkapi *guest amenities & supplies*
- Lampiran 19 : Melakukan *lobby dusting*
- Lampiran 20 : Melakukan *mopping*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu bentuk usaha yang sangat mendatangkan banyak pendapatan serta menambah nilai barang dan jasa sebagai produk berwujud maupun tidak berwujud. Pariwisata sendiri merupakan bentuk ekonomi yang dikembangkan pada abad ke-19 yang membawa pertumbuhan ekonomi dalam hal lapangan kerja, pendapatan dan taraf hidup (Victori dan Sugiman, 2022). Sedangkan menurut Wibowo (2022) Pariwisata merupakan suatu keseluruhan elemen-elemen terkait yang didalamnya terdiri dari wisatawan, daerah tujuan wisata, perjalanan, industri dan lain sebagainya yang merupakan kegiatan pariwisata. Pariwisata menjadi andalan utama sumber devisa karena Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki beraneka ragam jenis pariwisata misalnya wisata alam, sosial maupun wisata budaya yang tersebar dari Sabang hingga Merauke. Pulau Bali menyimpan berjuta pesona wisata alamnya yang begitu indah, Bali juga kaya akan wisata budayanya yang terbukti dengan begitu banyaknya peninggalan-peninggalan sejarah serta keanekaragaman seni dan adat budaya masyarakat lokal yang menarik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara, sehingga dengan banyaknya potensi yang dimiliki menjadikan Bali sebagai salah satu daerah tujuan wisata.

Hotel merupakan salah satu industri penyedia jasa akomodasi yang sangat penting khususnya di bidang pariwisata. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel

tidak terlepas dari departemen-departemen dan *section* yang ada di dalamnya, salah satunya *room attendant* yang sangat berperan penting dalam pelayanan kebersihan, keindahan, kerapihan dan kenyamanan kamar hotel agar tamu yang menginap merasa puas terhadap kualitas layanan hotel tersebut. Untuk mencapai tingkat kepuasan tamu yang optimal terhadap hotel maka seorang *room attendant* harus senantiasa bekerja sesuai prosedur dan standar yang ditetapkan oleh hotel dan harus memahami tugas dan tanggung jawabnya (Nugraha dan Setyariski, 2019).

Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay, merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Dengan luas hotel mencapai 15 hektar yang didominasi oleh warna air laut yang biru dan melimpah di area *resort*. Pemandangan utamanya adalah pantai Jimbaran dan laut lepas yang membentang dari arah barat bandara Ngurah Rai Bali. Hotel ini pertama kali dibuka pada tahun 1993, memiliki 156 villa yang didesain dengan arsitektur Bali tradisional dan dilengkapi dengan fasilitas modern dan layanan yang sangat baik. Setiap villa memiliki pemandangan taman atau laut yang indah. Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay juga menawarkan villa-villa mewah dengan kolam renang pribadi yang sangat cocok untuk pasangan atau keluarga yang ingin menikmati privasi dan kemewahan. Fasilitas yang ditawarkan sangat lengkap, mulai dari restoran dengan menu internasional dan lokal, kolam renang dengan pemandangan laut lepas. Hotel ini juga menyediakan berbagai aktivitas seperti yoga, *cooking class*, *fitness centre*, lapangan tenis, *spa*, *kids club* dan olahraga air. Untuk menunjang kebutuhan tamu, hotel ini mempunyai beberapa departemen yang dibagi sesuai dengan tugasnya masing-masing untuk kelancaran operasional hotel

yaitu: *front office department, housekeeping department, engineering department, food & beverage department, human resource department, security department, accounting department*. Setiap departemen saling berkaitan satu sama lain guna memaksimalkan kegiatan operasional pada hotel.

*Housekeeping* merupakan salah satu departemen di hotel yang berperan penting dalam melakukan pelayanan kepada tamu. Menurut Bagyono dalam kutipan Putri dan Wicaksono (2015) *Housekeeping* berasal dari kata *House* yang berarti rumah dan *keeping* yang berarti memelihara, merawat dan menjaga. *Houskeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara rumah yang dalam ini adalah hotel. *Housekeeping Department* adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel.

*Room attendant* merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel. Menurut Purnama dan Haryanto (2015) *Room attendant* merupakan petugas hotel yang berada pada seksi kamar yang berhubungan langsung dengan tamu (*front of the house*). *Room attendant* ialah suatu posisi dalam *housekeeping department* yang bertanggung jawab dalam kebersihan kamar, kerapian, dan kelengkapan kamar sebelum digunakan oleh tamu hotel.

