

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN ONE BEDROOM VILLA DENGAN STATUS VACANT DIRTY OLEH ROOM ATTENDANT DI ALILA VILLAS ULUWATU**



**I Putu Agus Vito Darmawan**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN ONE BEDROOM VILLA DENGAN STATUS VACANT DIRTY OLEH ROOM ATTENDANT DI ALILA VILLAS ULUWATU**



**I Putu Agus Vito Darmawan  
NIM 2015823170**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PENANGANAN ONE BEDROOM VILLA  
DENGAN STATUS VACANT DIRTY  
OLEH ROOM ATTENDANT  
DI ALILA VILLAS ULUWATU**

Oleh  
**I Putu Agus Vito Darmawan**  
NIM 2015823170

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,**

  
**Solihin, SST. Par., M.Par**  
NIP. 19620612 198903 1 002

  
**Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb**  
NIP. 19640526 199003 2 003

**Di sahkan oleh**

**Jurusan Pariwisata**



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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI  
BALIJURUSAN  
PARIWISATA**

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 Putu Agus Vito Darmawan  
NIM : 2015823170  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN ONE BEDROOM VILLA  
DENGAN STATUS VACANT DIRTY OLEH ROOM  
ATTENDANT DI ALILA VILLAS ULUWATU”**

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 Putu Agus Vito Darmawan  
NIM : 2015823170  
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 “PENANGANAN ONE BEDROOM VILLA DENGAN STATUS VACANT DIRTY OLEH ROOM *ATTEDANT* DI ALILA VILLAS ULUWATU” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan One Bedroom Villa Dengan Status Vacant Dirty Oleh Room Attedant Di Alila Villas Uluwatu.

Menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini banyak diperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan itu dari berbagai pihak, maka hambatan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Solihin, SST.Par.,M.Par Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.

7. Kedua Orang Tua Penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi baik moral maupun material selama menempuh perkuliahan.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa. 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

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISNALITAS TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	3
1. Tujuan Penulisan .....	3
2. Kegunaan Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	4
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	4
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Villa.....	6
1. Pengertian villa .....	6
3. Jenis-Jenis Villa .....	9
4. Jenis-Jenis Kamar Villa .....	9
5. Status kamar villa .....	10
B. Housekeeping Department.....	11
C. Room Attendant .....	12
1. Pengertian Room Attendant.....	12
2. Tugas-Tugas Room Attendant.....	13
3. Aktivitas Room Attendant .....	14
4. Tata Tertib Room Attendant.....	15
D. Kamar .....	17
1. Pengertian kamar .....	17
2. Jenis – jenis kamar.....	17
3. Status kamar.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	21
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	21
1. Lokasi Alila Villas Uluwatu .....	21
2. Sejarah Alila Villas Uluwatu .....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	23
1. Bidang Usaha Alila Villas Uluwatu .....	23
2. Fasilitas Alila Villas Uluwatu.....	23
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Penanganan one bedroom villa berstatus vacant dirty di Alila Villas	

