

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN HONEYMOON ROOM VILLA  
OLEH ROOM ATTENDANT DI OCEANIC VIEW  
SKY VILLA LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Made Madyasari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN HONEYMOON ROOM VILLA  
OLEH ROOM ATTENDANT DI OCEANIC VIEW  
SKY VILLA LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:  
Ni Luh Made Madyasari  
NIM 2015823141**

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

**PENANGANAN HONEYMOON ROOM VILLA OLEH  
ROOM ATTENDANT DI OCEANIC VIEW SKY VILLA  
LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Oleh  
**Ni Luh Made Madyasari**  
NIM 2015823141

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



Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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

**Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum.**  
NIP 199511062022032010

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Prof. Ni Made Ernawati, M.ABIM, Ph.D.**  
NIP 196312281990102007



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](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 : Ni Luh Made Madyasari

NIM : 2015823141

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN HONEYMOON ROOM VILLA OLEH  
ROOM ATTENDANT DI OCEANIC VIEW SKY VILLA  
LE MERIDIEN BALI JIMBARAN”**

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.

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Badung, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Made Madyasari

NIM : 2015823141

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Mahaesa, karena berkat rahmat-Nya serta usaha penulis, tugas akhir yang berjudul “Penanganan Honeymoon Room Villa Oleh *Room attendant* Di Oceanic View Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran” dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan Pendidikan Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini ada beberapa hambatan yang penulis hadapi, namun berkat dorongan dari berbagai pihak hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

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. 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 III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak David Stanton Anthony selaku General Manager di Le Meridien Bali Jimbaran, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Le Meridien Bali Jimbaran untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Putu Agus Fari Adnyana selaku Training Manager di Le Meridien Bali Jimbaran, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Le Meridein Bali Jimbaran untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Yoni Cahyadi Sukarno selaku Executive Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh staf di Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Gede Sukarta (alm) dan Ni Luh Putu Ariyani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Ni Luh Putu Ika Ariasih selaku kakak penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. 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 lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN 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>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode Teknik dan Analisis Data .....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
B. Room.....	8
1. Berdasarkan Jumlah Tempat Tidur.....	9
2. Berdasarkan Fasilitas .....	9
3. Status Kamar Hotel.....	11
C. Produk Hotel.....	12
D. Room Attendant.....	13
E. Guest .....	14
F. Penanganan .....	15

<b>BAB III GAMBARAN PERUSAHAN</b> .....	17
A. Lokasi dan Sejarah Le Meridien Bali Jimbaran.....	17
1. Lokasi Le Meridien Bali Jimbaran .....	17
2. Sejarah Berdirinya Le Meridien Bali Jimbaran .....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Le Meridien Bali Jimbaran.....	19
1. Bidang Usaha Le Meridien Bali .....	19
2. Fasilitas Penunjang Le Meridien Bali Jimbaran .....	33
C. Struktur Organisasi Housekeeping Department .....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	43
A. Penanganan Honeymoon Room Villa Oleh <i>Room attendant</i> di OceanicView Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran .....	43
1. Tahap Persiapan.....	43
2. Tahap Pelaksanaan.....	48
3. Tahap akhir atau memeriksa kembali .....	58
B. Kendala yang dihadapi saat penanganan honeymoon room villa oleh <i>room attendant</i> di Oceanic View Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran dan cara mengatasi kendala .....	59
1. Terdapat Spot atau Noda pada linen .....	59
2. Kurangnya stock linen saat keadaan ramai atau full occupancy .....	60
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	61
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Le Meridien Bali Jimbaran .....	17
Gambar 3.2 Classic Room .....	19
Gambar 3.3 Deluxe Lagoon View Room.....	20
Gambar 3.4 Deluxe Lagoon Acces Room .....	21
Gambar 3.5 Aqua Studio Suites Lagoon View Room .....	22
Gambar 3.6 Aqua Studio Suites Lagoon Acces Room .....	23
Gambar 3.7 Avant Garde One Bedroom Suites .....	24
Gambar 3.8 Avant Garde Two Bedroom Suites .....	25
Gambar 3.9 Aqua Pool Sky Penthouse .....	26
Gambar 3.10 Oceanic View Sky Villa.....	27
Gambar 3.11 Grande Avant Garde Suites .....	28
Gambar 3.12 Bamboo Chic Restaurant .....	29
Gambar 3.13 Smoqee Lounge Sport Bar .....	30
Gambar 3.14 Smoqee Sky Bar .....	31
Gambar 3.15 Wala Gelato .....	31
Gambar 3.16 Fitness Centre and Gym .....	31
Gambar 3.17 Serenity SPA and Salon .....	32
Gambar 3.18 Jimbaran 1,2,3 .....	33
Gambar 3.19 Latitude 8 .....	33
Gambar 3.20 Shine Retail Shop .....	34
Gambar 3.21 Salt Water Lagoon .....	34

