

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR PRESTIGE
SUITE BERSTATUS OCCUPIED DI THE APURVA
KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Nyoman Amanda Janur Putri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR PRESTIGE
SUITE BERSTATUS OCCUPIED DI THE APURVA
KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Luh Nyoman Amanda Janur Putri
NIM 2015823148

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR PRESTIGE SUITE
BERSTATUS OCCUPIED DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
Ni Luh Nyoman Amanda Janur Putri
2015823148

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

Disetujui Oleh

Pembimbing I,

Drs. Dewa Made Suria Antara, M Par
NIP. 196409151990031003

Pembimbing II,

Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si
NIP.199204222022032011

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –
80364 Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Luh Nyoman Amanda Janur Putri

NIM : 2015823148

Program Studi : D3 Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul :

**"PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR PRESTIGE SUITE
BERSTATUS OCCUPIED DI THE APURVA KEMPINSKI BALI"**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan yang saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Nym Amanda JP

NIM : 2015823148

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **”Penanganan Pembersihan Kamar Prestige Suite Berstatus Occupied di The Apurva Kempinski Bali”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis tentunya mengalami hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih 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 Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan

untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak Dr.Dewa Made Suria Antara,M Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Horrison selaku Director of Quality and People Training yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.
10. Bapak Komang Ana Priatna selaku Signature Training di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk tugas akhir ini.
11. Bapak Wisnu Dian Raharja selaku Executive Housekeeper di The Apurva Kmepinski Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk tugas akhir ini.

12. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali khususnya departemen Housekeeping yang telah membantu dan membimbing penulis selama melakukan praktik kerja lapangan dan memberikan masukan serta informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak Ir. I Gede Janur Jaya (Alm) dan Ibu Putu Suhayati (Alm) selaku orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik juga selalu menyertai.
14. Made Darma Gunawan yang telah memberikan dukungan dengan tulus dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Teman – teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasa yang digunakan. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung , Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	5
1. Tujuan penulisan	5
2. Kegunaan Penulisaan	5
D. Metodologi Penelitian	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisa Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Pengertian Housekeeping.....	10
C. Seksi-Seksi Departemen Tata Graha.....	10
D. Status Kamar Hotel	13
E. Pengertian Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i>	15
F. Tahapan Membersihkan dan Menyiapkan Kamar	16
G. Pengertian penanganan.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi Hotel dan Sejarah Perusahaan / Hotel	20
1. Lokasi Hotel	20

2.	Sejarah Hotel	20
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	21
1.	Bidang Usaha	21
2.	Fasilitas	22
3.	<i>Restaurant dan Bar</i>	24
4.	Fasilitas Lainnya	26
C.	Struktur Organisasi Housekeeping	29
BAB IV PEMBAHASAN.....		33
A.	Penanganan Pembersihan Kamar <i>Prestige Suite</i> Berstatus <i>Occupied</i> di The Apurva Kempinski Bali	33
1.	Tahap Persiapan	33
2.	Tahap Pelaksanaan	44
3.	Tahap Akhir	53
B.	Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Proses Pembersihan Kamar Occupied Di The Apurva Kempinski Bali	53
BAB V PENUTUP.....		55
A.	Kesimpulan	55
B.	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 <i>Housekeeping Organization Chart</i>	29
Gambar 4. 1 <i>Fingerprint</i>	35
Gambar 4. 2 <i>Room Attendant Uniform</i>	36
Gambar 4. 3 <i>Morning Briefing</i>	37
Gambar 4. 4 <i>Room Assignment Sheet</i>	37
Gambar 4. 5 <i>Trolley Room Attendant</i>	39
Gambar 4. 6 <i>Carry Caddy</i>	39
Gambar 4. 7 <i>Lobby Duster</i>	39
Gambar 4. 8 <i>Mop</i>	40
Gambar 4. 9 <i>Window Squeeze</i>	40
Gambar 4. 10 <i>Window Washer</i>	41
Gambar 4. 11 <i>Sponge</i>	41
Gambar 4. 12 <i>Chemical R1</i>	42
Gambar 4. 13 <i>Chemical R2</i>	42
Gambar 4. 14 <i>Chemical R3</i>	43
Gambar 4. 15 <i>Chemical Emerel</i>	44
Gambar 4. 16 <i>Cloth</i>	44
Gambar 4. 17 Hasil Penataan Tempat Tidur	49
Gambar 4. 18 <i>Set-up Gelas pada Drawer</i>	50

