

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR DELUXE SUITE DENGAN METODE DEEP CLEANING OLEH ROOM ASSISTANT DI THE ONE LEGIAN HOTEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Dhe Aquariani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR DELUXE SUITE
DENGAN METODE DEEP CLEANING
OLEH ROOM ASSISTANT DI THE ONE LEGIAN HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Luh Dhe Aquariani

NIM 2015823090

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

**PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR DELUXE SUITE
DENGAN METODE DEEP CLEANING
OLEH ROOM ASSISTANT DI THE ONE LEGIAN HOTEL**

Oleh

Ni Luh Dhe Aquariani

NIM 2015823090

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Gusti Agung Mirah Sanjwani, S.Tr.Par., M.Par
NIP 199402172022032006



I Gde Agus JayaSadguna, SST., Par.M.Par
NIP 198502102014041001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Erniyanti, S.TM., 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 yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Dhe Aquariani
NIM : 2015823090
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“ PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR DELUXE SUITE
DENGAN METODE DEEP CLEANING
OLEH ROOM ASSISTANT DI THE ONE LEGIAN HOTEL”**

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, 18 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Dhe Aquariani
NIM : 2015823090
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 rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Prosedur Pembersihan Kamar Deluxe Suite Dengan Metode Deep Cleaning Oleh Room Assistant Di The ONE Legian Hotel ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Prosedur Pembersihan Kamar Deluxe Suite Oleh Room Assistant Dengan Metode Deep Cleaning Di The ONE Legian Hotel.

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. Ibu I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak 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. Bapak Sang Putu Eka Pertama selaku General Manager di The ONE Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The ONE Legian untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Made Ariawan selaku Training Manager di The ONE Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The ONE Legian untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Wayan Santrayana selaku Executive Housekeeper di The ONE Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Anak Agung Alit Satria Wibawa dan I Komang Edi Kusuma selaku Supervisor Housekeeping di The ONE Legian yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Seluruh staff di The ONE Legian yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

12. Bapak I Gede Parta Yasa dan Ibu Ni Cening Anggrawi, selaku orang tua 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.

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 di harapkan 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, 18 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
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 Penelitian.....	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	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Jenis – jenis Kamar	11
1. Jenis kamar Menurut Tempat Tidur.....	11
2. Jenis Kamar Menurut Letak dan Penggunaannya.....	12
3. Jenis Kamar Menurut Tingkat Fasilitas.....	13
C. Status Kamar	15
D. Prosedur Pembersihan Kamar	17
E. Pengertian Room Assistant	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22

A. Nama Perusahaan	22
B. Sejarah Berdirinya Perusahaan	23
C. Struktur Organisasi Housekeeping Department	25
1. <i>Executive Housekeeper</i>	26
2. <i>Assistant Executive Housekeeper</i>	26
3. <i>Room Supervisor</i>	27
4. <i>Linen Supervisor</i>	27
5. <i>Public Area Supervisor</i>	27
6. <i>Room Assistant</i>	28
7. <i>Order Taker</i>	28
8. <i>Public Area Assistant</i>	29
9. <i>Linen Assistant</i>	29
D. Kegiatan Usaha	30

BAB IV PEMBAHASAN.....40

A. Prosedur Pembersihan Kamar Deluxe Suite Dengan Metode Deep Cleaning Oleh Room Assistant di The ONE Legian Hotel	40
1. Tahap Persiapan	41
a. Grooming	42
b. Persiapan Perlengkapan	45
2. Tahap Pelaksanaan	46
a. Prosedur Dalam Pembersihan Kamar Deluxe Suite Dengan Metode Deep Cleaning	47
3. Tahap Akhir	51
B. Hambatan Saat Pelaksanaan dan Solusi	52

BAB V PENUTUP.....54

A. Simpulan	54
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Hotel The ONE Legian	22
Gambar 3.2 Hotel The ONE Legian	25
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Housekeeping Department	26
Gambar 3.4 Superior Room	30
Gambar 3.5 Deluxe Pool View	31
Gambar 3.6 Deluxe Balcony	32
Gambar 3.7 Deluxe Pool Access	32
Gambar 3.8 Deluxe Family	33
Gambar 3.9 Deluxe Suite	34
Gambar 3.10 The Deck Restaurant	34
Gambar 3.11 Rooftop Dine Music and Lounge	35
Gambar 3.12 Sky Pool Bar	37
Gambar 3.13 Lobby Bar	37
Gambar 3.14 Legian Meeting Room	38
Gambar 3.15 Sky Pool dan Romeo Pool	38
Gambar 3.16 Mini Gym	39
Gambar 3.17 The Spa	39
Gambar 3.18 Event Space	40
Gambar 4.1 Aplikasi Talenta Untuk Staff & Dw (<i>daily worker</i>)	42
Gambar 4.2 Fingerprint Untuk <i>trainee</i>	43
Gambar 4.3 Room Assistant Control Sheet	49

