

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SUNSET VILLA YANG BERSTATUS
OCCUPIED DIRTY MENJADI OCCUPIED CLEAN
OLEH ROOM ATTENDANT DI JUMEIRAH BALI**



Luh Galih Kartika Sari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN SUNSET VILLA YANG BERSTATUS
OCCUPIED DIRTY MENJADI OCCUPIED CLEAN
OLEH ROOM ATTENDANT DI JUMEIRAH BALI**



Oleh
Luh Galih Kartika Sari
NIM 2015823066

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

**PENANGANAN SUNSET VILLA YANG BERSTATUS
OCCUPIED DIRTY MENJADI OCCUPEID CLEAN OLEH
ROOM ATTENDANT DI JUMEIRAH BALI**

Oleh
Luh Galih Kartika Sari
NIM 2015823066

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par **I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par**
NIP. 198407202008122002 **NIP. 198502102014041001**

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



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



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 : Luh Galih Kartika Sari
NIM : 2015823066
Program Studi : Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN SUNSET VILLA YANG BERSTATUS OCCUPIED
DIRTY MENJADI OCCUPIED CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI
JUMEIRAH 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, Juli 2021

iat pernyataan,

JURUSAN P
POLITEKNIK
METERAI
TEMPEL
AF 87EAKX601272717

Nama : Luh Galih Kartika Sari

NIM : 2015823066

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 Sunset Villa Yang Berstatus Occupied Dirty Menjadi Occupied Clean Oleh Room Attendant Di Jumeirah Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Sunset Villa yang Berstatus *Occupied Dirty* Menjadi *Occupied Clean* Oleh *Room Attendant* di Jumeirah 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.
5. Ni Wayan Wahyu Astuti,SST.Par.,M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna,SST.Par.,M.Par, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Ram Hariral selaku General Manager di Jumeirah Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Gandhi Yonawar selaku Training Manager di Jumeirah Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Jumeirah Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Agenda Sembiring selaku Manager Housekeeping di Jumeirah Bali yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung dalam *team housekeeping*.
10. Semua karyawan Jumeirah Bali yang telah membimbing dan mengajarkan penulis tentang banyak hal mulai dari pengenalan sistem hotel, kedisiplinan, tanggung jawab, dan lain-lain.

11. Bapak I Nyoman Sinduarta dan Ibu Ni Wayan Mudarini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. 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 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

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	6
1. Tujuan Penulisan	6
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Hotel	9
B. Klasifikasi Hotel.....	10

C. Jenis-Jenis Kamar	14
D. Status Kamar Hotel.....	17
E. Pengertian <i>Housekeeping</i>	20
F. Seksi – Seksi dalam Housekeeping Department	21
G. Pengertian dan Cara Penanganan Kamar.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	26
1. Lokasi Perusahaan	26
2. Sejarah Perusahaan	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas.....	28
C. Struktur Organisasi	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
A. Penanganan <i>Sunset Villa</i> yang Berstatus <i>Occupeid Dirty</i> Menjadi <i>Occupeid Clean</i> Oleh <i>Room Attendant</i> di Jumeirah Bali.....	44
1. Tahap Persiapan.....	44
2. Pelaksanaan Kegiatan	59
3. Tahap Akhir.....	71
B. Kendala-Kendala yang dihadapi ketika Melakukan Penanganan <i>Sunset Villa</i> dengan Status <i>Occupeid Dirty</i> menjadi <i>Occupeid Clean</i> oleh <i>Room Attendant</i> di Jumeirah Bali dan Cara Mengatasinya	72
BAB V PENUTUP.....	74
A. Simpulan.....	74
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Jumeirah Bali	26
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Departemen Housekeeping	37
Gambar 4. 1 Absen <i>finger print</i>	45
Gambar 4. 2 <i>Standar grooming</i>	46
Gambar 4. 3 <i>Standar set up buggy</i>	46
Gambar 4. 4 <i>Linen dan towel yang di set up di buggy</i>	48
Gambar 4. 5 <i>Condiment yang di set up di buggy</i>	49
Gambar 4. 6 <i>Stationary yang di set up di buggy</i>	49
Gambar 4. 7 <i>Bathroom aminities yang harus di set up di buggy</i>	50
Gambar 4. 8 <i>Guest supplies yang harus di set up di buggy</i>	52
Gambar 4. 9 <i>Vaccum cleaner</i>	53
Gambar 4. 10 <i>Hand brush</i>	53
Gambar 4. 11 <i>Toilet bowl brush</i>	53
Gambar 4. 12 <i>Window washeer</i>	54
Gambar 4. 13 <i>Mop</i>	54
Gambar 4. 14 <i>Broom dan dust pan</i>	54
Gambar 4. 15 <i>Cleaning cloth</i>	55
Gambar 4. 16 <i>Window squeege</i>	54
Gambar 4. 17 Bahan pembersih kaca	56
Gambar 4. 18 Bahan pembersih serbaguna.....	56
Gambar 4. 19 Bahan pembersih <i>toilet bowl</i>	57
Gambar 4. 20 Bahan pembersih kerak	57