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jenis dan Jumlah Kamar <i>Grand Deluxe</i>	23
Tabel 3. 2 Jenis Dan Jumlah Kamar <i>Suite</i>	23
Tabel 3. 3 Jenis Dan Jumlah <i>Villa</i>	24
Tabel 3. 4 Housekeeping Room Organization Chart.....	Error!

Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Gambar 1.1 *Grand Deluxe Room, Ocean Court Room, Lagoon Room*

Gambar 1.2 *Suite Room*

Gambar 1.3 *Prestige Suite Room*

Lampiran 2

Gambar 2.1 *Villa Nusantara*

Gambar 2.2 *Villa Majapahit*

Gambar 2.3 *Villa Sriwijaya*

Lampiran 3

Gambar 3.1 *Villa Singhasari*

Gambar 3.2 *Pala Restaurant & Rooftop Bar*

Gambar 3.3 *Reef Beach Club*

Lampiran 4

Gambar 4.1 *Izakaya by Oku Restaurant*

Gambar 4.2 *Koral Restaurant*

Gambar 4.3 *Selasar Deli Restaurant*

Lampiran 5

Gambar 5.1 *Baiyun Restaurant*

Gambar 5.2 *Apurva SPA*

Gambar 5.3 *Fitness Center*

Lampiran 6

Gambar 6.1 *Apurva Chapel*

Gambar 6.2 *Meeting Room Parang, Ikat dan Kawung*

Gambar 6.3 *Kashi dan Kiran Board Room*

Lampiran 7

Gambar 7.1 *Candi Ballroom*

Gambar 7.2 *Asha Gallery*

Gambar 7.3 *Main Pool*

Lampiran 8

Gambar 8.1 *Stripping and Making Bed*

Gambar 8.2 Membersihkan *Toilet Bowl* dan *Shower*

Lampiran 9

Gambar 9.1 *Towel Set-up*

Gambar 9.2 *Guest Supplies Set-up*

Gambar 9.3 *Minibar Set-up*

Lampiran 10

Gambar 10.1 Keadaan Kamar Saat *Turn Down Service*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pulau Bali merupakan salah satu pulau kecil yang berada dikawasan perairan Indonesia yang diduga sangat besar memberikan dampak bagi dunia kepariwisataan di Indonesia. Daya tarik pulau bali yang mampu membedakannya dengan kawasan lain yang berada di Indonesia antara lain adalah keindahan alam, budaya, serta beragam kuliner yang khas di pulau bali. Beragam dan lengkap pula jenis-jenis tempat wisata yang ada dipulau Bali, mulai dari pantai, sawah-sawah, kawasan hutan dan danau, gunung merapi, air terjun, serta kawasan wisata buatan seperti desa wisata juga sudah dikenal dunia.

Pariwisata merupakan seluruh kegiatan, fasilitas dan pelayanan yang diakibatkan oleh adanya perpindahan perjalanan sementara dari seseorang ke luar dari tempat tinggalnya, serta tinggal dalam waktu singkat di tempat tujuan dari perjalanan, untuk tujuan bersenang-senang dan berlibur. Berkembangnya sektor pariwisata di Bali tidak terlepas dari unsur-unsur keindahan alam dan keanekaragaman seni dan budaya yang dimiliki oleh pulau Bali. Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang terkenal dengan keindahan alamnya serta keunikan kebudayaannya sehingga menjadi salah satu icon pariwisata di dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya.

Seiring dengan berkembangnya pariwisata di Bali dan semakin banyak wisatawan dari manca Negara yang datang ke Bali maka perkembangan akomodasi pun kian berkembang pesat. Adapun jenis-jenis akomodasi yang kini berkembang di Bali seperti : Hotel, *Bungalow*, *Guest House*, *Logement (Losmen)*, dan juga Villa.

Hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berlokasi di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. The Apurva Kempinski Bali berjarak 16 km dari Bandara Internasional Ngurai Rai, hotel ini memiliki konsep yang sangat menarik yaitu Nusantara di Indonesia. Hotel ini di atas tebing yang berhadapan langsung ke Samudera Hindia, dengan luas 14 hektar. The Apurva Kempinski Bali memiliki 475 kamar diantaranya: Grand Deluxe, Grand Deluxe Ocean Court, Grand Deluxe Lagoon, Cliff Private Pool Junior Suite, Cliff Private Pool Ocean Junior Suite, Ocean Front Private Pool Junior Suite, The Apurva Prestige Suite, The Apurva Prestige Ocean

Suite, Ocean Front Prestige Suite dan memiliki villa seperti: Singhasari, Sriwijaya, Majapahit, dan Nusantara Presidential Villa.

Housekeeping merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, departemen yang memiliki tugas untuk menjaga, merawat, membersihkan, serta memelihara ruangan-ruangan hotel baik di dalam atau di luar kamar hotel. Dalam Department Housekeeping memiliki beberapa *section* antara lain: *Room section, Public Area Section, Laundry Section, Floris Section*.

Dari keempat seksi tersebut yang paling bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar hotel adalah Room Attendant. Room Attendant merupakan salah satu seksi yang bertugas untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kelengkapan kamar tamu di Hotel. Seorang room attendant harus memiliki penampilan yang baik dan rapi yang meliputi pakaian pada saat bekerja, tingkah laku dan sopan santun. Selain itu seorang room attendant juga harus mampu mengatur waktu dalam penanganan kamar sehingga pekerjaan dapat selesai tepat waktu.

Dalam pembagian section Housekeeping salah satunya room section memiliki tugas membersihkan kamar occupied yaitu pembersihan kamar di Pagi hari (*Morning service*) dan pembersihan kamar di Sore hari (*Turn Down Service*). *Morning service* merupakan proses membersihkan dan merapikan kamar tamu di pagi hari, sedangkan *Turn Down service* merupakan kegiatan menyiapkan kamar tamu pada sore hari, yakni dengan membuka bed, menutup *curtain*, merapikan kembali kamar tamu serta

kamar mandi dan meletakkan fasilitas tambahan yang diperlukan khusus untuk tamu. Membersihkan kamar berstatus *occupied* juga dapat membangun *engagement* kepada tamu dan *benefit* yang bisa kita dapatkan yaitu *guest comment*.

Kamar *Prestige Suite* The Apurva Kempinski Bali merupakan kamar eksklusif dan luar biasa. Apurva *Prestige Suite* memiliki luas 200 m² yang didekorasi secara elegan dan diisi dengan perabotan mewah, memiliki kamar tidur utama dengan ruang tamu terpisah, kolam renang kecil pribadi, dan teras luas yang menghadap ke pemandangan *resort*. Kamar mandi dengan fitur yang canggih dan modern termasuk bak mandi luar ruangan yang juga dilengkapi dengan fasilitas rias. Para tamu *Prestige Suite* bisa menikmati akses eksklusif ke kolam Cliff Lounge dan *Restaurant Cliff Lounge*.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Penanganan Pembersihan Kamar *Prestige Suite* Berstatus *Occupied* di The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat dirumuskan dari uraian latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan kamar *prestige suite* berstatus *occupied* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dalam penanganan kamar *prestige suite* berstatus *occupied* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimanakah solusinya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Mengetahui penanganan kamar *prestige suite* berstatus *occupied* oleh *room attendant* di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *room attendant* saat penanganan kamar *prestige suite* berstatus *occupied* di The Apurva Kempinski Bali dan solusinya

2. Kegunaan Penulisaan

a. Bagi mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain:

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang Housekeeping dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan Tugas Akhir bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang Housekeeping.

