

TUGAS AKHIR

PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN PADA JIVANA VILLA UNTUK VIP GUEST OLEH ROOM ATTENDANT DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Hermawati

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN PADA JIVANA VILLA
UNTUK VIP GUEST OLEH ROOM ATTENDANT
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN PADA JIVANA VILLA
UNTUK VIP GUEST OLEH ROOM ATTENDANT
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa Untuk VIP Guest Oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa Untuk VIP Guest Oleh *Room Attendant* Di InterContinental Bali Resort, serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik inii, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suarta, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan proposal tugas akhir ini.
6. I Made Rony Mulia Kusuma Putra, S. Tr.Par., M. Tr,Par, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan proposal tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan menjadikan penulis sebagai seorang yang siap bersaing di dunia industri Pariwisata.
8. Ibu Made Puspawati, selaku Executive Manager Housekeeping di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan proposal tugas akhir ini.
9. Drs. I Wayan Madia dan Ni Wayan Wenten, selaku orang tua penulis dan keluarga beserta teman kerabat yang ikut mendukung dan memberikan motivasi penulis dalam pembuatan proposal tugas akhir ini.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi kepada penulis selama penulisan proposal tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2025

Penulis

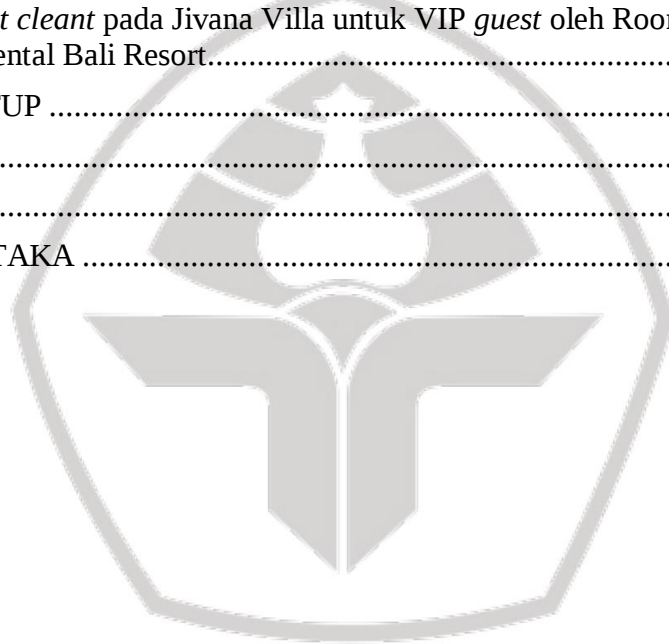


POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v A
LEMBAR ORIJINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
E. Metode Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Resort	10
1. Pengertian Resort	10
2. Klasifikasi <i>Resort</i>	11
B. Housekeeping Department.....	12
1. Pengertian <i>Housekeeping</i>	12
2. Seksi-seksi pada Housekeeping Departement.....	13
C. Villa.....	14
1. Pengertian <i>Villa</i>	14
1. Jenis – jenis Villa	14
D. Kamar	15
1. Pengertian Kamar	15
2. Jenis – jenis Kamar	16
3. Jenis – Jenis Status Kamar	18
E. Tamu.....	21
1. Pengertian Tamu	21
2. Jenis – jenis Tamu	21
F. Room Attendant	23
1. Pengertian Room Attendant.....	23

