

TUGAS AKHIR
PENANGANAN PEMBERSIHAN
OCCUPIED SUITE ROOM OLEH ROOM ATTENDANT
DI VOUK HOTEL & SUITES NUSA DUA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I GEDE VERY SAPUTRA

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PENANGANAN PEMBERSIHAN
OCCUPIED SUITE ROOM OLEH ROOM ATTENDANT
DI VOUK HOTEL & SUITES NUSA DUA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I GEDE VERY SAPUTRA
NIM 2015823172

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMBERSIHAN
OCCUPIED SUITE ROOM OLEH ROOM ATTENDANT
DI VOUK HOTEL & SUITES ROOM

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

I GEDE VERY SAPUTRA
NIM 2015823172

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Oleh Room Attendant di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Oleh Room Attendant di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua 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 ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par, M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus pembimbing I yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd, selaku dosen pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.

6. Seluruh staff Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama praktik kerja lapangan dan penyusunan tugas akhir.
7. Ibu Sherly Carolina, selaku *General Manager* di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Putu Ayu Mas Dhita Pratiwi, selaku *Training Manager* di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua untuk mendukung penulisan Tugas Akhir.
9. Bapak Wayan Joni Pratama, selaku *Leader Housekeeping* di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan di department *Housekeeping*.
10. Bapak I Wayan Gunarta, selaku *Supervisor* di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi.
11. Seluruh staff Vouk Hotel & Suites Nusa Dua yang telah memberikan pelatihan dan pembelajaran tentang *Housekeeping* pada penulis selama melaksanakan Tugas Akhir ini.
12. Bapak I Made Yasa dan Ibu Ni Made Surianti yang telah membantu memberikan semangat, dukungan serta membiayai dan memberi masukan kepada penulis.

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 guna menambah ilmu pengetahuan

Badung, April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiiiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penulisan	3
D. Manfaat Penulisan	3
E. Metode Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
B. Resort	9
C. Housekeeping	11
D. Room Attendant	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	24
C. Struktur Organisasi Perusahaan	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Oleh Room Attendant Di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua	42
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	61
BAB V PENUTUP	63
A. Simpulan	63
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

66

LAMPIRAN

68



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

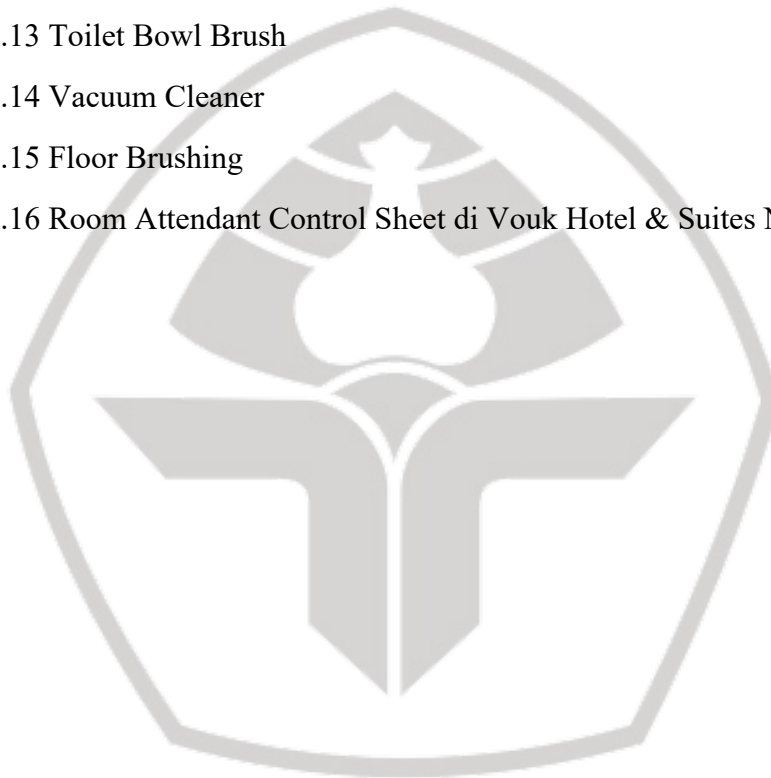
Tabel 3.1 Tipe Kamar

20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Vouk Hotel & Suites Nusa Dua	24
Gambar 3.2 Superior Room	25
Gambar 3.3 Deluxe Room	26
Gambar 3.5 Rasa Restaurant	27
Gambar 3.6 Splash Bar	28
Gambar 3.7 Meeting Room	28
Gambar 3.8 Ballroom	29
Gambar 3.9 Swimming Pool	30
Gambar 3.10 Chakra Spa	30
Gambar 3.11 Gymnassium	31
Gambar 3.12 Games Room	31
Gambar 3.13 Prayana Sky Lounge	32
Gambar 3.14 Kids Room	32
Gambar 3.15 Souvenir	33
Gambar 3.16 KTV Room	33
Gambar 3.17 Sea View Terrace	34
Gambar 3.18 Orchid Lounge	34
Gambar 3.19 Departure Lounge	35
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Housekeeping	35
Gambar 4.1 Trolley di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua	45
Gambar 4.2 Trolley di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua	46
Gambar 4.3 Dusting Cloth	47
Gambar 4.4 Glass Cloth	47
Gambar 4.5 Broom	48
Gambar 4.6 Mop	48