Gambar 4. 21 <i>Room attendant work sheet</i>	58
Gambar 4. 22 <i>Room key</i>	58
Gambar 4. 23 <i>Breifing</i>	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis jenis kamar	29
Tabel 3. 2 Jenis - Jenis Restaurant dan Bar di Jumeirah Bali	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jenis-Jenis Villa di Jumeirah Bali

Lampiran 2: *Outlet F&B* di Jumeirah Bali

Lampiran 3: Fasilitas Pendukung di Jumeirah

Lampiran 4: Kamar Sunset Villa yang Berstatus *Occupied*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu perjalanan wisata yang dilakukan oleh seseorang ke beberapa tempat baik disengaja maupun tidak disengaja yang bertujuan untuk bersenang-senang. Pariwisata merupakan sektor penting yang berpengaruh besar terhadap perekonomian dan mampu memberikan lapangan pekerjaan sehingga mampu mengurangi tingkat angka pengangguran di suatu daerah khususnya daerah Bali. Bali merupakan satu tujuan wisata yang terkenal di seluruh dunia karena wisata budaya dan adat istiadatnya yang unik serta masyarakatnya yang ramah-ramah. Bali juga memiliki keindahan alam yang sangat menakjubkan mulai dari pantai hingga pegunungan, sehingga kunjungan wisata baik wisatawan mancanegara ataupun wisatawan domestik meningkat setiap tahunnya. Sehingga masyarakat lokal dapat mendapatkan manfaatnya bahkan saat ini masyarakat Bali sebagian besar menggantungkan hidupnya pada industri pariwisata.

Salah satu daerah yang memiliki tempat pariwisata yang berkembang sangat pesat saat ini adalah Daerah Pecatu Resort karena daerah ini lokasinya sangat strategis dekat dengan tempat rekreasi seperti Pantai Dreamland dan Pantai Balangan. Selain pantai daerah ini juga dekat dengan Bandara Udara International Ngurah Rai sehingga daerah tersebut mudah dikunjungi oleh wisatawan. Daerah Pecatu Resort juga banyak tersebar salah satu jenis akomodasi yaitu hotel.

Secara umum hotel merupakan tempat yang dipersiapkan dengan tujuan menyediakan penginapan, fasilitas lain, dan makanan serta minuman. Dalam operasionalnya hotel dapat dibagi menjadi beberapa departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda tetapi memiliki satu tujuan yang sama yaitu memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan terhadap tamu yang menginap antara lain: *Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, Accounting Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Purchasing Department, dan Human Resource Department.*

Dalam mencapai hasil yang maksimal semua departemen tersebut harus menjalin kerjasama yang baik dalam memberikan pelayanan bagi tamu. Setiap hotel akan memberikan pelayanan yang terletak dengan ciri khasnya sendiri agar tamu merasa nyaman selama menginap. Semua pelayanan terbaik yang diberikan kepada tamu sangat bergantung pada kerjasama team dalam setiap departemen maupun kerjasama antar departemen lain. Salah satu hotel yang berada di Kawasan Pecatu Resort adalah Jumeirah Bali.