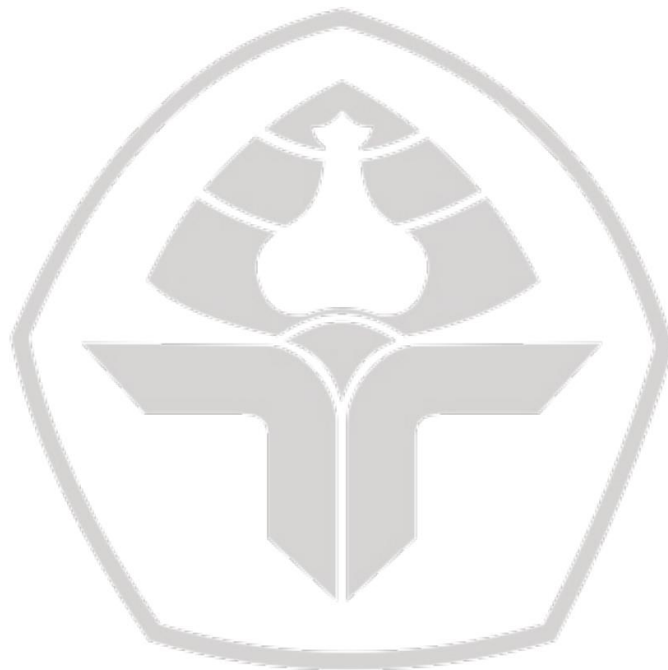
2. Peran dan Tanggung jawab <i>Room Attendant</i>	23
G. Penanganan Kamar	24
1. Pengertian Penanganan	24
2. Tahap-tahap penanganan kamar <i>Vacant Dirty</i> Menjadi <i>Vacant Clean</i>	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	27
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	29
B. Struktur Organisasi	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Penanganan Kamar <i>Vacant Dirty</i> Menjadi <i>Vacant Clean</i> Pada Jivana Villa Untuk Vip <i>Guest</i> Oleh <i>Room Attendant</i> Di InterContiental Bali Resort	49
B. Kendala – kendala yang dihadapi dalam penanganan kamar <i>vacant dirty</i> menjadi <i>vacant cleant</i> pada Jivana Villa untuk VIP <i>guest</i> oleh <i>Room Attendant</i> di InterContinental Bali Resort	66
BAB V PENUTUP	68
A. Simpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar di InterContinental Bali Resort	31
Tabel 3. 2 Restaurant and Bar InterContinental Bali Resort	40



POLITEKNIK NEGERI BALI

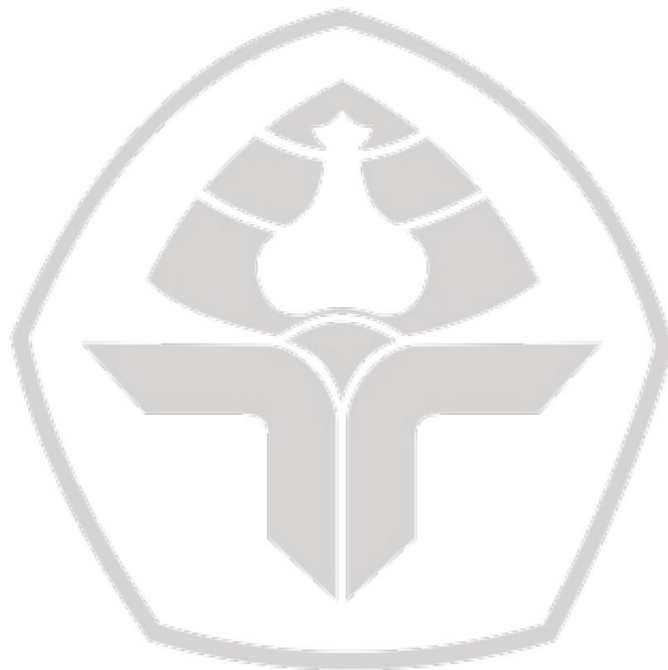
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo InterContinental Bali Resort.....	27
Gambar 3. 2 1 King Classic View Balcony.....	32
Gambar 3. 3 2 Single Classic Garden Balcony View	32
Gambar 3. 4 1 King Singaraja Laounge Access Garden View.....	33
Gambar 3. 5 2 Single Singajara Laounge Access Garden View	33
Gambar 3. 6 1 Suite Dining Club Lounge Access Garden View	34
Gambar 3. 7 1 King Premium living Area Singaraja Lounge Access	34
Gambar 3. 8 1 King Premium Living Area Club Access Balcony	35
Gambar 3. 9 1 King Premium Club Lounge Access Garden View Balcony.....	35
Gambar 3. 10 2 Single Premium Club Lounge Access Garden View Balcony.....	36
Gambar 3. 11 Sanctuary Suite	36
Gambar 3. 12 Balinese Suite.....	37
Gambar 3. 13 Pecatu Suite	37
Gambar 3. 14 Uluwatu Suite	38
Gambar 3. 15 Bukit Suite.....	38
Gambar 3. 16 Classical Villa.....	39
Gambar 3. 17 Jivana Villa	39
Gambar 3. 18 Taman Gita Restaurant.....	40
Gambar 3. 19 Jimbaran Garden.....	41
Gambar 3. 20 Sunset Bar & Grill	41
Gambar 3. 21 Bella Cucina	42
Gambar 3. 22 Ko Japanese Restaurant	42
Gambar 3. 23 Struktur Organisasi Housekeeping Departement.....	45
Gambar 4.1 Persiapan Diri... ..	51
Gambar 4.2 <i>Room attendant control sheets</i>	52
Gambar 4.3 Melaksanakan <i>morning briefing</i>	53
Gambar 4.4 <i>Caddy carry</i> beserta peralatan pembersihan dan <i>chemical</i>	54
Gambar 4.5 Persiapan <i>guest amenities</i>	55
Gambar 4.6 Mempersiapkan <i>room linen</i>	55

