

**TUGAS AKHIR**  
**PROSES PENYIAPAN KAMAR TAMU DI HOTEL**  
**TANADEWA RESORT & SPA**



**Oleh**  
**I Putu Aris Setiadi**  
**NIM 2015823275**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**TUGAS AKHIR**  
**PROSES PENYIAPAN KAMAR TAMU DI HOTEL**  
**TANADEWA RESORT & SPA**



Oleh  
**I Putu Aris Setiadi**  
**NIM 2015823275**

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

# PROSES PENYIAPAN KAMAR TAMU DI HOTEL TANADEWA RESORT & SPA

Oleh  
**I Putu Aris Setiadi**  
NIM 2015823275

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

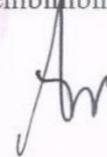
Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Drs. I Ketut Suarja, M.Si**  
NIP 196212311993031013

Pembimbing II



**Ida Bagus Marta Aryawungsu, A Par.**  
NIP -

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



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

Yth. Bagian Akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Aris Setiadi

NIM : 2015823275

mengajukan tugas akhir dengan judul:

## **PROSES PENYIAPAN KAMAR TAMU DI HOTEL TANADEWA RESORT & SPA**

Adapun data untuk penulisan tugas akhir ini saya kumpulkan saat melaksanakan PKL di Tanadewa Resort Spa & Ubud, mulai tanggal 01 Agustus 2022 s.d 31 Januari 2023.

Dengan ini saya mohon diberikan pembimbing tugas akhir yang akan membimbing penulisan tugas akhir.

Demikian surat ini disampaikan, terimakasih.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gianyar, 31 Maret 2023



NIM: 2015823275

## KATA PENGANTAR

Fuji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena berkat angurah-Nya, sehingga penulisan tugas akhir ini yang berjudul PROSES PENYIAPAN KAMAR TAMU DI HOTEL TANADEWA RESORET & SPA ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini telah disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan penulis pada Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Selain itu, penulisan tugas akhir ini untuk menguraikan Penanganan Tamu saat memberihkan kamar di Hotel Tanadewa Resort & Spa Ubud.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan, saran-saran dan informasi yang sangat berguna kepada penulis, terutama kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

3. Dr.GedeGinaya,M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Ketua Program Studi D3 Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan informasi dan bimbingan kepada penulis.
5. I Made Alus Dherma Negara,S.Pd.,M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang sudah banyak membantu penulis dengan sabar memberikan informasi, motivasi dan arahan.
6. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku Pembimbing I yang sangat membantu penulis dalam penulisan tugas akhir ini dan juga memberikan informasi, motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung serta sangat berperan membimbing dalam pembuatan laporan ini.
7. Ida Bagus Marta Aryawungsu, A Par. selaku Pembimbing II yang sangat membantu penulis dalam penulisan tugas akhir ini dan juga memberikan informasi, motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung serta sangat berperan membimbing dalam pembuatan laporan ini.
8. I Nyoman Sudipa selaku *housekeeping* di Tanadewa Resort & Spa Ubud yang telah memberikan motivasi, membimbing dan memberikan penulis informasi yang berkaitan dengan penyusunan dan penulisan tugas akhir ini.

9. Kadek Andi Wiguna selaku *Housekeeping* Tanadewa Resort & Spa Ubud yang telah memberikan motivasi, membimbing dan memberikan penulis informasi yang berkaitan dengan penyusunan dan penulisan tugas akhir ini.
10. I Wayan Arta selaku *Housekeeping Captain* Tanadewa Resort & Spa Ubud yang telah memberikan motivasi, membimbing dan memberikan penulis informasi yang berkaitan dengan penyusunan dan penulisan tugas akhir ini.
11. Seluruh *staff* Tanadewa Resort & Spa Ubud khususnya *Housekeeping staff* dan *team* yang sangat berperan penting dalam memberikan motivasi, informasi, dan ilmu kepada penulis.
12. I Wayan Wargula dan Ni Putu Sudiarsi selaku orang tua penulis serta keluarga besar penulis yang selama kuliah yang tidak henti-hentinya memberikan penulis motivasi dan doa yang sangat berarti bagi penulis sehingga penulisan tugas akhir ini selesai dengan baik.
13. Teman-teman Jurusan Pariwisata terutama Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
14. Semua pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam penulisan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Berkaitan dengan hal tersebut penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang mengarah kepada penyempurnaan tugas akhir ini, sehingga tugas akhir ini dapat di sempurnakan.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Gianyar, Juni 2023

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	2
1. Tujuan Penulisan.....	3
2. Kegunaan Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
A. Pengertian Hotel.....	6
B. Pengertian Klarifikasi hotel .....	7
C. Pengertian Resort .....	8
D. Pengertian Housekeeping.....	8
E. Pengertian Proses .....	9
F. Pengertian Penyiapan.....	10
G. Pengertian Kamar.....	11
H. Pengertian Tamu .....	12
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>15</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	15
1. Lokasi Tanadewa Resort and Spa Ubud .....	16
2. Sejarah Tanadewa Resort and Spa Ubud .....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Tanadewa Resort and Spa Ubud .....	17

