

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KOMPLIN PEMBERSIHAN  
KAMAR OLEH VILLA BOY  
DI HOTEL THE ROYAL PITA MAHA UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Anak Agung Gunadarma**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KOMPLIN PEMBERSIHAN  
KAMAR OLEH VILLA BOY  
DI HOTEL THE ROYAL PITA MAHA UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Anak Agung Gunadarma  
NIM 2015823221**

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

**PENANGANAN KOMPLIN PEMBERSIHAN  
KAMAR OLEH VILLA BOY  
DI HOTEL THE ROYAL PITA MAHA UBUD**

Oleh  
**Anak Agung Gunadarma**  
NIM 2015823221

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Pada  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par**  
NIP. 198901112019031015

Pembimbing II,



**I Nyoman Darsa, S.Si., M.Pd.**  
NIP. 197506102006041005

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –  
80364 Tlp.(0361) 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 : Anak Agung Gunadarma  
Nim : 2015823221  
Program Studi : D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KOMPLIN PEMBERSIHAN  
KAMAR OLEH VILLA BOY DI HOTEL  
THE ROYAL PITA MAHA UBUD”**

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.

Gianyar, 28 Juli 2023

Yang membuat Pernyataan,



Nama : Anak Agung Gunadarma

NIM : 2015823221

PS : D-3 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 Komplin Pembersihan Kamar Oleh Villa Boy Di Hotel The Royal Pita Maha Ubud sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan pembuatan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam Penyusunan Tugas Akhir ini ada beberapa kendala yang penulis hadapi, seperti pengumpulan materi, sumber acuan yang terkait yang terbatas dan pengetahuan penulis yang masih terbatas. Akan tetapi, berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak kendala ini dapat teratasi. Untuk itu, melalui kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Dra. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti SST.Par.. M.Par selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani pendidikan di prodi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata dan telah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.,M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali kampus Gianyar
6. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. I Nyoman Darsa, S.Si., M.Pd. selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
8. Bapak Pande Sutawan selaku *General Manager* di The Royal Pita Maha.
9. Ibu Made Deni Ristyaningsih selaku HRD di The Royal Pita Maha.
10. Bapak A.A Gede Sayang Wirawan selaku *Executive Housekeeper* di The Royal Pita Maha.
11. Seluruh *supervisor* dan senior-senior pembimbing industri di hotel The Royal Pita Maha yang telah membantu selama kegiatan kuliah industri dilaksanakan.
12. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menimba ilmu di Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
13. Seluruh keluarga, teman-teman dan pihak-pihak lain yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang banyak membantu dalam memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Walaupun Tugas Akhir ini telah selesai, penulis menyadari masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan dalam merangkum informasi yang berkaitan dengan kebutuhan penulis, sistematika penulisan dan bahasa penulisan yang jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sebagai informasi dalam menambah wawasan dan pengetahuan terkait industri pariwisata khususnya perhotelan.



Gianyar, 10 April 2023  
Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir .....	5
2. Kegunaan Penulisan Tugas akhir .....	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
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Jenis – Jenis Departemen di Hotel .....	8
C. Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	10
1. Pengertian <i>Housekeeping</i> .....	10
D. Pengertian <i>Villa Boy</i> .....	11
1. Pengertian <i>Villa Boy</i> .....	11
E. Pengertian Tamu .....	12
1. Pengertian Tamu/ <i>Guest</i> .....	12
F. <i>Complain</i> .....	12
1. Pengertian <i>Complain</i> .....	12

