

**PENANGANAN ROOM DENGAN STATUS VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT
DI ALLINDRA VILLAS AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**FIRMINUS WANTU
NIM: 2215823165**

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

**PENANGANAN ROOM DENGAN STATUS VACANT DIRTY
MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDENT
DI ALLINDRA VILLAS AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**FIRMINUS WANTU
NIM: 2215823165**

**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 Room dengan status *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di Alindra Villas and Spa dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk Penanganan Room dengan status *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di Alindra Villas and Spa serta 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 Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.

5. Harisal, S.S., M.Hum selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
6. I Nyoman Kanca, M.Par. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
7. Ibu Ni Wayan Sri Astiti W, selaku Training Manager/Human Resource Manager selaku Training ManBager Alindra Villas and Spa yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Staff Alindra Villas and Spa yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak Fransiskus Parus dan Ibu Karolina Liamsi dari kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil, serta atas dukungan moral dan finansialnya.

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, Juli 2025

POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Manfaat	3
D. Metode Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. <i>Villa</i>	7
B. <i>Housekeeping Department</i>	9
C. <i>Room Attendant</i>	11
D. Status Kamar	13
E. <i>Make Up Room</i>	14
F. Peralatan Kebersihan <i>Room Attendant</i>	15
G. Penanganan.....	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAN	17
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas.....	18
C. Struktur Organisasi Alindra Villas & Spa.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34

A. Penanganan Kamar <i>Vacant Dirty</i> Menjadi <i>Vacant Clean</i> Oleh <i>Room Attendant</i> di Alindra Villas And Spa	34
B. Hambatan yang Timbul dalam Penanganan Kamar <i>Vacant Dirty</i> Menjadi <i>Vacant Clean</i> oleh <i>Room Attendant</i> di Alindra Villas and Spa dan Solusinya	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	1



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis-Jenis Kamar Alindra Villas and Spa.....	18
Tabel 3. 2 Daftar Menu di Restaurant Terracotta	19
Tabel 3. 3 Daftar Menu di Restaurant Terracotta	21
Tabel 3. 4 Jenis Wedding Venue yang ada di Alindra Villas and Spa.....	22



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Alindra Villas & SPA	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Alindra Villas & SPA	29
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi House Keeping	30
Gambar 4. 1 Standar Grooming	31
Gambar 4. 2 Melakukan Absensi	31
Gambar 4. 3 Set Up Pantry	32
Gambar 4. 4 Memisahkan Linen	34
Gambar 4. 5 Memeriksa Guest List	35
Gambar 4. 6 Mengecek Kondisi	38
Gambar 4. 7 Melakukan Pembersihan	40
Gambar 4. 8 Membuang Sampah	41



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tugas Room Attendant di Alindra Villas Spa	2
Lampiran 2 Tipe Tipe Kamar Yang ada di Alindra Villas & Spa.....	3



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Alindra Villas and Spa merupakan salah satu tempat penginapan yang terletak di By Pass Ngurah Rai, Jalan. Aneka Warga Puri Mumbul No.12, Jimbaran yang menawarkan kenyamanan dan pelayanan berkualitas tinggi bagi para tamu. Dalam industri perhotelan dan penginapan, kebersihan kamar adalah salah satu faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan tamu dan citra dari fasilitas tersebut. Salah satu proses penting dalam menjaga standar kebersihan ini adalah penanganan kamar yang telah kosong atau *vacant*, yang sebelumnya digunakan oleh tamu, untuk dipersiapkan kembali agar siap digunakan oleh tamu berikutnya. Di Allindra Villas and Spa, penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* dilakukan dengan sistem yang terstruktur dan profesional guna memastikan bahwa setiap kamar tidak hanya bersih, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyegarkan dan nyaman bagi setiap tamu yang menginap.

Dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung operasional hotel secara keseluruhan. Adapun departemen yang dimaksud meliputi: *Front Office*, *Housekeeping*, *Food And Beverage*, *Enggenering And Maintainance*, *Sales And Marketing*, *Human Resources*, *Accounting And Finance*, *Security*, *Spa*. Setiap

departemen ini saling berkolaborasi untuk memastikan hotel beroperasi dengan lancar dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi para tamu yang menginap.

Di dalam departemen *housekeeping* terdapat *Room Attendant* yang merupakan seorang yang bekerja untuk menjaga kebersihan serta keamanan kamar tamu.

Tugas utama *Room Attendant* meliputi membersihkan kamar, mengganti linen, memastikan fasilitas kamar berfungsi dengan baik, serta menyiapkan kamar agar siap digunakan oleh tamu berikutnya. Adapun beberapa status kamar yakni *Vacant Dirty*, *Vacant Ready*, *occupied*, *Occupied Clean*, *Out of service*, *do not disturb*, *check out*.

Beberapa status kamar ini sangat penting diketahui oleh departemen *front office* atau oleh departemen *housekeeping* itu sendiri hal ini dikarenakan dapat mempengaruhi operasi harian, pelayanan tamu, dan efisiensi hotel secara keseluruhan. Perubahan status kamar ini biasanya dilakukan oleh petugas *room attendant* dengan cara mencentang kolom yang terdapat di *form Housekeeping* dan selanjutnya akan diinfokan kepada *Front Office* melalui *Handy Talky* (HT)

Di Alindra Villas and Spa mempunyai beberapa jenis kamar diantaranya, *Royal One Bedroom Pool Villa*, *Grand Two Bedroom Pool Villa*, *Majestic One Bedroom Pool Villas*, *Ethnic Two Bedroom Villa*, *Etchnic One Bedroom Villa*, *Terracotta Suites*, *Terracotta Priem Suite*, *Grand Royal Two Bedroom Pool Villas* merupakan kamar yang paling favorite diantara kamar-kamar yang lainnya, karena memiliki ukuran kamar yang sangat luas.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis mengangkat judul ini karena pentingnya memahami tahapan persiapan sebelum masuk ke kamar untuk memastikan proses pembersihan berjalan dengan efektif dan sesuai standar operasional.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang di paparkan latar belakang di atas, maka Adapun rumusan masalah yang dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan pembersihan kamar *Vacant Dirty* menjadi kamar *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di Allindra Villas and Spa?
2. Apa sajakah kendala-kendala dalam menangani kamar *Vacant dirty* menjadi kamar *Vacant Clean* di Allindra Villas and Spa dan solusinya?

C. Tujuan Dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah yang di paparkan diatas, adapun tujuan dan manfaat yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tujuan Penulis
 - a. Untuk menjelaskan penanganan pembersihan kamar *Vacant Dirty* menjadi Kamar *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di Allindra Villas and Spa.
 - b. Untuk menjabarkan kendala- kendala dan Solusi yang dihadapi dalam menangani kamar *Vacant Dirty* menjadi kamar *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di Allindra Villas and Spa dan solusinya.

2. Manfaat Penulis

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan tinggi diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik
- 2) Sebagai bukti kemampuan mahasiswa dalam melakukan praktek kerja lapangan di bidang *Housekeeping* lebih khususnya *room attendant*.
- 3) Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang hotel secara umum secara khusus pada departemen *housekeeping*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Hasil penulisan dapat digunakan sebagai sumber referensi dan pembelajaran yang berkaitan dengan materi dalam menyiapkan dan menjaga kebersihan kamar.
- 2) Meningkatkan citra Politeknik Negeri Bali dalam bidang penulisan laporan tugas akhir serta menghasilkan lulusan yang berkualitas dan bisa berdaya saing.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Untuk bahan pertimbangan di Alindra Villas and Spa dalam meningkatkan pelayanan dalam penanganan pembersihan kamar *vacant dirty*.
- 2) Untuk menjalin hubungan yang baik serta meningkatkan Kerjasama antara kampus dan industry dalam mempromosikan produk yang dimiliki industry pihak hotel ke pihak kampus.

- 3) Sebagai masukan dan pemikiran yang bermanfaat guna meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan terhadap tamu khususnya di bidang *housekeeping* atau *room attendant*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun Metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah suatu teknik atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek yang diteliti, baik dalam bentuk kegiatan, tingkah laku, ataupun proses tertentu, untuk memperoleh informasi yang akurat dan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Melakukan observasi langsung terhadap proses pembersihan kamar *vacant dirty* menjadi kamar *vacant clean* di Allindra Villas and Spa.

Observasi ini dilakukan dengan mengikuti staf *room attendant* dalam kegiatan membersihkan kamar. Hal ini bertujuan untuk menyaksikan secara langsung bagaimana prosedur pembersihan dilaksanakan dan mendokumentasikan Langkah-langkah yang diambil dalam setiap tahap pembersihan kamar.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara

langsung melalui tanya jawab antara orang yang diwawancarai dan mereka yang diwawancarai.

Melakukan wawancara dengan staf yang terlibat langsung dalam proses pembersihan kamar, seperti petugas *housekeeping*, supervisor, dan manajer operasional. Melalui wawancara ini dapat menggali informasi tentang prosedur yang diterapkan, tantangan yang dihadapi dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pembersihan kamar.

c. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku Tugas akhir, artikel serta Laporan PKL yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir sebagai referensi.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data pada tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode dimana peneliti menjadi instrumen utama untuk meneliti keadaan objek alam. Metode deskriptif kualitatif ini memastikan bahwa semua informasi yang diperoleh di situs disajikan secara sistematis, objektif, dan akurat, yang memungkinkan pengambilan kesimpulan.

Penyajian data merupakan teknik penyajian informal yang mengungkapkan hasil analisis data dalam bentuk naratif atau sederhana. Data yang diperoleh dituliskan dalam bentuk deskripsi bagaimana staf *housekeeping* Allindra Villas and Spa mengolah

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penjelasan mengenai “Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Oleh *Room Attendant* di Alindra Villas And Spa”, maka ada beberapa Kesimpulan dan saran dari seorang penulis antara lain:

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Oleh *Room Attendant* di Alindra Villas and Spa maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1 Pembersihan kamar dilakukan secara bertahap melalui tiga tahap utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.
- 2 Adapun hambatan yang ditemui dan solusinya adalah sebagai berikut:

a) Noda pada *sheet* yang tidak bisa hilang

Solusinya, *room attendant* harus segera memisahkan *sheet* bernoda dan melaporkannya ke bagian *laundry* untuk perendaman serta pencucian ulang dengan bahan pembersih khusus, lalu jika noda tetap tidak hilang, linen diganti dengan *sheet* cadangan yang bersih, sedangkan *sheet* yang tidak layak pakai dicatat dalam formulir *linen reject* dan diserahkan ke *linen room* untuk diproses lebih lanjut.

b) Peralatan atau Perlengkapan Kerja Kurang Lengkap.

Solusinya, sebelum memulai pembersihan, *room attendant* harus melakukan pengecekan kelengkapan kerja secara menyeluruh termasuk linen bersih, *amenities*, dan alat pembersih di keranjang, menyiapkan stok Cadangan di *trolley* atau *pantry* lantai untuk mengurangi bolak-balik ke *housekeeping office*, melaporkan kepada supervisor jika stok menipis agar segera diisi ulang, serta menyusun *checklist* perlengkapan yang wajib dibawa setiap *shift*.

c) Ketidaksesuaian Komunikasi antar-Departemen.

Solusinya, adalah dengan meningkatkan koordinasi antara *housekeeping* dan *front office* melalui komunikasi yang rutin dan jelas, memastikan setiap kamar yang telah dibersihkan segera dilaporkan dan diperbarui statusnya dalam sistem, serta menggunakan alat komunikasi seperti HT (*Handy Talky*) atau grup pesan internal untuk mempercepat informasi antar departemen.

B. Saran

Berdasarkan uraian simpulan di atas berkaitan dengan penanganan dengan status kamar *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di Alindra Villas and Spa. Dalam melaksanakan praktik kerja lapangan di Alindra Villas and Spa, penulis menemukan lebih banyak pengalaman selama melaksanakan praktik kerja lapangan, tentunya ini sangat berguna bagi penulis dalam dunia kerja pada bidang pariwisata. Setelah melaksanakan praktik kerja lapangan penulis ingin menyampikan beberapa saran.

- a Untuk mengatasi noda membandel pada linen, penulis menyarankan agar *laundry* menggunakan *chemical* khusus yang lebih efektif dan mempercepat proses perendaman. Selain itu, perlu disiapkan stok linen cadangan yang cukup di linen *room* agar penggantian bisa dilakukan segera tanpa menunggu proses pencucian ulang.
- b Sebagai upaya mengatasi kendala perlengkapan kerja yang sering kurang lengkap, saya menyarankan agar disediakan stok cadangan linen, *amenities*, dan alat pembersih di pantry setiap lantai, sehingga petugas tidak perlu bolak-balik ke *housekeeping office*. Selain itu, sebaiknya dibuat *checklist* perlengkapan yang diperiksa rutin sebelum mulai kerja, serta dilakukan pengisian ulang stok lebih terjadwal agar ketersediaannya selalu terjaga.
- c Agar tidak terjadi kebingungan terkait status kamar, saya menyarankan agar komunikasi antara *housekeeping* dan *front office* lebih ditingkatkan, misalnya dengan melaporkan status kamar secara langsung melalui HT (*Handy Talky*) atau grup pesan internal setelah proses pembersihan selesai, sehingga status kamar dapat segera diperbarui dalam sistem dan siap dijual kembali tanpa hambatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Made Adetya (2022). Analisis kelayakan investasi pembangunan moringa villa *Journal manajemen perhotelan* .Mohamad Ali (2020). *Tanggung Jawab Roomboy Terhadap Operasional Housekeeping Department dalam Pembersihan Kamar di Hotel Oakwood Surabaya*.Nugroho, F. Z. (2019a). *Standar Pembersihan Kamar oleh Room Attendant*.F. Z., & Yuniarsih, R. (2024). *Peran Room Attendant dalam Memberikan Kepuasan Tamu*.Purniyanto, H. (2019). *Penggunaan Standart Operasional Prosedur Room Attendant*. Rosyid, A. N., Mukti, A. B., & Rahayu, E. (2020). Analisis komunikasi ntara front office dan housekeeping di melva balemonga Hotel & resort, kab. Semarang. In *jurnal hospitaliti dan pariwisata edisi*.Sonya Trusthawati, C. (2014). *Program studi desain interior jurusan desain fakultas seni rupa institut seni indonesia yogyakarta 2014 upt perpustakaan isi yogyakarta*.Va sawal, j. R. (2018). *Penanganan keluhan masyarakat pengguna jasa hotel on inn guesthouse*.Yustino, R. P. (2017

POLITEKNIK NEGERI BALI