Gambar 4.4 Proses Metode Deep Cleaning	48
Gambar 4.5 Kondisi floor bathroom Sebelum Melakukan Pembersihan.....	50
Gambar 4.6 Kondisi floor bathroom Setelah Melakukan Pembersihan.....	50
Gambar 4.7 Sistem VHP Housekeeping	52

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 4.1 Grooming Housekeeping Department.....	44
Tabel 4.2 Peralatan Untuk Pembersihan <i>Floor Bathroom</i>	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hotel The ONE Legian

Lampiran 2 : The Deck Restaurant

Lampiran 3 : Rooftop Dine Music and Lounge

Lampiran 4 : Sky Pool Bar

Lampiran 5 : Lobby Bar

Lampiran 6 : Legian Meeting Room

Lampiran 7 : Sky Pool

Lampiran 8 : Romeo Pool

Lampiran 9 : Mini Gym

Lampiran 10 : The Spa

Lampiran 11 : Event Space

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata dunia telah mengalami perkembangan yang cukup besar sehingga menjadikannya sebagai salah satu industri dengan pertumbuhan ekonomi yang cepat . Sebagai industri yang bergerak dibidang jasa, pariwisata berperan dalam hal kesempatan kerja dengan melihat perkembangan pariwisata dimasa yang akan datang . Berkembangnya industri pariwisata harus didukung oleh sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pariwisata. Industri pariwisata di indonesia sendiri sudah berkembang cukup pesat dengan terbuktinya banyaknya wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung. Dimana pulau bali memiliki keanekaragaman daya tarik wisata yang mengagumkan. Tidak heran jika pulau yang indah ini menarik banyak wisatawan dari seluruh dunia setiap tahunnya. Hampir sama media internasional yang berhubungan dengan pariwisata dunia menempatkan Bali pada tempat teratas tujuan wisata yang paling diminati. Tempat wisata yang berada di pulau Bali ini sangatlah beragam, mulai dari tempat wisata alam, kuliner, pusat perbelanjaan, dan juga tempat menginap . Salah satunya industri pariwisata yang berkembang pesat yaitu Hotel.

Hotel adalah industri perhotelan yang bergerak di bidang jasa pelayanan ,keramah tamahan yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas penunjang lainnya. Di hotel mempunyai beberapa department-

department yang memiliki tugas dan tanggung jawab dari setiap department .Selain itu setiap department terdapat struktur organisasi yang fungsinya untuk kelancaran operasional di hotel. The ONE Legian Hotel merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berada didaerah legian. Hotel ini berlokasi di Jl.Raya Legian No.117, Kuta, Badung, Bali 80361 .The ONE Legian merupakan hotel yang berdiri di bawah PT. Legian Paradise dimana hotel ini berada dekat dengan bandara, dengan suasana kota Legian yang memiliki jiwa tersendiri bagi para pengunjung, dengan para staff yang baik, ramah dan berkompeten yang dapat memberikan pengalaman yang tidak terlupakan bagi para pengunjung hotel.

Dilihat dari operasionalnya The ONE Legian Hotel memiliki beberapa department seperti Front Office Department adalah salah satu department yang ada di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai kantor depan pada hotel dan pusat kegiatan dari hotel, pusat informasi. Housekeeping Department adalah salah satu department yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan, dan pemeliharaan seluruh fasilitas dan wilayah hotel baik kamar tamu maupun area umum hotel. Food and Beverage Product adalah bagian dari Food and Beverage Department yang khusus menangani pengolahan makanan dan minuman, dari bahan mentah menjadi siap saji bagi para tamu di hotel. Food and Beverage Service adalah salah satu bagian dari Food and Beverage Department yang bertemu dan berhadapan langsung dalam melayani tamu mulai dari pelayanan/menyajikan makanan maupun minuman kepada tamu. Human Resources Department adalah department yang ada di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab penuh terhadap pengembangan sumber daya manusia

dalam sebuah hotel. Mulai dari persiapan perekrutan dan menyeleksi karyawan baru, wawancara, dan lain sebagainya. Sales & Marketing Department adalah salah satu department yang ada di hotel yang bertugas dalam hal pemasaran dan penjualan dalam sebuah hotel, baik kamar dan seluruh fasilitas hotel. Accounting Department adalah department yang bertugas mencatat dan mengawasi seluruh keuangan hotel, baik itu pengeluaran maupun pemasukan. Engineering Department adalah department yang ada di hotel yang bertugas melaksanakan perencanaan dan pemasangan gedung beserta alat – alat elektronik yang ada di hotel. Security Department adalah department yang bertugas menjaga keamanan hotel, mengecek seluruh tamu yang masuk dan keluar dari hotel.

Pada The ONE Legian Hotel, Housekeeping Department dibagi menjadi empat section, yaitu Public area, room attendant, linen attendant, order taker. Public Area adalah salah satu section yang bertanggung jawab atas keseluruhan kebersihan di area publik seperti lobby, restoran, kolam renang, gym dan fasilitas umum yang ada di hotel. Room Attendant adalah salah satu section yang bertanggung jawab dalam membersihkan dan merapikan kamar-kamar tamu yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel. Linen Attendant adalah bagian housekeeping yang bertugas untuk menyimpan, mendistribusikan, dan menghitung linen yang ada di hotel. Order Taker adalah bagian housekeeping yang memiliki tanggung jawab dalam menerima telepon atau pesan dari tamu atau department lain yang berkaitan dengan kebutuhan Housekeeping.

Salah satu layanan yang penting untuk menjaga kebersihan dan penampilan prima dari sebuah kamar yaitu pembersihan kamar dengan metode *Deep Cleaning*.

Pelayanan ini membersihkan kamar secara menyeluruh dari plafon sampai lantai kamar. Metode ini menggunakan mesin yang bernama handpoliser dan dibantu chemical yaitu *exmos*. Metode ini dilakukan hanya sebulan 1x dalam setahun di bulan April 2023 dikarenakan bulan tersebut mengalami *Low Season*. Seorang *room attendant* melakukan metode tersebut tergantung dari *Low* dan *High Season* di hotel sehingga kamar yang dibersihkan dengan metode tersebut diblokir sebelumnya oleh *Supervisor Housekeeping*. Tingkat pembersihan, perawatan, dan perbaikan kamar tersebut tergantung kerusakan dari diidentifikasi. Kamar yang sedang dalam perbaikan tidak bisa dijual, yang bisa berlangsung sampai 1 minggu. Jadi status kamar tersebut menjadi OOO (Out of Order). Pekerjaan Deep Cleaning ini hanya berfokus di bagian lantai oleh *room assistant* dari department Housekeeping.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul “ Prosedur Pembersihan Kamar Deluxe Suite Dengan Metode Deep Cleaning Oleh Room Assistant di Hotel The ONE Legian.”

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 prosedur pembersihan kamar deluxe suite dengan metode deep cleaning oleh room assistant di The ONE Legian Hotel ?

2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam prosedur pembersihan kamar deluxe suite dengan metode deep cleaning oleh room assistant di The ONE Legian Hotel dan cara mengatasinya ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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 dan menjabarkan prosedur pembersihan kamar deluxe suite dengan metode deep cleaning oleh room assistant di The ONE Legian Hotel.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur pembersihan kamar deluxe suite dengan metode deep cleaning oleh room assistant di The ONE Legian Hotel.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain :

- 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 akademik 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 prosedur pembersihan kamar deluxe suite dengan metode deep cleaning oleh room assistant di The ONE Legian Hotel.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Hotel The ONE Legian sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *Housekeeping*, Khususnya mengenai prosedur pembersihan kamar deluxe suite dengan metode deep cleaning oleh room assistant di The ONE Legian Hotel.

D. Metode penulisan Tugas Akhir

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Yaitu suatu metode dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan langsung dengan di sertai pencatatan terhadap situasi atau

peristiwa yang ada di lapangan saat prosedur pembersihan kamar deluxe suite dengan metode deep cleaning oleh room assistant di The ONE Legian Hotel

b. Metode Wawancara

Yaitu suatu metode dengan pengumpulan data melalui proses wawancara atau tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah dengan 1 *supervisor* dan 10 *Staff room attendant* pada *housekeeping department* yang berkaitan dengan prosedur pembersihan kamar deluxe suite dengan metode deep cleaning oleh room assistant di The ONE Legian Hotel .

c. Studi Kepustakaan

Yaitu suatu teknik pengumpulan data-data dengan mengadakan studi literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diselesaikan .

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun proposal Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu cara menganalisis data dengan memaparkan data secara lengkap sehingga mendapatkan kesimpulan yang tepat. Dalam hal ini memaparkan atau menguraikan data-data yang didapat mengenai prosedur pembersihan kamar deluxe suite dengan metode deep cleaning oleh room assistant di The ONE Legian Hotel.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian yang penulis gunakan untuk hasil analisa yaitu :

- a. Metode informal : suatu metode penyajian hasil analisa data dengan menggunakan kata – kata biasa
- b. Metode formal : suatu metode penyajian hasil analisa dengan menggunakan tanda dan lambang – lambang . tanda yang dimaksud yaitu tambah (+) , tanda kurang (-) , tanda kurung () dan lain sebagainya , Sedangkan lambang yang dimaksud yaitu singkatan nama, dan berbagai diagram atau bagan dalam proposal Tugas Akhir mengenai prosedur pembersihan kamar deluxe suite dengan metode deep cleaning oleh room assistant di The ONE Legian Hotel.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Prosedur pembersihan kamar *deluxe suite* dengan metode *deep cleaning* oleh room assistant di The ONE Legian Hotel ada beberapa tahapan-tahapan yang perlu diperhatikan, yaitu
 - a. Tahap persiapan, yaitu persiapan diri, *briefing* dan persiapan perlengkapan.
 - b. Tahap pelaksanaan meliputi prosedur pembersihan *deluxe suite* dengan metode *deep cleaning*, di mana seorang Room Assistant hanya berfokus di bagian *floor bathroom* saja. Dimana langkah-langkah dalam melakukan metode tersebut yaitu memastikan terlebih dahulu keadaan *floor bathroom*, pasang pad merah, tuangkan sedikit Exmos, siram dengan air menggunakan shower bathroom, colokkan kabel mesin *handspolisher*, gosok perlahan di area bercak/ kerak tersebut, siram dengan air pada lantai kamar mandi, gunakan *squeeze* kaca untuk membuang genangan air kotor tersebut dan terakhir lakukan pengecekan ulang.
 - c. Tahap Akhir, yaitu *room attendant* harus menginformasikan ke Supervisor Housekeeping bahwa nomor kamar tersebut sudah dibersihkan untuk dapat dicek kembali. Supervisor Housekeeping juga harus menginformasikan kepada section Order Taker Housekeeping untuk membuka blokir tersebut pada sistem VHP.
2. Hambatan yang dihadapi dalam prosedur pembersihan kamar *deluxe suite* dengan metode *deep cleaning* oleh room assistant di The ONE Legian Hotel

dan cara mengatasinya adalah ketersediaan chemical Exmos yang terbatas sehingga menjadi kendala dalam menangani pembersihan kamar tersebut. Cara mengatasinya adalah Exmos digunakan semaksimal mungkin dengan takaran yang sesuai, yaitu 1 sendok teh untuk satu kamar dengan titik yang memiliki kerak/bercak putih saja. Penggunaan chemical yang terbatas ini juga dilakukan mengingat proses pemesanan memerlukan waktu yang lama.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman yang penulis dapatkan selama melaksanakan praktik kerja lapangan di The ONE Legian Hotel maka penulis sedikit memberikan saran, yaitu menggunakan chemical dengan takaran yang sesuai. Takaran yang dimaksud adalah 1 sendok teh Exmos untuk satu kamar dengan ditaburkan di titik yang memiliki kerak/ bercak putih saja. Exmos perlu dicek ke store jika sudah dalam persediaan yang sedikit atau habis, sehingga Order Taker segera melakukan pemesanan. Proses pemesanan barang memerlukan waktu yang lama dari supplier, maka pemesanan barang tersebut harus sebelum hari pengerjaan metode tersebut. Room Assistant akan dimudahkan dalam proses pembersihan karena exmos sudah tersedia di store.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Devid, T.S dan P. Eriana. 2022. Analisis Room Attendant Dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur Di Travelodge Batam. *Jurnal Mata Pariwisata*, 01(02), 2828-8157.
- Dewardana, I. G. E. R. 2020. *Instruktur Housekeeping*. Singaraja: Sun Lingua College.
- Hery, K. 2019. Strategi dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1693-5969.
- Komar, R. 2014. *Hotel Management : Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Grasindo
- Somawati, N.L., S. Arthini., S.Adnyana., dan K. Iswari. 2022. Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Room Attendant Di Doubletree by Hilton Johor Bahru Pada Masa Covid-19. *Jurnal of Hospitality Accommodation Management*, 1(1), 34-32.
- Sumitra, I.M. 2020. *Guest Room Section*. Singaraja: Monarch Bali
- Suwithi, N.W., I.C. Ardana, D. Hastuti., dan D. Hayuati. 2016. *Manajemen Rooms Division 2*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.
- Nina, N., dan D.N. Cahyadi. 2020. Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah dan Perhotelan)*, 3(1), 2597-5323.
- Rosdianti, F. 2018. Analisis Ketersediaan Fasilitas Tamu Penyandang Disabilitas di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua (Studi Kasus Inaya Putri Bali dan Melia Bali). *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*. 02(03), 271-285.