1. Bidang Usaha Tanadewa Resort and Spa Ubud .....	17
2. Fasilitas Tanadewa Resort and Spa Ubud.....	20
C. Struktur Organisasi Tanadewa Resort and Spa Ubud.....	20
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
1. Pembuatan.....	32
2. Hambatan saat Pelaksanaan dan Solusi .....	33
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>38</b>
A. Simpulan .....	38
B. Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia. Kegiatan pariwisata di Indonesia hampir tidak pernah berhenti beraktivitas bahkan cenderung meningkat dan mengalami perkembangan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Perkembangan ini tidak hanya berupa tempat – tempat tujuan wisata baru melainkan juga diikuti dengan perkembangan faktor pendukung wisata lainnya seperti infrastruktur, teknologi, transportasi, dan juga tenaga kerja yang *professional*.

Bali sebagai salah satu destinasi wisata yang paling terkenal di Indonesia bahkan dunia sangat sering dikunjungi oleh berbagai wisatawan baik domestik maupun mancanegara, hal ini dikarena keindahan alam yang dimilikinya dan juga adat - istiadat serta budaya yang sangat kental dan melekat di setiap masyarakat Pulau Bali. Selain itu masyarakat Bali yang sangat ramah dan baik hati menjadikan para wisatawan selalu ingin berkunjung ke Bali setiap tahunnya. Maka tak heran Pulau Bali mendapatkan berbagai julukan salah satunya Pulau Surga. Melihat potensi wisata besar yang dimiliki oleh Pulau Bali ini haruslah diikuti dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.

Sehingga dapat terus meningkatkan dan mempertahankan pariwisata di Bali kedepannya.

Maka dari itu Kuliah Industri merupakan salah satu langkah yang dianjurkan sekolah untuk meningkatkan kemampuan siswa dan memberi bekal serta pengalaman di dunia industry pariwisata. Kuliah Industri adalah sebuah ajang bagi mahasiswa untuk menerapkan teori-teori yang diterima saat proses pembelajaran dikampus ke dalam dunia kerja yang sebenarnya. Dengan kegiatan Kuliah Industri mahasiswa dapat menambah wawasan dan pengalaman serta menjadikan pengetahuan baru tersebut bekal untuk menjadi *hotelier yang professional* di bidang pariwisata untuk kedepannya.

### **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana proses penyiapan kamar di hotel di Tanadewa Resort & Spa
2. Apa sajakah kendala-kendala dalam penyiapan kamar di Hotel Tanadewa Resort & Spa

### **C. Tujuan dan kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Tujuan Penulisan**

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

1. Untuk membuat penampilan kamar tamu lebih rapi
2. Untuk mengetahui Langkah Langkah dalam pemberisahan kamar tamu di hotel tersebut

## **2. Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan ini antara lain:

### **a. Bagi Mahasiswa**

1. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata Di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan wawasan dan kemampuan terhadap cara pelayanan tamu, dalam bidang housekeeping
2. Untuk mengetahui dan meningkatkan intelegensi kemampuan dan keterampilan mahasiswa agar dapat mempraktekkannya di dalam pekerjaannya nanti.

### **b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar**

1. Untuk referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar. Dan meningkatkan khasana ilmu pengetahuan khususnya bidang perhotelan.
2. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pembuatan proses pembersihan kamar

### **c. Bagi Perusahaan**

1. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menerapkan Pelayanan yang kurang pada saat tingkat hunian tamu meningkat

2. Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam proses penyiapan dan pembersihan kamar.

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

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

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

##### **A. Metode Observasi**

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatanpencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam Tugas Akhir Peranan Kinerja hoskeeping Terhadap Tingkat Pelayanan Tamu di Tanadewa Resort & Spa Resort & Spa dengan metode observasi selama 6 bulan.

##### **B. Metode Wawancara**

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung yaitu dengan mengajukan daftar pertanyaan sesuai dengan topic permasalahannya.

##### **C. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakuka oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topic atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari bukubuku ilmiah, laporan

penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya.

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

Pada sub bab ini dijelaskan metode analisis data dan teknik yang digunakan dalam penulisan tugas akhir. Metode analisisnya adalah deskriptif kualitatif, tekniknya adalah pemaparan mengenai masalah yang diteliti.