2. Jenis-Jenis <i>Complain</i> .....	13
G. Pengertian Pembersihan .....	14
H. Pengertian Penanganan .....	14
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>16</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	16
1. Lokasi Hotel .....	16
2. Sejarah Hotel .....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	19
1. Bidang Usaha .....	19
2. Fasilitas Hotel.....	20
C. Struktur Organisasi Hotel.....	30
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Penanganan Komplin Pembersihan Kamar oleh Villa Boy di Hotel The Royal Pita Maha Ubud.....	34
1. Tahap Persiapan .....	35
2. Tahap Pelaksanaan .....	41
3. Tahap Akhir.....	52
B. Hambatan yang Dihadapi Oleh <i>Villa Boy</i> Dalam Penanganan Komplin Pembersihan Kamar di Hotel The Royal Pita Maha Ubud, Serta Cara Mengatasinya.....	52
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
A. Simpulan .....	54
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo dan Lokasi The Royal Pita Maha, Ubud.....	16
Gambar 3. 2 Lobby The Royal Pita Maha, Ubud .....	19
Gambar 3. 3 Deluxe Pool Villa .....	21
Gambar 3. 4 Royal Pool Villa .....	21
Gambar 3. 5 Royal Spa Villa .....	22
Gambar 3. 6 Ayung Healing Villa .....	22
Gambar 3. 7 Two Bedroom Deluxe Pool Villa.....	23
Gambar 3. 8 Royal House .....	23
Gambar 3. 9 Dewata Lounge Restaurant .....	24
Gambar 3. 10 Ayung Valley Restaurant .....	25
Gambar 3. 11 Ayung Garden Restaurant .....	25
Gambar 3. 12 Terrace Bali Restaurant.....	26
Gambar 3. 13 Infinity Pool .....	26
Gambar 3. 14 Holly Spring Pool.....	27
Gambar 3. 15 The Royal Lagoon Pool .....	27
Gambar 3. 16 Yoga Pavilion.....	28
Gambar 3. 17 Royal Kirana Spa .....	28
Gambar 3. 18 Convention House .....	29
Gambar 3. 19 Jineng Chappel Wedding .....	30
Gambar 3. 20 Struktur Organisasi Housekeeping.....	31
Gambar 4. 1 <i>Uniform Kerja</i> .....	35
Gambar 4. 2 Buku Absensi .....	36
Gambar 4. 3 <i>Table cloth</i> .....	37
Gambar 4. 4 Alat- Alat Pembersih.....	38
Gambar 4. 5 <i>Chemical</i> .....	39
Gambar 4. 6 <i>Amenities</i> .....	39
Gambar 4. 7 Alat tulis .....	40

Gambar 4. 8 Perlengkapan di kamar .....	40
Gambar 4. 9 Meletakkan <i>pillow</i> asesoris .....	43
Gambar 4. 10 Melakukan <i>Dusting</i> .....	46
Gambar 4. 11 Binatang <i>Gecko</i> .....	49
Gambar 4. 12 Alat Penjepit Binatang .....	51
Gambar 4. 13 Buku <i>Log Book</i> .....	52



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Villa The Royal Pita Maha, Ubud.....	20
---	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ubud adalah wilayah kelurahan yang terletak di kecamatan Ubud, kabupaten Gianyar, Bali. Kecamatan Ubud terdiri dari tujuh desa dan satu kelurahan, yaitu Desa Mas, Petulu, Peliatan, Singakerta, Lodtunduh, Sayan, Kedewatan dan kelurahan Ubud. Ubud juga adalah salah satu tempat yang menjadi tujuan wisata bagi banyak orang yang berkunjung ke Bali. Ubud terkenal dengan keunikan seni dan budaya yang menyatu dalam kehidupan sehari-hari masyarakatnya.

Perkembangan Ubud menjadi daerah tujuan pariwisata menyebabkan munculnya daya tarik wisata dan tempat rekreasi alam unggulan, tidak hanya pemandangan alamnya yang cantik, tetapi juga budaya dan hasil karya seni serta berbagai kearifan *local* bisa dengan mudah ditemukan di kawasan Ubud dan sekitarnya. Sebagai salah satu pusat pariwisata di Bali tentunya Ubud memiliki berbagai sarana penunjang pariwisata yang lengkap, mulai dari akomodasi pariwisata seperti akomodasi, restoran, galeri, dan biro perjalanan. Penginapan di kawasan pariwisata Ubud terbagi menjadi beberapa jenis seperti *homestay*, *bungalow*, *villa*, dan hotel berbintang.