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Guest amenities dan guest supplies...	72
Lampiran 2 Living room	75
Lampiran 3 Dinnig room.....	76
Lampiran 4 Kitchen area	77



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam industri perhotelan, khususnya pada bagian *Housekeeping*, memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan dan kebersihan kamar sebagai bentuk pelayanan kepada tamu. Kamar yang rapi, bersih, dan nyaman merupakan salah satu bentuk pengalaman positif tamu selama tamu menginap. Menurut penelitian oleh Kusumawati & Yulianti (2021), kualitas pelayanan *housekeeping* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu karena mencerminkan citra profesionalisme dan komitmen hotel dalam memberikan layanan terbaik. Hal ini juga ditegaskan oleh studi Abubakar & Ilkan (2016) dalam *Journal of Travel & Tourism Marketing*, yang menyatakan bahwa persepsi tamu terhadap kebersihan kamar sangat berpengaruh dalam menentukan niat mereka untuk kembali menginap di hotel yang sama. Dengan demikian, keberhasilan *housekeeping* dalam menjaga kebersihan kamar menjadi bersih dan nyaman menjadi salah satu kunci keberhasilan operasional hotel secara keseluruhan.

Memberikan pelayanan kamar secara maksimal kepada tamu merupakan salah satu tugas utama *housekeeping* contohnya adalah melakukan proses penyiapan kamar dari status *vacant dirty* (VD) menjadi *vacant clean* (VC) sebelum kamar tersebut dijual atau dihuni. Proses ini melibatkan pembersihan menyeluruh, seperti pengecekan fasilitas, penggantian linen, sesuai dengan *standar operasional prosedur* (SOP) hotel. Prosedur ini bertujuan untuk memberikan rasa aman dan puas kepada tamu serta memastikan kebersihan fisik tamu. Menurut penelitian oleh Sugiarti & Anggraini (2020), transisi status kamar dari *vacant dirty* ke *vacant clean*

harus dilakukan secara sistematis dan efisien karena menjadi indikator kesiapan hotel dalam menyambut tamu. Selain itu, studi oleh Sharma & Rani (2018) dalam *International Journal of Hospitality & Tourism Systems* menegaskan bahwa *efektivitas housekeeping* dalam menyiapkan kamar memiliki korelasi langsung terhadap persepsi tamu terhadap profesionalisme hotel dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Maka dari itu ketepatan waktu untuk menyiapkan kamar tamu harus dilakukan secara efisien dan profesional sesuai dengan SOP hotel oleh seorang *room attendant*.

Dalam mencapai kepuasan tamu pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* mencerminkan kualitas layanan personal yang memiliki peran penting dalam membentuk kesan positif tamu terhadap pengalaman menginap mereka, *room attendant* tidak hanya bertugas membersihkan kamar, tetapi juga berinteraksi langsung dengan tamu dalam memenuhi kebutuhan mereka, seperti permintaan tambahan amenity, penggantian linen, hingga penanganan keluhan secara cepat dan ramah. Penelitian oleh Widayarsi & Astawa (2022) menyatakan bahwa profesionalisme dan keramahan *room attendant* secara signifikan meningkatkan persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel, sehingga berdampak langsung pada loyalitas dan keputusan untuk kembali menginap. Hal ini juga diperkuat oleh studi dari Lolli (2017) dalam *Journal of Hospitality and Tourism Cases*, yang menemukan bahwa interaksi interpersonal yang positif antara *staf housekeeping* dan tamu berkontribusi besar terhadap *emotional satisfaction* tamu. Seorang *room attendant* harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dengan ramah, sopan dan mereka harus mampu menjawab pertanyaan, permintaan atau keluhan tamu dengan cepat dan profesional.