Gambar 4.7 Peroxide Multy Surface Cleaner and Disinfectant	49
Gambar 4.8 Glash Cleaner	49
Gambar 4.9 Neutral Bathroom Cleaner	49
Gambar 4.10 Emerald Lemon Eze	50
Gambar 4.11 Oasis Pro Morning Brezee	50
Gambar 4.12 Glass Squeeze	50
Gambar 4.13 Toilet Bowl Brush	51
Gambar 4.14 Vacuum Cleaner	51
Gambar 4.15 Floor Brushing	52
Gambar 4.16 Room Attendant Control Sheet di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua	53



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Vouk Hotel & Suites Nusa Dua.

Lampiran 2 Foto Kamar Suite Room.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu hotel di wilayah Nusa Dua yang ramai diminati pengunjung adalah Vouk Hotel & Suites Nusa Dua, dengan pemandangan lautan dari sea view terrace, jembatan di atas kolam renang yang menghubungkan *front office* dengan orchid cafe dan fasilitas khusus yang disediakan untuk keluarga dengan anak - anak dan kunjungan terkait MICE.

Housekeeping adalah salah satu departemen yang ada di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua, Dimana *Housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel.

Suite Room menjadi kamar termahal di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua, karena suite room yang ada di Vouk & Suites Nusa Dua memiliki fasilitas yang berbeda dari suite room hotel lainnya, dimana terdapat living terpisah dengan bedroom, kitchen set dan permainan congklak sebagai salah satu permainan tradisional yang populer di Indonesia.

Penanganan occupied room sudah banyak diangkat menjadi Tugas Akhir. Salah satunya oleh Gede Aris (2023), dimana Tugas Akhir tersebut membahas tentang Penanganan Kamar Occupied oleh Room Attendant di Jivana Villa Intercontinental

Bali Resort. Sadu Yasa (2023) mengangkat judul Tugas Akhir Penanganan Pembersihan Occupied Suites Room oleh Room Attendant di Hotel Merusaka Nusa Dua, persamaan kedua Tugas Akhir di atas membahas tentang penanganan kamar occupied.

Berdasarkan pemaparan di atas maka judul Tugas Akhir ini adalah Pembersihan Occupied Suite Room di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua. Tugas Akhir ini berbeda dengan Tugas Akhir sebelumnya, dimana suite room yang diangkat merupakan kamar dengan fasilitas yang berbeda dari suite room biasanya yang ada di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Oleh Room Attendant Di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua?
2. Apa saja hambatan dan solusi yang dihadapi pada saat Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Oleh Room Attendant Di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua?

C. Tujuan Dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Oleh Room Attendant Di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua adalah sebagai berikut :

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk menjelaskan Penanganan Pembersihan Suite Room di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua.
- b. Untuk mengidentifikasi hambatan dan solusi yang dihadapi dalam Prosedur Penanganan Pembersihan Suite Room di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Politeknik Negeri Bali
 - 2) Dengan adanya tugas akhir ini mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang *Housekeeping*
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu bagi yang membaca yang ingin menambah ilmu tentang penanganan pembersihan occupied suite room
 - 2) Membantu mengembangkan program studi dan menghasilkan peneliti yang inovatif dan relevan.

- 3) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir ini sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir dan buku ajar tentang penanganan pembersihan occupied suite room

c. Vouk Hotel & Suites Nusa Dua

- 1) Untuk dapat memberi sumbangsih dan pemikiran untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelayanan kepada tamu di hotel.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu.

D. 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

Dengan cara melakukan pengamatan secara langsung, belajar, dan melibatkan diri sendiri dalam melakukan prosedur penanganan pembersihan Suite Room di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh Vouk Hotel & Suites Nusa Dua selama melakukan PKL atau on the job training.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada dua Supervisor (floor section dan public area section) dan 2 permanent staff di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua.

c. Studi Pustaka

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

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Dalam tulisan ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat atau dialami selama melakukan on the job training di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua.

Menyatakan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa. Dalam penulisannya, penulis menggunakan metode dengan standar operasional yang

sudah ditetapkan oleh Vouk Hotel & Suites Nusa Dua selama melakukan PKL atau on the job training.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari pembahasan Penanganan Occupied Suite Room Oleh Room Attendant Di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Oleh Room Attendant Di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua dimulai dari sebagai berikut:

- a. Tahap persiapan

Pada tahap ini room attendant melakukan persiapan diri, briefing, persiapan peralatan dan perlengkapan.