Salah satu hotel yang di Ubud, yaitu hotel The Royal Pita Maha. The Royal Pita Maha adalah sebuah hotel yang terletak di desa Kedewatan, kecamatan Ubud, kabupaten Gianyar. The Royal Pita Maha berarti berdiri tahun 2000, arsitektur

langsung dari keluarga kerajaan Ubud. The Royal Pita Maha memberikan fasilitas kamar mewah dengan pemandangan lembah sungai Ayung dan hutan yang indah serta pelayanan yang profesional. Hotel ini memiliki total 75 villa dengan kombinasi 34 *Deluxe Pool Villa*, 26 *Royal Pool Villa*, 3 *Royal Spa Villa*, 10 *Ayung Healing Villa*, 1 *Two Bedroom Deluxe Pool Villa*, dan 1 *Royal House*.

Di hotel The Royal Pita Maha juga memiliki beberapa fasilitas, yaitu: *Restaurant, Spa, Convention House, Ayung Waters, Ayung Gardens, Botanica, Waterfall, Yoga Class, Main Swimming pool, Cooking class, Trekking, Wellness Healing Centre, Royal Wedding House, Meditation Bale, Cycling, Painting Class*, dan *Woodcarving Class*. Dalam menunjang operasional di hotel The Royal Pita Maha memiliki beberapa departemen sebagaimana hotel pada umumnya, yaitu *Front Office, Housekeeping, Food & Beverage, Marketing and Sales, Accounting, Human Resources, Engineering*, dan *Security*. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan membuat tamu merasa nyaman selama tamu menginap di hotel. Berdasarkan hal itu, penulis lebih tertarik untuk memahami dan mendalami di Housekeeping Department

*Housekeeping* adalah salah satu bagian atau *department* yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar dan juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Selain itu, housekeeping department merupakan bagian dari rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan atau pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, *lobby terrace*, koridor,

*lift/elevator*, toilet umum, *public space*, *lockers room*, *linen* dan *uniform room*, halaman, taman, kolam renang, dan ruang parkir.

Dalam sebuah hotel, kebutuhan setiap tamu berbeda-beda sehingga dalam pemenuhan berbeda juga kebutuhannya. Di dalam menyampaikan kebutuhan dan keinginan yang diperlukan dapat disampaikan pada saat melakukan pemesanan kamar. Housekeeping Department memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah hotel, *Housekeeping* tidak hanya bertugas menyiapkan kamar saja, namun *department* ini mempunyai tugas dan tanggung jawab atas keseluruhan area hotel, baik yang berada di luar maupun area hotel, seperti: kamar-kamar, ruang-ruang yang disewa, area parkir, kebun, kolam renang dan fasilitas lainnya yang dimiliki hotel. Jadi, Housekeeping Department memiliki unit-unit dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan seluruh area tersebut, yaitu *Laundry*, *Public Area*, *Pool Attendant*, *Garden* dan *Villa Boy*. *Villa Boy* adalah posisi di dalam housekeeping department yang bertanggung jawab dalam kebersihan kamar, memperhatikan kerapian dan kelengkapan kamar sebelum disewakan ke tamu hotel dan bisa menangani komplain yang ditemukan di kamar.

Dalam melakukan pembersihan di kamar seorang villa boy di hotel The Royal Pita Maha dimulai dari melakukan *making bed*, membersihkan *bathroom*, menyapu, *dusting*, dan *mopping*. Namun, pada saat selesai melakukan pembersihan di kamar tamu, terlihat adanya beberapa masalah terhadap pembersihan, salah satunya yaitu adanya komplain. Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019), komplain adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal.

Komplin ini terjadi karena kurang telitnya *villa boy* pada saat melayani pelanggan yang sudah menginap di hotel tersebut. Komplin yang sering terjadi di hotel, yaitu tentang kebersihan di kamar diantaranya kamar yang sudah bersih, tetapi masih ada sedikit debu di pojok dinding kamar, kurang telitnya dalam pemasangan *sheet* atau *pillowcases* yang terdapat bercak–bercak noda, dan adanya suara binatang *gecko* yang membuat tamu tidak nyaman berada di kamar.

Masalah pembersihan yang dirasakan oleh tamu ketika menempati akomodasi hotel seperti kamar tidak bisa diabaikan, sebab mengabaikan hal tersebut akan membuat tamu merasa tidak dihargai dan tamu juga bisa memberikan informasi yang buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh *housekeeping department* khususnya *villa boy*. Oleh karena itu, seorang *villa boy* harus segera menangani hal tersebut agar tamu merasa diperhatikan, dalam level penanganan komplin seorang *villa boy* dan *supervisor* menangani komplin yang ada di kamar, sedangkan *executive housekeeping* untuk level penanganannya, yaitu menangani komplin di semua area hotel.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul Tugas Akhir “Penanganan Komplin Pembersihan Kamar Oleh Villa Boy Di Hotel The Royal Pita Maha Ubud”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan komplin pembersihan kamar oleh *Villa Boy* di Hotel The Royal Pita Maha Ubud?

2. Apa saja hambatan-hambatan dalam penanganan komplin pembersihan kamar oleh *Villa Boy* di Hotel The Royal Pita Maha Ubud?

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

#### **1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

- a. Untuk menjelaskan bagaimana penanganan komplin pembersihan kamar oleh *Villa Boy* di Hotel The Royal Pita Maha Ubud
- b. Agar mengetahui hambatan-hambatan yang di hadapi dan cara mengatasi kendala yang dihadapi dalam penanganan komplin pembersihan kamar oleh *Villa Boy* di Hotel The Royal Pita Maha Ubud

#### **2. Kegunaan Penulisan Tugas akhir**

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan. Dari untuk diri sendiri penulis dapat menambah pengetahuan, kemampuan memecahkan masalah, kemampuan berfikir dan melatih rasa tanggung jawab.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - 1) Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu dan pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai penanganan komplin pembersihan kamar oleh *Villa Boy* di Hotel The Royal Pita Maha Ubud. Selain itu, tugas akhir ini juga dapat

digunakan sebagai pembandingan antara pengetahuan yang diperoleh di kampus dengan di industri.

c. Bagi The Royal Pita Maha

- 1) Penulisan tugas akhir ini, diharapkan dapat digunakan sebagai saran dan masukan bagi pihak Hotel The Royal Pita Maha khususnya *Villa Boy* untuk memberikan kualitas dalam penanganan komplin pembersihan kamar yang lebih baik kepada tamu.

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

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

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

###### **a. Metode Observasi**

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung atau nyata dengan suatu objek. Dengan cara mengamati secara langsung bagaimana *Villa boy* dalam melakukan penanganan komplin pembersihan kamar yang baik dan benar di Hotel, dan juga terlibat langsung dalam penanganan komplin pembersihan kamar oleh *Villa Boy* di Hotel The Royal Pita Maha Ubud.

###### **b. Metode Wawancara**

Wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada narasumber terkait. Dengan cara melakukan tanya jawab kepada beberapa narasumber seperti *Executive Housekeeper*, *Assistant Executive Housekeeper*, *Supervisor*, dan juga *staff-staff Villa Boy* di Hotel The Royal Pita Maha Ubud.

### c. Studi Kepustakaan

Suatu metode pengumpulan data dengan mencari dan membaca buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan yang akan dibahas, yaitu pengertian hotel, jenis-jenis *department* di hotel, pengertian *housekeeping*, pengertian *villa boy*, pengertian tamu, pengertian *complain*, jenis-jenis *complain*, pengertian pembersihan, dan pengertian penanganan.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas secara langsung penanganan komplain pembersihan kamar oleh *Villa Boy* di Hotel The Royal Pita Maha Ubud dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan table, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

## **BAB II**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dari uraian pembahasan pada bab IV, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Dalam melakukan pembersihan di kamar seorang *villa boy* dituntut bekerja dengan cekatan dan teliti agar tamu merasa puas terhadap kenyamanan yang diberikan sehingga meminimalisir terjadinya komplin. Komplin yang dirasakan oleh tamu ketika menggunakan akomodasi hotel seperti kebersihan kamar dan komplin tamu tidak bisa diabaikan, sebab mengabaikan hal tersebut akan membuat tamu merasa tidak dihargai dan tamu juga bisa memberikan informasi yang buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh *housekeeping department* khususnya *villa boy*. Oleh karena itu seorang *villa boy* harus segera menanggapi hal tersebut agar tamu merasa diperhatikan.

1. Tahap persiapan meliputi: hadir 30 menit lebih awal, melaksanakan absensi, melaksanakan *morning briefing*, persiapan perlengkapan (*set up bucket*), persiapan alat-alat pembersih, *chemical*, melengkapi *amenities*, melengkapi alat-alat tulis, serta *linen*. Sebagai *villa boy* tidak boleh memiliki rambut panjang, pakaian harus bersih dan rapi, tidak boleh memiliki kumis dan jenggot serta tidak boleh memiliki kuku yang panjang.
2. Tahap proses pelaksanaan meliputi: Memasuki kamar, menghidupkan lampu, mengulang kembali melakukan pembersihan di kamar yang dikomplin oleh

tamu, mengganti spot noda kuning yang menempel di *pillow cases*, kemudian mencari suara *gecko* dan menangkapnya yang mengganggu tamu tersebut dan melakukan pengecekan ulang.

3. Tahap akhir meliputi: kegiatan yang sudah dilakukan oleh *villa boy* untuk menyakinkan bahwa kamar telah ditangani, tidak ada lagi *gecko* yang berada di kamar.
4. Hambatan yang dihadapi dalam penanganan komplin pembersihan kamar oleh *villa boy* di hotel The Royal Pita Maha Ubud dan cara mengatasinya hambatan tersebut. Ada beberapa hal yang menjadi hambatan bagi *villa boy* pada saat penanganan komplin pembersihan kamar yaitu:
  - a. Pada saat selesai melakukan pembersihan, terdapat suara *gecko* di kamar. Ini mengakibatkan tamu merasa tidak nyaman sehingga tamu menjadi komplin. Ini terjadi karena *villa-villa* di hotel The Royal Pita Maha Ubud atapnya menggunakan alang-alang dan bertempat di pinggiran sungai. Untuk menangani komplin tersebut dengan mencari sumber suara *gecko* sampai ketemu dan menangkap.
  - b. Kurangnya alat untuk menangkap *gecko* yang digunakan pada saat komplin pembersihan kamar sehingga terjadi keterlambatan dalam menangani komplin tersebut. *Villa boy* memberi informasi kepada *executive housekeeper* tentang komplin tersebut. Informasi tersebut oleh *executive housekeeper* di laporkan kepada *purchasing* untuk menyediakan alat penangkap *gecko* seperti: tongkat penangkap *gecko* di masing-masing *pantry* agar memudahkan *villa boy* dalam penanganan komplin tersebut.

## B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut diatas maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Setiap *pantry* harus disediakan alat untuk menangkap *gecko*, supaya bila mana ada komplin suara *gecko* dapat dengan cepat diatasi.
2. Pada saat selesai melakukan pembersihan kamar, *villa boy* melakukan pengecekan secara teliti di setiap sudut-sudut atau di sela-sela atap kamar untuk memastikan tidak ada *gecko*.
3. Karena seringnya ada *gecko* di kamar, agar pihak *garden* memotong tanaman atau daun-daunan yang ada di sekitar area *villa* supaya tidak sampai mendekati kamar tamu sehigga mempersulit binatang memasuki kamar tersebut.
4. Karena mudahnya *gecko* (cicak besar) masuk ke dalam kamar tamu agar pihak hotel khususnya housekeeping department memasang kawat di sela-sela atas dinding kamar tamu.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Parantika, Hurdawaty. 2023. *Pengertian Hotel Menurut Para Ahli 2018*. Retrieved 30 juni 2023, [https://bersamawisata.com/berita\\_dan\\_promo/pengertian-hotel-menurut-para-ahli-2018](https://bersamawisata.com/berita_dan_promo/pengertian-hotel-menurut-para-ahli-2018)
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT Gramedia.
- Rumekso. 2016. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi Offset
- Agusnawar. 2002. *Operasional Tata Graha Hotel*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Bell dan Luddington. 2016. *Komplain dan Keluhan Pelanggan*. Retrieved 30 juni 2023, <https://www.kajianpustaka.com/2022/12/komplain-dan-keluhan-pelanggan.html?m=1>
- Al Baatafi, Wisnu. 2006. *Housekeeping Department, Floor and Public Area*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir. 2010. *Manajemen Penanganan dan Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ahmad, Fahri. 2023. Gardener: *SOP, Peralatan Kerja, Gaji, Tugas dan Tanggung Jawab*. Retrived. 30 juni 2023, <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-gardener/>
- Ananda. 2023. *Pengertian Housekeeping: Peran, Tugas, dan Struktur Organisasi*. Retrived. 30 juni 2023, <https://www.gramedia.com/best-seller/pengertian-housekeeping/>
- Darsana, Komang. 2023. *Bagian-Bagian Housekeeping dan Tugasnya di Hotel*. Retrived.30 juni 2023, <https://www.indonesiana.id/read/163552/bagian-bagian-housekeeping-dan-tugasnya-di-hotel/>
- Devid Trinaldo Simatupang, dan Eriana Pandiangan. 2022. “*Analisis Room Attendant Dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur Di Travelodge Batam. Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam*”. Vol. 1 No. 2 <https://jurnal.btp.ac.id> (diakses pada tanggal 12 Mei 2023)

- Firyal Salma, Zahral. 2023. *Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant serta Pengertiannya*. Retrived 29 juni, 2023, <https://magnate.id/tugas-dan-tanggung-jawab-room-attendant/>
- Gede Rendrawan, Trianasari, dan A.A Ngr. Yudha Martin Mahardika.2020. “*Jenis Keluhan Dan Cara Penanganan Keluhan Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Undiksha*”. Vol. 3 No. 1 <https://ejournal.undiksha.ac.id> (diakses pada tanggal 13 Mei 2023)
- Henry Martin Adriansyah. 2021. “*Tren Kemasan Syariah Dalam Perhotelan Di Indonesia. JL. Lintas Duri-Pekanbaru KM 77, Kandis-Siak Sri Indrapura-Riau*” Vol. 2 No. 1 <https://jurnal.institute-ehmri.ac.id> (diakses pada tanggal 12 Mei 2023)
- Hery Krestanto. 2019. “*Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*”. Vol. 17 No. 1 <https://jurnal.ampta.ac.id> (diakses pada tanggal 12 Mei 2023)
- Kani, Har. 2023. *Tugas dan Tanggung Jawab Assistant Executive Housekeeper*. Retrived 28 juni 2023, <https://panelhar.xyz/2020/11/tugas-dan-tanggung-jawab-assistant-executive-housekeeper.html>
- Kustiana, Yudi. 2023. *Public Area Section*. Retrived 30 juni 2023, <https://www.scribd.com/document/581383699/BAB-I-Public-Area-Section>
- Nina Noviasuti, dan Desy Agustina Cahyadi. 2020. “*Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung*”. Vol. 3 No. 1 <https://jurnal.akparda.ac.id> (diakses pada tanggal 12 Mei 2023)
- Septiana, Oni Secilia. 2021. *Penanganan Keluhan Tamu Dengan Menggunakan Gxp System oleh Guest Service Center di The Ritz-Carlton Bali*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali
- Suksma, Mahayana Nova I Made. 2021 *Penanganan Kamar Berstatus Vacant Dirty Pada Executive Suite Room Untuk Tamu VVIP di Atanaya Hotel*. Tugas Akhir. Badung: Politeknik Negeri Bali
- Tim Editor Rumah.com. 2023. *Housekeeping Pengertian, Lingkup Kerja, dan Strukturnya*. Retrived 28 juni, 2023, <https://www.rumah.com/panduan-properti/housekeeping-47760>
- Wingki. 2023. *Apa Fungsi dan Tugas dari Seorang Housekeeping Supervisor Hotel*. Retrived. 29 juni 2023, <https://gurusekolah.co.id/apa-fungsi-dan-tugas-dari-seorang-housekeeping-supervisor-hotel>