Gambar 3.22 Kids Club .....	35
Gambar 3.23 Bale Banjar .....	36
Gambar 3.24 Celebration Pavilion Wedding Chapel .....	36
Gambar 3.25 Struktur Organisasi Housekeeping Department .....	37
Gambar 4.1 Uniform Staff dan Trainee .....	44
Gambar 4.2 Peralatan Carry Caddy .....	46
Gambar 4.3 Trolley <i>Room attendant</i> .....	47
Gambar 4.4 Melakukan Stripping Bed .....	50
Gambar 4.5 Melakukan Making Bed .....	51
Gambar 4.6 Membersihkan Toilet Bowl.....	53
Gambar 4.7 Melengkapi Amenities .....	54
Gambar 4.8 Membuat Tulisan “Happy Honeymoon” .....	58

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis- Jenis Kamar .....	19

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Membuang Sampah di Trolley

Lampiran 2: Clear-up Room Service

Lampiran 3: Dusting

Lampiran 4: Window Squeeze

Lampiran 5: Menyapu Karpet

Lampiran 6: Lobby Duster

Lampiran 7: Merapikan Long Chair

Lampiran 8: Membuat Art Towel

Lampiran 9: Menaburkan Bunga Mawar

Lampiran 10: Foto Bersama Senior

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu pulau yang ada di Indonesia yang memiliki daya tarik di bidang kebudayaan, sehingga Bali merupakan daerah tujuan wisata yang sangat terkenal baik di dalam maupun di luar negeri. Bali juga terkenal dengan alamnya yang indah, berbagai keunikan budaya yang dimiliki dan masyarakat yang ramah. Wisatawan domestik dan mancanegara yang datang ke Bali baik mempunyai kepentingan untuk liburan maupun bulan madu. Bali juga memiliki bandar udara internasional sehingga semakin mempermudah transportasi wisatawan untuk menjangkau Bali. Di era globalisasi yang sekarang ini tidak dapat dipungkiri bahwa pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar bagi Negara. Walaupun pada saat covid-19 Bali sempat mengalami penurunan ekonomi khususnya pada sektor pariwisata, seperti penurunan tingkat hunian kamar hotel, perumahan karyawan bahkan sampai pengurangan karyawan. Oleh karena itu, pemerintah selalu berupaya untuk mengembangkan dan meningkatkan kepariwisataan di Bali yang dikenal sebagai pulau yang bersih dan lingkungan yang ramah dan juga terkenal dengan banyaknya daerah tujuan wisata.

Hotel merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Setiap hotel akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu yang datang dan menginap di hotel tersebut sehingga tamu akan merasa senang, tenang, nyaman. Guna

mencapai hal tersebut diperlukan tenaga kerja yang terampil, profesional serta berpendidikan.

Le Meridien Bali Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berada di kawasan Jimbaran, tepatnya di jalan Bukit Permai Jimbaran Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Le Meridien Bali Jimbaran menyediakan berbagai macam fasilitas seperti kamar, *villa*, *penthouse*, restoran, *gelato*, *bar*, ruang pertemuan, *gym*, *spa*, *kids club*, *wedding chapel* yang mana dapat menunjang kenyamanan tamu saat menginap dengan pelayanan yang ramah dari karyawan hotel dan kebutuhan tamu yang terpenuhi saat menginap di hotel.

Le Meridien Bali Jimbaran memiliki beberapa *department* antara lain, Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department, IT Department, dan Human Resources Department, yang mana setiap *department* saling bekerja sama sebagai tim dan bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Setiap *department* memiliki hubungan antar satu sama lainnya seperti departemen Housekeeping.

Housekeeping Department merupakan *department* yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam memberi pelayanan kepada tamu mulai dari merawat, membersihkan, serta memelihara ruangan-ruangan hotel baik di dalam maupun di di luar kamar hotel. Housekeeping Department dibagi menjadi beberapa section diantaranya adalah Public Area, Laundry, Order Taker, Florist, *Room attendant*.

Peranan *room attendant* dalam menangani kebersihan kamar hotel di Le Meridien Bali Jimbaran, yaitu *room attendant* bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar tamu. Seorang *room attendant* harus memiliki penampilan yang baik dan rapi yang meliputi tingkah laku dan sopan santun. Selain itu, seorang *room attendant* juga harus mampu mengatur waktu dalam penanganan kamar sehingga pekerjaan dapat selesai tepat waktu.

Jenis-jenis kamar yang ada di Le Meridien Bali Jimbaran, yaitu Classic Room, Deluxe Lagoon View Room, Deluxe Lagoon Access Room, Aqua Studio Suites Lagoon View Room, Aqua Studio Suites Lagoon Access Room, Avant Garde One Bedroom Suites, Avant Garde Two Bedroom Suites, Aqua Pool Sky Penthouse, Grande Avant Garde Suites, Oceanic View Sky Villa. Oceanic View Sky Villa adalah *private villa* yang seluruh kamarnya terletak di lantai 6 dan dilengkapi dengan *private pool* dan *jacuzzi*. Villa ini berbeda dengan tipe room lainnya karena lantainya terbuat dari Turkish Marble dan segala *furniture* menggunakan kayu Bali. Pintu masuk untuk ke villa memiliki desain ukiran Bali yang tidak terdapat di tipe kamar lainnya. Pemandangan villa menghadap ke pantai, sedangkan kamar lain lebih menghadap ke *lagoon view*.

Le Meridien Bali Jimbaran memiliki beberapa tipe tamu yang menginap di hotel ini seperti: tamu family, tamu yang menginap untuk *honeymoon*, tamu yang berwisata sendirian atau lebih dari satu dan tamu *long stay*. Jika di lihat, sering kali tamu *honeymoon* menginap di hotel ini dan tamu lebih banyak meminta *honeymoon* di villa karena villa memiliki desain yang unik, bersifat lebih *private* dan memiliki

pemandangan indah yang mengarah ke laut, sehingga banyak yang meminta *honeymoon* di villa. Dalam 1 minggu rata-rata ada 2 villa yang berisi tamu *honeymoon*. Tamu *honeymoon* lebih memilih Oceanic View Sky Villa karena villa ini memiliki nuansa yang romantis, memiliki design balinesa modern dan memiliki fasilitas yang lengkap yang berbeda dari kamar lainnya seperti: *private pool*, *jacuzzi* dan *mini garden*. Villa ini juga memiliki view yang langsung menghadap ke pantai sehingga banyak tamu yang tertarik untuk honeymoon di villa ini. Selain itu, pada saat men-*setup honeymoon* ini membutuhkan kesabaran dan ketelitian supaya bisa memberikan suasana yang romantis kepada tamu dan tamu dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Honeymoon Room Villa Oleh *Room attendant* di Oceanic View Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam proposal tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan honeymoon room villa oleh *room attendant* pada Oceanic View Sky Villa di Le Meridien Bali Jimbaran?
2. Apa saja kendala dan solusi dalam penanganan honeymoon room villa oleh *room attendant* pada Oceanic View Sky Villa di Le Meridien Bali Jimbaran?

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

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui penanganan honeymoon room villa oleh *room attendant* di Oceanic View Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran.
- b. Untuk menguraikan dan menjelaskan kendala beserta solusinya dalam penanganan honeymoon room villa oleh *room attendant* pada di Oceanic View Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran.

### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu syarat untuk dapat mempraktikkan teori yang dipelajari saat duduk di bangku kuliah dengan suasana kerja di lapangan.
  - 2) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah dan menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - 1) Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Housekeeping.
  - 2) Sumber informasi bagi pembelajaran untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.
- c. Bagi Perusahaan
  - 1) Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat menciptakan peluang kerjasama yang saling menguntungkan di Le Meridien Bali Jimbaran.

- 2) Untuk dapat memberikan sumbangsih dan pemikiran untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelayanan kepada tamu.

#### **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah

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

###### a. Metode Observasi

Observasi dilakukan secara langsung yaitu dengan mengikuti Praktek Kerja Lapangan di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran dengan cara melihat Penanganan Honeymoon Room Villa seperti teknik pembersihan, mengetahui chemical yang digunakan, *linen*, dan mengetahui *set-up honeymoon room*.

###### b. Metode Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara menanyakan Bagaimana Penanganan Honeymoon Room Villa pada *Room attendant* dan beberapa karyawan hotel di Housekeeping Department, Supervisor, dan Executive Housekeeping.

###### c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mengutip dari buku-buku, serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan tugas akhir ini.

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

Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik analisis deskriptif yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan mengenai penanganan Honeymoon Room Villa Oleh *Room attendant* di Oceanic View Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran.

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

Metode dan Teknik penyajian data yang digunakan adalah dalam bentuk narasi yang menyajikan semua data secara jelas dan benar sesuai dengan penanganan Honeymoon Room Villa Oleh *Room attendant* di Oceanic View Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan honeymoon room villa oleh *room attendant* di Oceanic View Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam prosedur penanganan honeymoon room villa oleh *room attendant* di Oceanic View Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran yaitu:
  - a. Tahap persiapan yang diawali dengan persiapan diri, kemudian melakukan persiapan trolley yang diisi dengan alat pembersih, bahan pembersih, dan perlengkapan tamu, kemudian mengikuti pengarahannya bersama executive housekeeper atau supervisor housekeeper di housekeeping office.
  - b. Tahap pelaksanaan yang dimulai dengan memasuki kamar villa tamu sesuai dengan ketentuan yang ada, lalu menyalakan lampu, membuka *curtain*, kemudian memeriksa apakah ada barang tamu yang tertinggal di villa, berikutnya mengambil semua sampah yang ada di kamar dan dimasukkan ke *garbage bag*. Setelah itu, *room attendant* akan melakukan *stripping bed* terlebih dahulu, baru dilanjutkan dengan menata tempat tidur (*making bed*) yang terdiri dari beberapa Langkah. Setelah tempat tidur tertata, selanjutnya adalah membersihkan kamar mandi yang juga terdiri dari langkah-langkah yaitu langkah awal dan langkah pembersihan. Jika sudah selesai dengan tempat tidur

dan kamar mandi, *room attendant* lalu melakukan *dusting*, kemudian melengkapi *guest amenities* untuk kamar tidur dan kamar mandi, serta membersihkan lantai kamar.

- c. Tahap akhir yang terdiri dari melakukan pengecekan ulang yang dilengkapi dengan penyemprotan pengharum ruangan, kemudian mengisi *room attendant control sheet*.

2. Dalam melakukan penanganan honeymoon room villa oleh *room attendant* di Oceanic View Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran terdapat beberapa hambatan yang timbul dan cara mengatasinya yaitu:

- a. Terdapat spot atau noda pada *sheet, duvet cover, pillow cases* dan *towel*

Jika terdapat spot atau noda pada *sheet, duvet cover, pillow cases* dan *towel* maka diatasi dengan cara melaporkan kepada *supervisor*, bisa juga meminta linen pada *trolley room attendant* lainnya, atau dalam keadaan paling mendesak yaitu mengambil *linen* terlebih dahulu dari kamar kosong yang sudah dalam keadaan bersih namun tidak untuk dijual segera.

- b. Kurangnya stock linen saat keadaan ramai atau *full occupancy*

Hal ini menyebabkan seorang *room attendant* lama melakukan pembersihan *make up room*. Cara mengatasinya adalah *room attendant* segera melaporkan kepada *supervisor* dan *supervisor* akan melaporkan ke *executive housekeeping* untuk menambah persediaan perlengkapan di kamar khususnya *sheet* dan *towel* agar tidak terjadi seperti ini lagi.

Berdasarkan pengalaman penulis dalam melakukan PKL di Le Meridien Bali Jimbaran bahwa penanganan honeymoon room villa oleh *room attendant* di

Oceanic View Sky Villa sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya juga terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi, namun dapat diatasi dengan tindakan-tindakan yang sesuai arahan dari bimbingan *supervisor housekeeping*.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman yang telah didapatkan selama melaksanakan penanganan honeymoon room villa oleh *room attendant* di Oceanic View Sky Villa Le Meridien Bali Jimbaran, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi terjadinya spot atau *noda pada sheet, duvet cover, pillow case* dan *towel* sebaiknya melakukan koordinasi dengan petugas *texclean* agar lebih teliti ketika membersihkan sampai melipat *sheet, duvet cover, pillow case* dan *towel* tersebut. Saat pihak *texclean* membawa *sheet, duvet cover, pillow case* dan *towel* ke *hotel*, sebaiknya pihak *laundry attendant* yang menerimanya harus melakukan pengecekan, jika masih ada spot agar diletakkan terpisah dengan yang bersih untuk dilakukannya proses *spotting*, kemudian segera diserahkan ke pihak *Tex clean*.
2. Untuk mengatasi kurangnya *stock linen* saat keadaan ramai atau *full occupancy* yaitu seharusnya pihak hotel harus menambah persediaan perlengkapan di kamar khususnya *sheet* dan *towel* agar tidak terjadi hal seperti ini lagi. Sehingga apa yang dibutuhkan di kamar bisa teratasi dengan tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ikhsan, A. dan I.B.T. Prianthara. (2008). *Sistem Akutansi Perhotelan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P. dan G.Amstrong. (2017). *Pemasaran, Edisi pertama*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kumaat, Hendry M.E. (2019). *Prosedur Pelayanan Kamar*. Manado: Penerbit Politeknik Negeri Manado.
- Meskardo. (2015). *Omset Berlimpah : Dari Bisnis hotel, tur, dan travel*. Semarang: Cemerlang.
- Moenir. A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Rumekso. (2009). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: ANDI.
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel Operasional Dan Keterampilan Social*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Sujatno, A. (2006). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: CV Andi.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Widanaputra, A.A.G.P., HB. Suprasto, D.Aryanto, dan M.M.R Sari (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi* Yogyakarta: Graha Ilmu.