Demikian juga yang diterapkan di hotel InterContinental Bali Resort yang merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di kawasan Jimbaran Jl. Uluwatu No. 45, Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali, hotel ini dibuka pada tanggal 4 Oktober 1993. InterContinental Bali Resort memiliki 425 kamar dan memiliki empat tipe kamar, yaitu Jimbaran Deluxe Room, Singaraja Premium Room, Deluxe suite Room, dan Club InterContinental Room, serta memiliki 2 tipe Villa yang terdiri dari Classical Villa dan Jivana Villa.

Jivana Villa memiliki 2 kamar dengan tipe Deluxe Suite Room, sehingga villa ini banyak diminati oleh kalangan pejabat atau tamu kalangan kelas atas. Jivana Villa memiliki kelebihan fasilitas seperti lift sebagai akses ke lantai 2, ruang kerja khusus, *kitchen*, *bathroom* yang di desain seperti Spa yang memiliki *bathtub whirlpool* lengkap dengan televisi *LCD inch*, pelayanan *buttler* 24 jam, terdapat 2 kolam renang dan 1 *Jacuzzi* mewah serta memiliki akses langsung ke pantai. Bertujuan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan maksimal bagi tamu VIP selama menginap di Jivana Villa. Karakteristik tamu VIP cenderung memiliki harapan yang tinggi terhadap kebersihan, kenyamanan, serta keindahan kamar yang mereka tempati. Oleh karena itu, proses penanganan kamar *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean* pada Jivana Villa harus dilaksanakan secara profesional dengan memperhatikan detail-detail kebersihan, estetika penataan kamar, serta penempatan *amenity* khususnya kebutuhan tamu VIP.

Penangan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* untuk tamu VIP pada Jivana Villa seorang *room attendant* harus mampu menjadi pilar utama dalam memberikan kenyamanan dan kebutuhan tamu VIP selama mereka menginap. *Room Attendant* juga harus lebih detail dalam membersihkan kamar terutama pada

bagian *bedroom*, *bathroom*, *dining room*, *living room*, dan *balcony*, serta *room attendant* harus lebih berhati-hati dalam memberikan pelayanan dan kebersihan karena tamu VIP harus diberikan pelayanan yang lebih istimewa dibandingkan tamu lainnya, serta pembersihan Jivana Villa memerlukan waktu yang cukup lama sekitar 4-5 jam oleh karena itu. Setiap penanganan kamar terhadap tamu VIP di hotel InterContinental Bali Resort seorang *room attendant* diberikan tugas dan tanggung jawab untuk menangani kamar pada Jivana Villa di InterContinental Bali Resort.

Sebagai sumber acuan penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan 2 referensi dari tugas akhir yang ditulis oleh Komang Indra (2024) dengan judul “Penangan Kamar Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Di Hotel Andaz Bali” dan tugas akhir yang ditulis oleh I Made Aldo Karyana (2023) dengan judul “Pelaksanaan Kebersihan Kamar Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean oleh Room Attendant Di Hotel Rumah Luwih Bali”. Untuk perbandingan tugas akhir ini dan tugas akhir sebelumnya perbandingan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) karena setiap hotel memiliki prosedur yang berbeda, dan perbedaan tugas akhir ini dengan tugas akhir sebelumnya adalah perbedaan *set up amenities*. Kesamaan tugas akhir ini dengan tugas akhir sebelumnya yaitu dari teknik pelaksanaan dan juga alat – alat yang digunakan. Dalam hal Penangan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa Untuk VIP Guest Oleh Room Attendant Di InterContinental Bali Resort, memerlukan upaya yang lebih besar serta waktu yang cukup lama dibandingkan pada kamar standar lainnya, terutama karena luas kamar dan jumlah ruangan yang luas dan lebih banyak. Meskipun demikian, ketelitian dan kecepatan dalam setiap langkah pembersihan tidak boleh

diabaikan. Setiap detail, mulai dari penataan kebersihan permukaan hingga penataan furnitur, harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) hotel yang telah ditetapkan. Membersihkan *villa* yang memiliki jumlah ruangan yang cukup luas dan dengan waktu yang terbatas, *room attendant* harus tetap menjaga kualitas tanpa mengorbankan kenyamanan tamu dan citra hotel. Oleh karena itu Penanganan villa untuk tamu VIP menjadi tantangan tersendiri bagi *room attendant* yang membutuhkan kombinasi kecepatan dan ketelitian agar standar layanan tetap terpenuhi.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “Penangan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa Untuk VIP *Guest* Oleh *Room Attendant* Di InterContinental Bali Resort” ke dalam sebuah penelitian guna memberikan pengetahuan yang lebih mendalam kepada pembaca mengenai penanganan kamar dari status *vacant dirty* menjadi *vacant clean*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa untuk VIP *Guest* oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dalam Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa untuk VIP *Guest* oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa untuk VIP Guest oleh Room Attendant Di InterContinental Bali Resort adalah sebagai berikut.