Uluwatu .....	35
1. Tahap persiapan .....	35
2. Tahap Penanganan one bedroom villa Dengan Status Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean .....	45
B. Kendala-kendala yang dihadapi saat penanganan one bedroom villa dan cara mengatasinya .....	55
BAB V PENUTUP.....	57
A. Simpulan.....	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Alila Villas Uluwatu .....	21
Gambar 3. 2 <i>One Bedroom Pool Villa</i> .....	24
Gambar 3. 3 <i>Two Bedroom Pool Villa</i> .....	25
Gambar 3. 4 <i>Three Bed Room Cliff Villa</i> .....	25
Gambar 3. 5 <i>Three Bed Room Private Villa</i> .....	26
Gambar 3. 6 Fasilitas Kamar Villa .....	27
Gambar 3. 7 Cire Resto .....	27
Gambar 3. 8 BATIQUE, Wiski & Cerutu Batique .....	28
Gambar 3. 9 The Warung .....	28
Gambar 3. 10 Alila Spa .....	29
Gambar 3. 11 Sunset Cabana Bar .....	30
Gambar 3. 12 The Pavilion .....	30
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi Housekeeping Department .....	32
Gambar 4. 1 Standart Grooming Room Attendant .....	36
Gambar 4. 2 Housekeeping Control Sheet .....	37
Gambar 4. 3 Sponge .....	38
Gambar 4. 4 Squeeze .....	38
Gambar 4. 5 Mop .....	39
Gambar 4. 6 Glass Cleaner .....	39
Gambar 4. 7 Toilet Cleaner .....	39
Gambar 4. 8 Emeral .....	40
Gambar 4. 9 Multi Purpose Cleaner .....	40
Gambar 4. 10 Vacum Cleaner .....	40
Gambar 4. 11 Air Freshener .....	41
Gambar 4. 12 Linen Hamper .....	41
Gambar 4. 13 cady carry .....	41
Gambar 4. 14 trolley .....	42
Gambar 4. 15 Conditioner, shower gell, shampoo .....	42
Gambar 4. 16 Hand Soap & Body Lotion .....	42
Gambar 4. 17 Tooth brush .....	43
Gambar 4. 18 Bathrobe, Iron, Toilet Pepper .....	43
Gambar 4. 19 Sleeper, Hair Drayer, Tissue Box .....	43
Gambar 4. 20 Sheet, Duvet Cover , Pillow Cases .....	44
Gambar 4. 21 Bath towel, Hand towel, face towel .....	44
Gambar 4. 22 <i>sign make up room</i> .....	46
Gambar 4. 23 Bath towel, Hand towel, face towel .....	53
Gambar 4. 24 Guest Supplies atau Guest Amenities .....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1Akomodasi Kamar Alila Villas Uluwatu .....	26
Tabel 3. 2Fasilitas Pusat Acara Alila Villas Uluwatu.....	31

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan industri pada sektor pariwisata di Indonesia memberikan pengaruh yang signifikan khususnya bagi pertumbuhan sosial, ekonomi, dan budaya melalui adanya jumlah peningkatan kunjungan wisatawan terutama ke pulau Bali. Pulau Bali menjadi salah satu penghasil devisa terbesar di Indonesia dikarenakan memiliki destinasi wisata budaya dan alamnya yang khas sehingga menjadi tujuan destinasi yang diminati oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Salah satu yang menjadi infrastruktur pariwisata adalah Hotel (bintang atau non bintang), Villa, Pondok Wisata dan Akomodasi lain (Motel).

Pariwisata Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang sudah tidak diragukan lagi oleh wisatawan asing maupun domestik. Pariwisata Bali sudah menjadi tujuan wisata dunia yang terkenal di mancanegara. Bali juga menjadi penyumbang devisa negara yang dimana perkembangan pariwisata Bali semakin berkembang dengan dukungan dari segala aspek potensial yang dioptimalkan. Budaya dan keunikan adat istiadat Bali serta alamnya yang asri dengan berbagai keindahan serta potensi yang dikelola dengan berbagai kemasan membuat pariwisata Bali semakin berkembang.

Alila villas uluwatu merupakan villa bintang lima yang terletak ditengah Kawasan uluwatu yang eksklusif di pesisir selatan pulau Bali, Alila villas uluwatu memiliki 56 total *one bedroom villa*, 4 *hill side villa* dan 7 *cliff edge three bedroom villa*. Villa ini di desain menggabungkan kenyamanan modern dengan arsitektur

tradisional Bali. Resort ini juga didesain agar sesuai dengan kebutuhan pasangan, keluarga, dan wisatawan yang membutuhkan kenyamanan. Alila Villas Uluwatu juga memiliki berbagai fasilitas mulai dari kegiatan olah raga, spa, hingga restoran berkelas, dan hotel ini juga memiliki berbagai jenis tipe villa yaitu *one bedroom villa*, *three bedroom villa hill side* dan *three bedroom cliff edge villa*.

Dalam industri perhotelan status kamar mengacu pada kondisi kamar tamu pada suatu waktu tertentu. Terdapat beberapa status kamar yang umum digunakan, di antaranya adalah “*Vacant Clean*” dan “*Vacant Dirty*”. *Vacant Clean* Status kamar “*Vacant Clean*” berarti bahwa kamar tamu sedang kosong (tidak ditempati oleh tamu) dan telah selesai dibersihkan oleh *room attendant*, *Vacant Dirty* status kamar “*Vacant Dirty*” juga berarti bahwa kamar tamu sedang kosong (tidak ditempati oleh tamu), tetapi belum dibersihkan oleh *room attendant* setelah tamu *check out* dan sebelum *room attendant* melakukan pembersihan dan persiapan kamar untuk tamu berikutnya.

*One bedroom villa* ini tergolong tipe villa yang mewah di Alila Villas Uluwatu, tamu yang menginap di villa ini merupakan tamu yang berkelas seperti tamu VIP yang banyak diminati oleh tamu, oleh karena itu prosedur pembersihan villa ini biasanya mendapatkan perhatian khusus mulai dari standar set up hingga ke standar kebersihannya dan waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan kamar ini cukup lama dibandingkan kamar lainnya yaitu kurang lebih 30 menit. Dalam pelayanan dan penanganan villa yang baik akan membuat tamu merasa puas sehingga terciptalah kesan yang baik dan membuat tamu berkeinginan untuk datang dan menginap lagi di Alila Villas Uluwatu khususnya di *one bedroom villa*. Villa ini

dilengkapi dengan private pool dan satu *villa host incharge* selama tamu menginap.

Berkaitan dengan ini, maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul: “Penanganan *One Bedroom Villa* Dengan Status *Vacant Dirty* Oleh *Room Attendant* di Alila Villas Uluwatu”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini, yaitu :

1. Bagaimanakah Penanganan *one bedroom villa* oleh *room attendant* dengan status *vacant dirty* di Alila Villas Uluwatu ?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Penanganan *one bedroom villa* dengan status *vacant dirty* oleh *room attendant* di Alila Villas Uluwatu dan bagaimana cara mengatasinya ?

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

### **1. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan Penanganan *one bedroom villa* dengan status *vacant dirty* oleh *room attendant* di Alila Villas Uluwatu.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Penanganan *one bedroom villa* dengan status *vacant dirty* oleh *room attendant* di Alila Villas Uluwatu dan cara mengatasinya.

### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Penulisan

juga berguna sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan di industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam industri perhotelan dibidang *Housekeeping* untuk meningkatkan proses belajar mengajar

c. Bagi Alila Villas Uluwatu

Diharapkan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu terutama pada bagian *Housekeeping*.

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

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

Metode dan teknik yang digunakan penulis dalam pengambilan data, sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri secara langsung terkait penanganan one bedroom villa dengan status vacant dirty oleh *villa attendant* pada bagian *housekeeping* di Alila Villas Uluwatu.

b. Metode Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan kepada staf *housekeeping* yang ada di Alila Villas Uluwatu.

c. Metode Kepustakaan dengan Teknik catat

Metode kepustakaan adalah pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan dan membaca dokumen-dokumen ataupun catatan yang tersedia baik itu berupa buku, transkrip dan lainnya yang berkaitan dengan Penanganan one bedroom villa dengan status vacant dirty oleh *villa attendant* di Alila Villas

Uluwatu.

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

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu teknik dengan cara memaparkan atau menguraikan data-data dan informasi dengan sistematis, dengan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan pada saat melakukan praktek kerja lapangan di Alila Villas Uluwatu.

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

Teknik yang digunakan penulis adalah teknik formal dan teknik informal yang menyajikan data berupa tanda, baik berupa tanda baca, gambar, bagan, tabel secara jelas dan benar sesuai dengan materi yang dibahas.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

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

1. Penanganan *One Bedroom Villa* Dengan Status *Vacant Dirty* Oleh *Room Attendant* Di Alila Villas Uluwatu.
  - a. Tahap persiapan awal meliputi: Persiapan diri dan persiapan oprasional, dimana seorang *room attendant* harus mempersiapkan diri sebelum melakukan pekerjaan dan juga harus mempersiapkan peralatan dan perlengkapan operasional.
  - b. Tahap Pelaksanaan, Setelah semua persiapan sudah siap maka berikutnya penanganan kamar dimulai dengan membawa *trolley room attendant* dan *carry caddy* ke depan pintu kamar, kemudian *room attendant* memasuki kamar tamu, setelah itu *room attendant* melakukan pengecekan kamar terlebih dahulu, setelah selesai melakukan pengecekan barulah *room attendant* mulai melakukan pembersihan seperti menata tempat tidur (*making bed*), membersihkan kamar mandi (*bath room*), melengkapi lena, membersihkan *balcony*, *vacuuming*, *dusting* dan *mopping*.
  - c. Tahap akhir yaitu: pengecekan terakhir (*final checking*) bertujuan untuk agar tidak adanya kekurangan baik dalam hal kelengkapan maupun kebersihan kamar.