Premier Ocean Villa adalah villa yang memiliki luas 300 m<sup>2</sup> dengan menggunakan *king bed size*. Villa ini memiliki ukuran yang cukup luas serta memiliki pemandangan laut yang indah dari pada villa lainnya. Villa ini bisa ditempati oleh 3 orang dewasa atau 2 orang dewasa dan 1 anak, memiliki fasilitas

*private pool, bath tub, indoor shower dan outdoor shower, living room* terpisah dengan tempat tidur. Para tamu di premier ocean villa dapat menikmati berbagai fasilitas termasuk sarapan gratis, layanan kamar 24 jam, akses ke *resort spa, fitness centre* dan lapangan tennis. Villa ini dirancang dengan gaya ukiran khas Bali dan menawarkan pemandangan samudera hindia yang menakjubkan dari posisinya yang tinggi di tebing. Fasilitas dalam kamar meliputi *AC, Wi-fi, TV, DVD, sound, coffee machine and minibar*.

Sebelum melakukan penanganan pada villa yang berstatus *vacant dirty* menjadi *expected arrival*, dapat dijelaskan bahwa *vacant dirty* yaitu keadaan villa yang masih kotor dan belum ditata. Villa akan berstatus *vacant dirty*, apabila villa tersebut sudah ditinggalkan oleh tamu (*check-out*) atau villa yang sudah selesai dalam perbaikan. Maka *room attendant* harus melakukan persiapan, mulai dari standar grooming, perlengkapan alat dan bahan pembersih. Selain itu *linen, guest amenities dan supplies* juga perlu disiapkan sesuai dengan kebutuhan yang akan ditata pada villa yang akan berstatus *expected arrival*. Dalam penanganan premier ocean villa dengan status *vacant dirty* menjadi *expected arrival* memerlukan waktu yang lebih lama untuk membersihkan villa dengan status ini dari pada status kamar lainnya, karena *room attendant* harus melakukan pembersihan secara menyeluruh dan spesifik agar dapat memenuhi standar penanganan villa pada hotel.

Dalam menjaga kebersihan villa ini tentunya *room attendant* di setiap hotel memiliki SOP tersendiri sehingga tamu merasa nyaman dan aman pada saat menginap. Dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat topik yang akan dibahas dalam tugas akhir dengan judul “Penanganan Premier Ocean Villa Status



Vacant Dirty Menjadi Expected Arrival Oleh Room Attendant di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay”.

## **B. 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. Bagaimana penanganan premier ocean villa status *vacant dirty* menjadi *expected arrival* oleh *room attendant* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan cara mengatasi penanganan premier ocean villa status *vacant dirty* menjadi *expected arrival* oleh *room attendant* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk menjelaskan penanganan premier ocean villa status *vacant dirty* menjadi *expected arrival* oleh *room attendant* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala dalam penanganan premier ocean villa status *vacant dirty* menjadi *expected arrival* oleh *room attendant* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

## 2. Kegunaan Penulisan

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai pengetahuan tambahan dibidang *housekeeping* yang belum didapatkan pada saat praktik di kampus.
- 3) Sebagai pemahaman untuk mengetahui perbandingan antara teori yang didapat pada perkuliahan dengan keadaan di industri perhotelan.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *housekeeping*.
- 2) Sebagai bahan bacaan untuk mahasiswa di lingkungan Politeknik Negeri Bali tentang bagaimana cara penanganan premier ocean villa di Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay.
- 3) Sebagai bahan masukan baru untuk memperkaya bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

### c. Bagi Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay

- 1) Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Four Seasons Resort at Jimbaran Bay dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu.

## **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Metode Observasi**

Metode observasi adalah salah satu bentuk metode penulisan dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung di lapangan dan juga terlibat dalam proses penanganan premier ocean villa status *vacant dirty* menjadi *expected arrival* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

#### **b. Metode Wawancara**

Melakukan wawancara kepada staf yang bersangkutan secara langsung seperti, director of housekeeping, village chief, dan room attendant mengenai bagaimana cara penanganan premier ocean villa status *vacant dirty* menjadi *expected arrival* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

#### **c. Metode Kepustakaan**

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

### **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan data-data yang telah diperoleh mengenai penanganan premier ocean villa status *vacant dirty* menjadi *expected arrival* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode dan Teknik yang digunakan dalam menyajikan hasil analisis tugas akhir ini menggunakan metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda, tabel, gambar dan foto yang terkait. Dan metode informal yaitu menyajikan data hasil analisis dengan mendeskripsikan secara verbal mengenai penanganan premier ocean villa status *vacant dirty* menjadi *expected arrival* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

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

1. Penanganan Premier Ocean Villa Status Vacant Dirty Menjadi Expected Arrival Oleh Room Attendant di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan meliputi persiapan diri, persiapan peralatan dan perlengkapan, pengarahan, pengambilan *village key*, dan *room assignment*.

b. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan dimulai dari memasuki villa, menghidupkan *electricity* dan membuka *curtain*, mengambil sampah, memeriksa *hot water* pada *wash basin*, mencuci *chinaware*, *glassware*, dan *silverware* pada villa, membersihkan *living area* dan membuka *sundeck*, melakukan *striping linen* kotor, mengambil *linen* bersih, membersihkan dan menata *bathroom area*, melengkapi *towel* dan *yukata*, melakukan *making bed*, membersihkan kaca pada kamar villa, melakukan *dusting*, mengecek *expired date* pada *minibar*, melengkapi *guest amenities* dan *supplies*, melakukan *sweeping*, melakukan *lobby dusting*, melakukan *mopping*, *double checking*, mengisi *time-out* pada *room assignment*.

c. Tahap Akhir

Tahap terakhir yang dilakukan adalah tahap penyelesaian yang meliputi: pengembalian alat-alat yang digunakan saat bekerja ke *pantry*, mengembalikan *village key* dan room assignment di *housekeeping office*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan premier ocean villa di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay yaitu :

- a. *Linen* yang *spot* disebabkan oleh kurang maksimalnya proses pencucian, biasanya terdapat bintik-bintik kuning atau hitam, cara mengatasinya yaitu dengan cara meletakkan bagian *spot* pada *sheet* dan *duvet* dibagian dalam lipatan, sehingga *spot* tidak terlihat langsung, ini berlaku pada *spot* yang minim, untuk *towel* cukup menukar pada kamar villa yang *vacant*.
- b. Pekerjaan yang tidak terselesaikan dengan maksimal, cara mengatasinya yaitu dengan cara meminta bantuan *room attendant* di *section* lain yang pekerjaan di *section*-nya sudah selesai untuk membantu penanganan premier ocean villa sehingga dapat mempersingkat waktu.

**B. Saran**

Dari kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan premier ocean villa status *vacant dirty* menjadi *expected arrival* oleh *room attendant* di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay, adapun saran yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Perlunya pihak hotel untuk melakukan *spot treatment* tiap bulannya agar *linen-linen* yang digunakan pada kamar villa memiliki kualitas terbaik sehingga memberikan kesan yang menyenangkan pada tamu yang menginap.

2. *Room attendant* harus bekerja lebih efektif dalam proses pembersihan villa sehingga tidak mengalami kekurangan waktu dan dapat memberikan hasil yang maksimal pada pekerjaan yang dilakukan dan juga memberikan dampak yang positif bagi hotel tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, W., & Pranata, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Bina Darma Hotel. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi*, 30-35.
- Biandari, T. R., & Harahap, L. (2021). Perancangan Sistem Pengendalian Internal Persediaan Barang Guest Supplies Pada Department Housekeeping Di Hotel XYZ. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 41-60.
- Deffie, R. (2023). Availability of Room Facilities On Guest Satisfaction Staying at Khas Parapat Hotel. *Jurnal Akomodasi Agung*, 35-47.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: Gramedia.
- Munthe, B. (2006). *Desain Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Insan.
- Nugraha, M. R., & Setiyariski, R. (2019). Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant Di Hotel The Luxton Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 67-72.
- Orbani, L. (2017). *Manajemen Operasional Housekeeping Lanjut*. Yogyakarta.
- Polii, B. D., & Towoliu, B. I. (2018). *Manajemen Tata Graha Dan Binatu 1*. Manado: POLIMDO PRESS.
- Purnama, R. G., & Haryanto, O. I. (2015). Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe Room Hotel Hyaat Regency Bandung. *Pariwisata*, 22-39.
- Putri, N. D., & Prayogi, D. (2018). Pengaruh Kelengkapan Peralatan Room Attendant Terhadap Kinerja Housekeeping Di Hotel Santika Premiere Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 69-74.
- Putri, E. D. (2018). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Putri, E. D., & Wicaksono, F. (2015). Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 46-55.
- Rachman, R. A., & Kusuma, H. E. (2016). Karakteristik Fisik-Sosial dan Kriteria Kamar yang Membuat Betah. *Temu Ilmiah*, 53-58.



- Sembiring, M. (2015). *Omsyet Berlipat Dari Bisnis Hotel, Tour, dan Travel*. Yogyakarta: Cemerlang Publishing.
- Simatupang, D. T., & Mulyadi. (2022). Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu Oleh Pramugraha Di Hotel Naripan Bandung. *Jurnal Mekar*, 21-27.
- Trianasari. (2019). *Kantor Depan Hotel*. Singaraja: UNDIKSHA PRESS.
- Victori, A., & Sugiman. (2022). Peranan Room Attendant Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di The Alana Hotel & Convention Center Solo. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 209.
- Wibowo, A. (2022). Dampak Motivasi Kerja Dalam Melihat Kinerja Karyawan Room Attendant Di Swiss-Bel Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, 28-33.
- Wulanto, R. W., & Hadi, W. (2014). Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 55-62.