- b. Tahap pelaksanaan

Pada tahap Penanganan Pembersihan Occupied Suite Room Oleh Room Attendant Di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua ini terdiri dari beberapa rangkaian yaitu;

- 1) Menerima informasi dari front office department
- 2) Sebelum memasuki kamar
- 3) Memasuki kamar
- 4) Membuka tirai
- 5) Mengeluarkan sampah,
- 6) Mengumpulkan peralatan kotor

- 7) Stripping bed
- 8) Making bed,
- 9) Membersihkan bathroom
- 10) Membersihkan area balcony
- 11) Membersihkan furniture,
- 12) Menyapu dan Mengepel
- 13) pengecekan ulang.

c. Tahap akhir

Pada tahap akhir ini room attendant melakukan:

- 1) melakukan pembersihan pada alat kerja
- 2) pengembalian seluruh peralatan dan perlengkapan kerja ke pantry.
- 3) mengeluarkan sampah pada trolley dan melakukan pembersihan pantry serta membuang sampah pada garbage room.

2. Kendala-kendala yang dihadapi ketika melakukan penanganan pembersihan occupied suite room oleh room attendant di Vouk Hotel & Suites Nusa Dua adalah:

a. Kekurangan dan kebersihan *linen/towel* yang dikarenakan di Vouk Hotel &

Suites Nusa Dua tidak memiliki stok *linen/towel* baru. Kebersihan linen/towel juga sering menjadi kendala bagi room attendant saat melakukan making bed

atau melengkapi towel karena banyak *linen/towel* kotor yang disebabkan oleh tamu yang tidak menggunakan *linen/towel* sesuai dengan fungsinya. Untuk mengatasi ini room attendant harus berkomunikasi oleh room attendant yang lain untuk berbagi *linen/towel* bersih yang masih ada pada trolley-nya.

- b. Kualitas alat kebersihan kurang seperti cotton mop dan sapu dikarenakan setiap hari digunakan dan jarang dikontrol oleh atasan. Untuk mengatasi ini room attendant harus sering mencuci cotton mop dan membersihkan sapu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis selama pengumpulan data dalam membuat tugas akhir ini. Adapun saran yang ingin penulis sampaikan kepada hotel yaitu sebagai berikut:

1. Adapun saran kepada Vouk Hotel & Suites Nusa Dua khususnya Housekeeping Department pada section Housekeeping Attendant di antaranya adalah membuat perjanjian dengan pihak perusahaan laundry bila linen/towel kurang bersih agar dicuci kembali tanpa ada biaya tambahan; dan untuk mencukupi parstock hotel sesuai dengan ketentuan maka perlu membeli linen/ towel yang baru.
2. Untuk mengatasi kualitas cotton mop dan sapu yang kurang baik maka perlu membeli peralatan yang terbaik agar mempunyai masa pakai yang lebih lama.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Agustinus, D. (2017). *Front office hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Arimbawati, N. K. S. (2015). *Profesionalisme pelayanan room attendant dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan di Keraton Jimbaran Resort & Spa* [Skripsi, Universitas Udayana]. Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.

Barlinti, M. F. (2020). *Perancangan coral garden resort dengan pendekatan arsitektur ekologi di Pulau Tabuhan, Kabupaten Banyuwangi* [Disertasi doktoral, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim]. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel room division management*. Kencana.

Christie Mill, R. (2000). *Tourism: The international business*. PT Raja Grafindo Persada.

Diaksa, I. G. A. D. D. (2019). *Prosedur penanganan kamar vacant dirty menjadi vacant clean oleh room attendant di Hotel Amnaya Resort Kuta* [Tugas akhir, Politeknik Negeri Bali]. Politeknik Negeri Bali.

Linda, T. (2018). Peranan room attendant dalam meningkatkan mutu pelayanan di Department Housekeeping pada Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 2(2), 79–84. Politeknik Mandiri Bina Prestasi.

Harmanto, M. (2018). *Landasan teori dan program hotel bintang 4 di Kota Magelang* [Skripsi, Universitas Katolik Soegijapranata]. Fakultas Arsitektur dan Desain, Universitas Katolik Soegijapranata.

Wirartha, I. M. (2016). *Pedoman penulisan usulan penelitian, skripsi, dan tesis*. Andi.

Kesuma, T. M. J. (2017). *Pengantar metode penelitian bahasa*. Carasvatibooks.

Kurniawan, R. (2017). Usaha room boy dalam menjaga standar kebersihan kamar hunian di Abadi Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1), 42. AKPAR BSI.

Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (1988). *Keputusan Dirjen Pariwisata No.14/U/11/1988 tentang pelaksanaan ketentuan usaha dan penggolongan resort.*

Parwadi, K. B. (2017). *Penanganan turn down service oleh suite attendant di Anantara Uluwatu Bali Resort* [Tugas akhir, Politeknik Negeri Bali]. Politeknik Negeri Bali.

Putri, E. D. H. (2015). Peranan housekeeping dalam meningkatkan kenyamanan tamu di The Sahid Rich Yogyakarta. *Jurnal Khasanah.*



POLITEKNIK NEGERI BALI