2. Hambatan-hambatan yang ditemui dalam penanganan one bedroom Villa di Alila Villas Uluwatu yaitu :
  - a. Beban kerja *room attendant* tidak sesuai dengan waktu kerja., cara mengatasinya yaitu membagi section dengan merata dan mengatur waktu istirahat agar tidak bersamaan dengan jam check out dan check in
  - b. Kurang optimalnya pembersihan oleh room attendant, cara mengatasinya yaitu dengan membagi section secara rata agar *room attendant* tidak terburu buru dalam mengerjakan satu kamar
  - c. Rusaknya *vacuum cleaner* saat melakukan *vacuuming* lantai dan karpet. Cara mengatasinya yaitu *room attendant* harus segera mengambil *vacuum cleaner* yang lain di *pantry*, dan *vacuum cleaner* yang rusak dilaporkan ke pada *supervisor* agar segera ditangani.

## **B. Saran**

Di Alila Villas Uluwatu terdapat 56 kamar yang dimana masing-masing *section* di *room attendant* membersihkan 20-22 kamar per hari yang dimana beban *room attendant* sangat berat sehingga kebersihan kamar kurang maksimal maka dari itu disarankan untuk melakukan penyesuaian beban kerja kepada *room attendant*.

Adapun saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Alila Villas Uluwatu diantaranya :

1. Sebaiknya, dilakukan penyesuaian beban kerja *room attendant* dari semulanya 20-22 kamar dalam satu shift menjadi membersihkan 14-16 kamar dalam satu

shift kerja agar kebersihan kamar terjamin dan kinerja meningkat, baik dari segi waktu maupun hasil kerja.

2. Meningkatkan pengawasan agar *room attendant* dapat memperbaiki kinerja untuk lebih teliti dalam pembersihan kamar, serta penggunaan alat maupun *chemical* yang lebih menunjang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cania, J., & Superwiratni. (2020). Penggunaan Abu Gosok sebagai Alternatif Pengganti Pembersih Kerak Air yang Ramah Lingkungan pada Bathroom di Hotel Ardan Bandung. *Jurnal Pariwisata Vokasi (JPV)*, 1(1), 62–71. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jvp/article/view/7>
- Douglas, H. (2010). *Pengertian Villa, sejarah villa dan jenis-jenis villa*. Universitas Hasanuddin. [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1091/2/D51113320\\_skripsi%20%201-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1091/2/D51113320_skripsi%20%201-2.pdf)
- Darsono, A. (n.d.). (1995). *Housekeeping Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goguta, O. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kinerja Room Attendant terhadap Pemenuhan Standar Waktu Hotel di Sintesa Peninsula Hotel Manado*. Politeknik Negeri Manado.
- Gupta, A., & Sharma, A. (2013). Green Building and Productivity. *International Journal of Emerging Trends in Engineering and Development*, 3(2), 179–184.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Management Hospitality, Ke-1*. PT. Nasya Expanding Management.
- Jannah, R. (2020). *Perancangan Hotel Resort sebagai Ikon Wisata dengan Konsep Green Building di Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Paul, A. (2020). *Perancangan Villa Resort Daratan Tinggi Lolai Toraja Utara*. Universitas Hasanuddin.
- Pereira, A. R. (2015). *Tugas Akhir Peranan Publik Area Attendant dalam Menangani Pembersihan Rest Room di Sintesa Peninsula Hotel Manado*. Politeknik Negeri Manado.
- Putra, I. N. D. (2022). *Penanganan Turndown Service pada Kamar Strand Villa Oleh Room Attendant di The St. Regis Bali Resort*. Politeknik Negeri Bali.
- Yulianthi, A. D., & Sadguna, I. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan untuk Menginap di Green Hotel di Kabupaten Badung Bali. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(2), 177–188. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/GBK/article/view/1852>