- 2) Sebagai sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur penanganan kamar *prestige suite* di The Apurva Kempinski Bali.

c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan pada Housekeeping di The Apurva Kempinski Bali tentang cara menangani kamar *prestige suite* dan sebagai bahan pertimbangan bagi hotel agar nantinya dapat digunakan sebagai upaya untuk memudahkan dalam menemukan solusi untuk hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *room attendant* saat penanganan kamar.

D. Metodologi Penelitian

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Merupakan penelitian langsung yang dilakukan di lapangan dengan ikut serta dalam operasional hotel pada Housekeeping, sehingga penulis dapat mengumpulkan data-data dengan mendeskripsikan aktivitas-aktivitas yang berlangsung di hotel.

b. Studi Kepustakaan

Merupakan suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode dan Teknik Analisa Data

Metode analisis yang digunakan oleh penulis dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini yaitu teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara

memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

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.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pada pembahasan dalam bab iv maka dapat disimpulkan tahapan pembersihan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan

Tahap awal yang terdiri dari melakukan absensi, memerhatikan penampilan, mengikuti *morning briefing*, dan persiapan peralatan kerja

2. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan pembersihan kamar *occupied* di The Apurva Kempinski Bali akan dimulai dari memasuki kamar, menhidupkan lampu dan *air conditioning*, membuka *curtain*, *collect rubbish*, *stripping bed*, *making bed*, membersihkan area *bathroom*, melengkapi *towel*, *guest supplies dan guest amenities*, *dusting*, membersihkan lantai, *double check*, dan *turn down service*.

3. Tahap Akhir

Pada tahap akhir ini, room attendant akan mengembalikan *trolley* ke *pantry*, mengembalikan *room key card* ke *office*, kemudian mengumpulkan kain mop, *lobby duster*, dan *cloth* ke *office housekeeping*.

B. Saran

Dari kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan pembersihan kamar Prestige Suite berstatus occupied di The Apurva Kempinski Bali, adapun saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya *floor supervisor* lebih memperhatikan kinerja *room attendant* dan *floor supervisor* lebih teliti dalam melakukan *double check* terhadap kamar yang sudah selesai dibersihkan. Agar tidak terjadi *complaint*.
2. Untuk mengatasi kurangnya persediaan *guest supplies* dan *guest amenities*. Seluruh *housekeeping staff* perlu memperhatikan persediaan atau stok barang yang ada di *pantry*. Kemudian melaporkan kepada pihak admin *housekeeping* agar dilakukan pemesanan lebih awal, sehingga tidak terjadi kekurangan perlengkapan saat pembersihan kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardit Budi. (2020). *Kinerja Pelayanan Di Hotel Novotel Samator*: Surabaya
Bataafi Al, Wisnu. 2013. *Housekeeping Departement, Floor and Public Area*.
Bandung: Alfabeta
- Bintara. (2017). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Kementerian
Pendidikan dan Kebudayaan
- Chair.(2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Penerbit Kencana
- Diana, Y. (2019). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di
Housekeeping Departement Pada Hotel Bintan Lagoon Resort*. Jurnal
Manajemen Tools, 53(9), 193–205.
- Nata. (2019). *Penanganan Kamar Suite Eksekutif Status Vacant Dirty Oleh Room
Attendant Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa*. Politeknik
Negeri Bali: Badung
- Parwadi. (2017). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta: Modern
English
- Praptiyasa. (2022). *Penanganan Pembersihan Kamar Suite Room Untuk Tamu
VIP Di Grand Inna Kuta*. Politeknik Negeri Bali: Badung
- Rumekso, SE. (2014). *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: C.V Andi
- Sulastiyono(2013:5). *Pengertian Hotel Dan Pengertian Room Attendant*
<http://repository.unmuhjember.ac.id/ideprint/1172>
- Sulastiyono. (2014). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Jakarta: Alfabeta
- Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Wirasatya.(2022). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kamar
Occupied Oleh Room Attendant Di Hotel Segara Village Sanur*.
Insitut Pariwisata Dan Bisnis Internasional: Denpasar