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mendeskripsikan Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa untuk VIP Guest oleh Room Attendant Di InterContinental Bali Resort.
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa Untuk VIP Guest Oleh Room Attendant Di InterContinental Bali Resort.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi DIII Perhotelan Jurusan, Pariwisata Politeknik, Negeri Bali
 - b. Untuk menambah wawasan dan pengalaman tentang industri perhotelan khususnya di bidang *Housekeeping Department*.
 - c. Mengetahui secara detail tentang Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa untuk VIP Guest oleh Room Attendant di InterContinental Bali Resort.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Sebagai bahan referensi atau bacaan untuk mahasiswa di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali tentang prosedur penanganan kamar tamu.
 - b. Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam meningkatkan proses belajar dan sebagai bahan referensi yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian yang berhubungan dengan *Housekeeping (Room Attendant)*.
 - c. Untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga referensi bagi mahasiswa dalam menyusun tugas akhir tentang penanganan kamar.
3. Perusahaan (Hotel InterContinental Bali Resort)
 - a. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan kamar.
 - b. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa untuk VIP Guest oleh *Room Attendant* Di InterContinental Bali Resort. Diharapkan sebagai bahan masukan dan saran tentang permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian mengenai Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa untuk VIP Guest oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort.

E. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:29) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat atau mendokumentasikan sesuai dengan data yang diperlukan, khususnya yang berkaitan dengan penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* pada Jivana Villa untuk VIP *guest* oleh *room attendant* di InterContinental Bali Resort.

b. Wawancara

Menurut Kriyantono (2020) wawancara adalah cara mengumpulkan data dan informasi dengan tatap muka dengan informan. Metode pengumpulan data ini dengan cara wawancara atau bertanya langsung kepada *Manager*, *Supervisor* dan *Staff Housekeeping Department* mengenai cara penanganan kamar serta kendala yang berkaitan dengan Penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* pada Jivana Villa untuk VIP *guest* oleh *room attendant* di InterContinental Bali Resort.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Sarwono (2022) studi pustaka adalah kegiatan membaca buku dan mencari referensi. Tujuannya supaya peneliti memahami suatu topik atau tema penelitian. Metode kepustakaan merupakan metode yang dilakukan oleh penulis

dengan membaca referensi yang berhubungan dengan *housekeeping department* khusus *room attendant* dalam menangani kamar tamu.

d. Dokumentasi

Pengumpulan data mengenai mengidentifikasi dokumen-dokumen terkait serta melakukan beberapa dokumentasi berupa foto terkait Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Pada Jivana Villa untuk VIP *Guest* oleh *Room Attendant* Di InterContinental Bali Resort.

2. Metode Analisis dan Analisis Data

Dalam mengelola data-data yang telah dikumpulkan di atas, metode yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk penjelasan yang didapat dari perusahaan selama mengadakan penelitian untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* pada Jivana Villa untuk VIP *guest* oleh *room attendant* di

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant cleant* pada Jivana Villa untuk VIP *guest* oleh *room attendant* di InterContinental Bali Resort, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

Dalam penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant cleant* pada Jivana Villa Untuk VIP *guest* oleh *room attendant* di InterContinental Bali Resort memiliki 3 tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir

1. Penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant cleant* pada Jivana Villa Untuk VIP *guest* oleh *room attendant* di InterContinental Bali Resort dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu:
 - a. Tahap persiapan dibagi menjadi 3 tahapan yaitu mulai dari tahap persiapan diri, melakukan morning briefing, dan tahap persiapan alat.
 - b. Tahap pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan penanganan kamar *vacant dirty* pada Jivana Villa untuk VIP *guest* akan dimulai dari memasuki *villa* yang akan dibersihkan, memeriksa keadaan *villa*, lalu membuka *sheer curtain* dan *night curtain* yang ada di *living room*, *dining room*, *bedroom*, dan *bathroom*, menghidupkan semua lampu, AC, dan TV. Setelah itu membuang sampah yang ada pada

living room, bedroom, bathroom, dan kitchen. Kemudian melakukan *stripping bed*. Selanjutnya melakukan *making bed*. Setelah itu membersihkan dan menata *bedroom* dan melengkapi *guest amenities* dan *linen-linen* yang diperlukan di *bedroom*. Selanjutnya melakukan *dusting* pada *furniture* dan fasilitas yang ada di dalam kamar, melakukan *vacuuming*, selanjutnya melakukan *mopping*, setelah itu membersihkan area *living room*, dan *dining room*. Terakhir membersihkan *entrance Jivana Villa*.

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir ini, *room attendant* akan mengembalikan *trolley* ke *pantry*, mengembalikan *room key card* ke *office*, dan *building manager* akan melakukan *double check* untuk memastikan *Jivana Villa* siap untuk ditinggali oleh *VIP guest*.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman yang telah didapatkan selama melaksanakan penanganan kamar vacant dirty menjadi vacant clean untuk *VIP guest* oleh *Room Attendant* di *InterContinental Bali Resort*, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi terjadinya spot atau robek pada linen sebaiknya supervisor melakukan kordinasi dengan petugas laundry agar lebih teliti dalam membersihkan linen saat pihak laundry membawa linen atau towel ke hotel sebaiknya pihak *housekeeper* yang menerima harus melakukan pengecekan, jika masih ada spot pada linen agar diletakkan terpisah dengan linen yang bersih untuk dilakukan proses spotting, kemudian jika ada linen atau towel yang robek, sebaiknya diserahkan ke pegawai laundry untuk di jahit.

2. Untuk mengatasi pembersihan kamar yang terlalu lama, sebaiknya room attendant harus memanfaatkan waktu seefisien mungkin supaya kamar bersih dengan maksimal dan tepat waktu, serta menambah jumlah room attendant dalam penanganan kamar VIP agar pengerjaannya lebih cepat dan teliti dan kamar siap untuk dijual.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, F., Sari, W. Della, Afriadi -Tinjauan, D., Linen, P., Oleh, K., Akademi, F. A., Bunda, P., Della, W., Akademi, S., Id, W. A., & Akademi, A. (n.d.). *TINJAUAN PENANGANAN LINEN KAMAR OLEH LAUNDRY SECTION PADA SAAT HIGH OCCUPANCY DI HOTEL HILTON BANDUNG*.
- Chandrasari, A., Eko, O., & Givan, B. (2023). PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UNTUK KEPUASAN TAMU DI REDTOP HOTEL AND CONVENTION CENTER. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*.
- Jurnal, H., Agustiad, Z., Sugiman, S., Prastowo, I., Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, S., Alamat, I., Adi Sucipto No, J., & Laweyan, J. (2024). *Analisis Pemenuhan Standar Waktu Pembersihan Kamar Hotel terhadap Kinerja Room Attendant di Grand Praba Hotel Bandar Lampung*.
- Kadek, I., & Semaranatha, A. (2022). *PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY PADA IMPERIAL VILLA UNTUK VVIP GUEST OLEH ROOM ATTENDANT DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT*.
- Okki Kurnia, Nensi Lapotulo, Devid Trinaldo Simatupang, & Nofita Nanda Hermawati. (2023). Analisis beban kerja room attendant di asialink hotel kota Batam. *Journal Of Tourism And Economics*.
- Wahyu Utami, N., & Oktaviani, M. (n.d.). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL SANTIKA PREMIERE HARAPAN INDAH BEKASI. *Agustus 2022*.
- Damayanti. (2014). Pelayanan Prima di Front Office Hotel. Dikutip dalam: Suryadharma, I. G. A. L., & Nurchaya, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Paradise Hotel Golf and Resort. *Jurnal Wisata Muhammadiyah*.
- Alfajar, N., Siahaan, A., & Efendi, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Hotel Horison Bandar Lampung Menggunakan Model SERVQUAL. *Journal of Hospitality Accommodation Management*,
- smail, A., et al. (2020). Factors Influencing Hotel Guest Satisfaction and Loyalty: Room and Front Office Services. *Journal of Tourism and Hospitality Managemen*



POLITEKNIK NEGERI BALI