Jumeirah Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di kawasan Pecatu tepatnya di Kawasan Pecatu Indah Resort, Badung, Bali yang dibuka pada tanggal 26 April 2022. Hotel ini memiliki 123 kamar dengan 5 kategori atau tipe kamar seperti 36 *Ocean Villa with Private Pool*, 37 *Sunset Villa with Private Pool*, 44 *Garden Villa with Private Pool*, 5 *Two Bedroom Villa with Private Pool* dan 1 *Villa Royal Water Palace*. Hotel Jumeirah Bali memiliki fasilitas-fasilitas hotel yang diperlukan tamu selama tamu menginap

di hotel seperti fasilitas kamar yang merupakan fasilitas utama yang di dalamnya terdapat kasur/*bed* (yang disesuaikan dengan jenis kamar), *air conditioner*, *television*, *wardrobe*, *telephone*, *dressing table*, *bathroom with shower*, *bathtub*, *hot and cold water* dan *minibar*. Selain itu terdapat fasilitas untuk makan dan minum berupa restoran, bar, *room service*, fasilitas untuk pertemuan atau konferensi, fasilitas rekreasi olahraga, *spa*, *kids club* dan lainnya.

Jumeirah Bali memiliki beberapa departemen yang menunjang keberhasilan operasional hotel. Salah satunya adalah *Housekeeping Department*. *Department* ini merupakan suatu departemen di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab utama untuk menjaga, merawat dan membersihkan hotel secara keseluruhan baik area umum maupun kamar tamu. Departemen ini juga dibagi ke dalam beberapa seksi yang memiliki tugas lebih spesifik lagi seperti *public area section*, yang bertugas di area umum hotel, *room attendant* yang bertugas di kamar tamu, *laundry section* yang bertugas di bagian pencucian seragam karyawan maupun linen hotel dan bertugas dalam pencucian pakaian tamu. Pada *Housekeeping Department* sangat membutuhkan kesediaan kamar sebagai salah satu produk unggulan dari hotel.

Kamar merupakan aset dan produk utama bagi hotel sudah tentu memerlukan penataan, pembersihan dan perawatan dengan sangat baik untuk memberikan kenyamanan kepada tamu selama tamu menginap di hotel. Kebersihan dan kerapian kamar yang menjadi prioritas hotel dalam

memberikan kepuasan kepada tamu yang menginap di kamar tersebut sehingga *room attendant* dituntut sangat teliti dalam melaksanakan/menjalankan prosedur membersihkan dan merapikan kamar sehingga tidak ada pekerjaan yang dapat mengecewakan tamu yang mengisi kamar tersebut. Salah satu status kamar yang menjadi *prioritas* pada saat bekerja adalah kamar yang berstatus *occupied*. Kamar *occupied* merupakan kamar yang sudah ditempati oleh tamu. Penanganan untuk kamar jenis ini memerlukan perhatian yang lebih khusus daripada status kamar lainnya.

Pembersihan untuk kamar *occupied* dilakukan pada saat tamu sedang keluar atau sedang tidak ada dikamarnya agar *room attendant* dapat bekerja dengan cepat dan leluasa dalam membersihkan kamar, akan tetapi pembersihan kamar *occupeid* juga bisa dilakukan pada saat tamu berada di dalam kamar dan *room attendant* sudah mendapatkan *izin* dari tamu sebelumnya untuk melakukan pembersihan di kamarnya. Kamar tamu yang belum dibersihkan dinamakan *occupied dirty* sedangkan kamar tamu yang sudah selesai dibersihkan dinamakan *occupied clean*. Setiap hotel memiliki tipe-tipe kamar yang berbeda antara satu hotel dengan hotel lainnya.

Jumeirah Bali memiliki 5 tipe kamar salah satunya adalah Sunset Villa ukuran dari kamar ini juga sangat luas yaitu 210-meter persegi yang dilengkapi dengan fasilitas *private pool*, *living room*, dapur kecil, *shower room* dan *bath tub*. Selain fasilitas yang disediakan sangat lengkap ada beberapa hal lain yang membuat kamar ini menarik dan banyak diminati oleh para tamu yaitu pemandangan yang disajikan oleh tipe kamar ini sangat cantik

dan indah, tamu bisa melihat *sunset* secara langsung dari dalam kamar dengan sangat jelas karena kamar Sunset Villa menghadap langsung ke Samudra Hindia yang menyuguhkan pemandangan yang sangat cantik di sore harinya.

Penanganan kamar Sunset Villa dilakukan lebih detail dan teliti karena kamar ini biasanya di tempati oleh tamu penting seperti *owner* hotel atau tamu VIP (*very important person*) maka memerlukan perhatian yang sangat khusus seperti barang yang ada di letakkan oleh tamu di atas meja ataupun yang ada di *vanity area* harus dialasi oleh *underlinen*, sepatu atau sandal yang ada di kamar harus di rapikan dan dialasi dengan *bathmat* agar terlihat rapi dan bersih selain itu *welcome fruit* dan bunga yang ada dikamar harus diganti setiap harinya. Selain itu jenis kamar ini salah satu *villa* yang tidak memiliki *akses connecting* dengan *villa* lain oleh karena itu *villa* ini biasanya juga ditempati oleh tamu yang menginap dengan kualitas *privasi* yang lebih.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka judul dari Tugas Akhir ini adalah “Penanganan Sunset Villa yang Berstatus *Occupied Dirty* menjadi *Occupied Clean* oleh *Room Attendant* di Jumeirah Bali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penanganan *sunset villa* yang berstatus *occupied dirty* menjadi *occupied clean* oleh *room attendant* Hotel Jumeirah Bali?

2. Apa saja kendala – kendala yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasinya dalam menangani *sunset villa* yang berstatus *occupied dirty* menjadi *occupied clean* oleh *room attendant* di Jumeirah Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan cara penanganan Sunset Villa yang berstatus *occupied dirty* mejadi *occupied clean* oleh *Room Attendant* di Jumeirah Bali.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam menangani Sunset Villa yang bersatus *occupied dirty* menjadi *occupied clean* oleh *Room Attendant* di Jumeirah Bali dan bagaimana cara mengatasinya.

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.

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) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penanganan Sunset Villa yang berstatus *occupied dirty* menjadi *occupied clean* oleh *Room Attendant* di Jumeirah Bali.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Jumeirah Bali sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *Housekeeping*, khususnya mengenai penanganan Sunset Villa yang berstatus *occupied dirty* menjadi *occupied clean*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam tahap penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data diantaranya :

a. Observasi

Metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan serta terlibat secara langsung sebagai *Room Attendant* melakukan pengamatan terhadap yang dikerjakan untuk Menyusun Tugas Akhir.

b. Wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada tiga orang senior yang merupakan *room attendant* di Jumeirah Bali dalam penanganan Sunset Villa yang berstatus *occupied dirty* menjadi *occupied clean*.

c. Kepustakaan

Metode ini merupakan metode pengumpulan data dari sumber-sumber atau membaca buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan kegunaan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap dan menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat selama melakukan praktik kerja *industry* di Jumeirah Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun teknik penyajian yang digunakan penulis yaitu:

- a. Teknik formal, dimana teknik penyajian data dengan berupa table, gambar dan *symbol*.
- b. Teknik informal, dimana teknik penyajian data dengan menggunakan kata-kata yang apabila dibaca mudah dipahami.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang penanganan Sunset Villa berstatus *occupied dirty* menjadi *occupied clean* oleh *room attendant* di Jumeirah Bali, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Sunset Villa yang berstatus *occupied dirty* menjadi *occupied clean* oleh *Room Attendant* di Jumeirah Bali terdiri oleh 3 tahap yaitu:
 - a. Tahap Persiapan, tahap persiapan ini terdiri dari persiapan diri yang di dalamnya mencakup mengenai kebersihan diri yang lebih ditekankan pada *grooming*, dan persiapan perlengkapan, bahan dan alat yang diperlukan pada saat melakukan pembersihan kamar
 - b. Tahap Pelaksanaan, dalam tahap pelaksanaan ini *room attendant* memiliki tugas yaitu membersihkan area kamar tamu yang di mulai dari memasuki kamar tamu, menhidupkan lampu, membuka tirai, mengumpulkan sampah dan peralatan kotor,menata tempat tidur, melakukan *dusting*, melengkapi perlengkapan kamar, membersihkan area *bathroom*, melengkapi *towel* dan *aminities*, membersihkan area *living room*, membersihkan area *balcony*, dan *mopping floor dusting*.
 - c. Tahap akhir, pada tahap akhir *room attendant* akan melakukan *double check* hal ini bertujuan untuk memastikan tidak ada alat yang digunakan pada saat bekerja tertinggal di kamar tamu. Terakhir yaitu mengisi mengisi *room attendant report*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya saat menangani sunset villa yang berstatus *occupied dirty menjadi occupied clean* oleh *room attendant* di Jumeirah Bali sebagai berikut:
 - a. Banyaknya *linen* yang *spot*. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya pengecekan kembali oleh *laundry attendant* pada *linen* yang baru datang dari *laundry* yang ada di luar hotel cara mengatasi kendala ini adalah *room attendant* akan menghubungi *laundry section* agar mencarikan *linen* yang bagus dan tidak ada *spot* kembali.
 - b. Tidak tersediannya *pantry* untuk menaruh *linen* yang kotor. Cara mengatasi hal tersebut yaitu *room attendant* akan meminta bantuan kepada *houseman section* untuk mengambil *soil hamper* yang sudah terisi penuh.

B. Saran

Penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang dapat dipergunakan bagi pihak hotel. Adapun saran-saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Agar tidak terjadi keterlambatan dalam penanganan kamar, maka diperlukan langkah tambahan dari *laundry department* seperti melakukan pengecekan kembali terhadap *linen* yang *spot*, lalu dilakukan *spot removal* secara satu persatu supaya hasil yang di dapatkan lebih maksimal.
2. Sebaiknya Jumeirah Bali menyediakan *pantry* untuk *housekeeping department* agar memudahkan *room attendant* dalam menaruh *linen* kotor, sehingga *room attendant* tidak perlu lagi membawa *linen* kotor ke *laundry* karena jarak *laundry* yang cukup jauh dari *villa*

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, T.P.H dan Widyaningsih, H. 2018. *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. Yogyakarta.
- Badudu, J.S dan Zain, S.M. 2015. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Fadhli, A. 2017. *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fadhli, A. 2018. *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Insani, D.Y dan Setiyariski, R. 2019 Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*,2(1).
- Jaya, A.K dan Sinambela, M.F.2020 2019. Tugas Manajemen Operasional Housekeeping dalam Meningkatkan Keberhasilan Kerja Housekeeping Department di Bina Darma Hotel Palembang. Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK): Universitas Bina Darma Palembang. ISSN: 2654-5438.
- Novita, Y. 2016. *Housekeeping (Public Area)*. Dumai: CV Mifan Karya Sekawan
- Orbani, L. 2017. *Manajemen Operasional Housekeeping Dasar*. Yogyakarta.
- Orbani, L. 2017. *Manajemen Operasional Housekeeping Lanjut*. Yogyakarta.
- Poewardaminta, W. J. S. 2018. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Putri, E.D.H. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sunarmi. 2022. *Tekstil untuk Restoran Hotel*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suwithi. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 2*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Utama. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.