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

Pada bagian ini dipaparkan metode dan teknik penyajian hasil analisis. Hasil analisis data perlu disajikan agar pembaca dapat menikmati paparan hasil analisis. Misalnya, metode penyajian hasil analisis data informal dan formal. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan metode penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan tentang proses penyiapan kamar tamu di hotel tanadewa resort ubud and spa ubud maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses penyiapan kamar di hotel Tanadewa Resort & Spa
  - a. Tahap persiapan Pada tahap ini seorang room attendant melakukan persiapan yang terdiri dari: Persiapan diri, menggunakan unifom, mengikuti *breffing* yang dipimpin oleh *supervisor*. Setelah mengikuti pengarahan kemudian melakukan persiapan alat dan bahan pembersih dimana persiapan alat dan bahan pembersih dimana persiapan alat meliputi *moop, loby duster, vacum bucked/ caddy* dan *duspen*. Sedangkan bahan pembersih meliputi *lemoo eze furniture polish, multipurpose*. Selanjutnya mempersiapkan perlengkapan seperti *towel, linen, guest supplies* kemudian dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan yang diawali dengan memasuki kamar menghidupkan lampu membuka tirai dan jendela agar memudahkan dalam pekerjaan.

- b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dari penanganan kamar di mulai dari memasuki kamar kemudian menghidupkan *lamp*, membuka tirai kamar beserta jendelanya. dan AC di matikan untuk sementara. Selanjutnya mengeluarkan alat-abat *Room Servis* mengumpulkan ala-alat kotor, mengambil keranjang sampah untuk di buang isinya di lanjutkan dengan menata tempat tidur, yang diawali dengan melakukan *stripping*

*bed, making bed* dengan Langkah Langkah yang sudah di tentukan sampai selesai menata tempat tidur dan making bed di lanjutkan dengan pembersihan kamar mandi sesuai dengan Langkah Langkah yang sudah ditentukan. Kemudian di lanjutkan dengan mendusting semua *furniture* yang ada di kamar dan setelah itu membersihkan *balcony* melengkapi *guest supplies* setelah itu *vacum* area yang ada di kamar dan terakhir melakukan *mopping* di seluruh *area* kamar.

c. Tahap akhir

*Room attendant* melakukan pengecekan ulang kegiatan yang dilakukan mulai dari perlengkapan kamar tidur, dan kamar mandi apakah sudah lengkap. mematikan semua lampu serta memastikan bahwa pintu *balcony* sudah tertutup terkunci begitu juga dengan tirai kamar.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penyiapan kamar di hotel Tanadewa Resort & Spa

Walaupun *room attendant* sudah melakukan *SOP* kerja tetapi sering muncul masalah yang menyebabkan pekerjaan *room attendant* tidak bisa bekerja dengan baik. Adapun kendala tersebut yang *room attendant* temui, dan *card*

pencegahaannya yaitu:

a. Kendala: terjadinya keterlambatan pendistribusian *linen* dan *towel* oleh *linen runner* ke *pantry*.

Pencegahannya: perla adanya suatu ketelitian dan persiapan yang matang sebelum proses kerja dilakukan. Adapun cara untuk mengatasinya yaitu:

1) Menghubungi pihak *department laundry* agar proses pembersihan *linen* dan *towel* dapat dipercepat.

- 2) Memberi *linen linen* dan *towel* yang masih layak pakai untuk di pergunakan oleh pihak *room attendant* dalam melakukan pembersihan.
  - 3) Menyediakan parstock yang uda didalam *pantry*.
- b. Kendala: terdapat banyak node atau spor yung masih melekat pada *sheet*, *pillow case*, dan *towel* pada saat menangani kamar *vacant dirty*.
  - c. Cara mengatasi: sebelum melakukan proses penyucian *staff laundry* harus memisahkan *linen* yang terkena noda dengan *linen* yang bersih, *staff laundry* juga harus teliti dalam memilih *linen* yang akan digunakan oleh *room attendant*.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Kepada pihak Tanadewa Resort and Spa agar menambah sumber daya manusia (SDM) dalam hal ini petugas *linen runner* agar pendistribusian *linen* dan *towel* tidak terjadi keterlambatan dan tidak menghambat pekerjaan yang dilakukan oleh *room attendant*.
2. Sebelum proses pencucian para *laundry staff* harus memilah *linen* sesuai dengan noda yang terdapat pada *linen* tersebut seperti noda minyak dan saus yang harus dicuci menggunakan *chemical spotter*. *laundry staff* juga harus lebih teliti dalam mempersiapkan *linen* yang akan digunakan oleh *room attendant* dalam proses penataan kamar.

## DAFTAR PUSAKA

- Aric, Abd. Rachman. 2005. Housekeeping Operation Manual. Yogyakarta: Graha
- Bataafi, Wisnu HS Al. 2006. Housekeeping Department Floor & Public Area.  
"Bandung: ALFABETA
- Bagyono, 2006. Manajemen Housekeeping Hotel, Bandung: Alfabeta
- Rumekso. 2005. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: ANDI
- Sihite, Richard. 2002. Pengertian Hotel dan Resort. Surabaya: SIC
- Soenarno, Adi. 2011. Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan. Bandung:  
ANGKASA
- Sulastiyono, Agus. 2007. Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan  
Akomodasi.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI