

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR
VACANT DIRTY MENJADI EXPECTED ARRIVAL
PADA THE STRAND VILLA OLEH HOUSEKEEPING
DI ST. REGIS BALI RESORT**



I Nyoman Roni

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR
VACANT DIRTY MENJADI EXPECTED ARRIVAL
PADA THE STRAND VILLA OLEH HOUSEKEEPING
DI ST. REGIS BALI RESORT**



Oleh
I Nyoman Roni
NIM 1915823106

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR
VACANT DIRTY MENJADI EXPECTED ARRIVAL
PADA THE STRAND VILLA OLEH HOUSEKEEPING
DI ST. REGIS BALI RESORT**

Oleh

I Nyoman Roni
NIM 1915823106

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

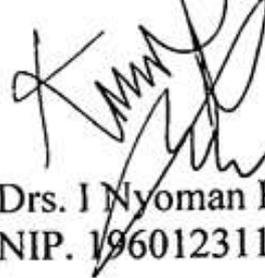
Badung, 2022

Pembimbing I,



Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom
NIP. 196303231990031001

Pembimbing II,



Drs. I Nyoman Kanca, M.Par
NIP. 196012311990111001

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata



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



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Nyoman Roni

NIM : 1915823106

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PEMBERSIHAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI
EXPECTED ARRIVAL PADA THE STRAND VILLA OLEH HOUSEKEEPING
DI ST. REGIS BALI RESORT”**

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

Badung, Agustus 2022
Yang Membuat pernyataan,



NIM : 1915823106
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politenik 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 Pembersihan Kamar *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada *The Strand Villa* oleh *Housekeeping* Di St. Regis Bali Resort sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, saya mengalami kendala seperti sumber acuan yang terkait dan pengetahuan saya yang masih terbatas. Namun, kendala yang ada dapat saya atasi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan tugas akhir ini.

Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta memberikan pengarahan kepada penulis.

3. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan banyak saran dan nasehat selama pembuatan metode pembekalan diri.
5. Kanah, SPd., M.Hum, selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata, Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali, yang telah banyak memberi masukan dan kontribusi yang besar kepada penulis dalam menyelenggarakan Praktik Kerja Lapangan ini.
6. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan laporan ini.
7. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Marcel Kloft selaku *General Manager* di hotel The St. Regis Bali Resort yang telah memberikan kesempatan untuk belajar secara langsung di properti yang dipimpinnya.
9. Komang Semadi selaku *Executive Housekeeper* di The St. Regis Bali Resort.
10. Putu Galis Pitki Adung selaku *Housekeeping Manager* di The St. Regis Bali Resort yang telah menjadi mentor penulis selama menjalani praktik kerja lapangan.
11. Wayan Parsika selaku *Human Resouce Manager* di The St. Regis Bali Resort.

12. Seluruh *staff* maupun *supervisor* di The St. Regis Bali Resort yang telah bersedia menerima, memberikan penjelasan dan membimbing penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan.
13. I Nyoman Rena dan Ni Wayan Nulandri, orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. I Made Rino, saudara kembar penulis dan salah satu mahasiswa Politeknik Negeri bali yang telah memberikan semangat selama penulisan tugas akhir ini.
15. Teman-teman 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, kritik serta masukan dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan dalam pembuatan tugas lain yang akan datang. Akhir kata saya harap laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2022

Penulis

Daftar Isi

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metodologi Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Pengertian dan <i>Section Housekeeping</i>	9
C. Pengertian <i>Room Attendant</i>	12
D. Pengertian Pembersihan	13
E. Pengertian Penanganan	13
F. Pengertian Status Kamar	14
G. Pengertian dan Jenis-Jenis Kamar Hotel.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Lokasi dan Sejarah The St. Regis Bali Resort	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The St. Regis Bali Resort	22
C. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan Pada <i>Housekeeping</i> <i>Department</i>	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	43

A. Penanganan Pembersihan Kamar <i>Vacant Dirty</i> Menjadi <i>Expected Arrival</i> Pada <i>The Strand Villa</i> oleh <i>Housekeeping</i> di St. Regis Bali Resort ...	43
B. Hambatan Yang Dihadapi dan Cara Mengatasi Pada Saat Penanganan Pembersihan Kamar <i>Vacant Dirty</i> Menjadi <i>Expected Arrival</i> Pada <i>The Strand Villa</i> oleh <i>Housekeeping</i> di St. Regis Bali Resort dan Cara Mengatasinya	57
BAB V PENUTUP	60
A. SIMPULAN	60
B. SARAN	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Daftar Gambar

Gambar 3.1 <i>St. Regis Suite Room</i>	25
Gambar 3.2 <i>St. Regis Ocean View Suite</i>	26
Gambar 3.3 <i>St. Regis Orchid Suite</i>	27
Gambar 3.4 <i>St. Regis Pool Suite</i>	28
Gambar 3.5 <i>Gardenia Villa</i>	29
Gambar 3.6 <i>Lagoon Villa</i>	29
Gambar 3.7 <i>The Strand Villa</i>	30
Gambar 3.8 <i>Grand Astor</i>	31
Gambar 3.9 <i>The Strand Resident</i>	32
Gambar 3.10 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i> di The St. Regis Bali Resort	37
Gambar 4.1 <i>Uniform</i> yang dipakai oleh <i>Housekeeping Department</i>	44
Gambar 4.2 Peralatan yang digunakan pada saat membersihkan kamar	45
Gambar 4. 3 <i>Chemical</i> yang digunakan oleh <i>room attendant</i>	46
Gambar 4. 4 <i>Amenities Kit</i>	47
Gambar 4.5 <i>The ABCs of Housekeeping</i>	48
Gambar 4.6 Pemasangan <i>duvet cover</i>	50
Gambar 4.7 Pemasangan <i>pillow case</i>	50
Gambar 4.8 Tempat Tidur atau <i>Bed</i>	51
Gambar 4.9 <i>Chemical Toilet Bowl</i>	51
Gambar 4.10 <i>Chemical Air Refresher</i>	51
Gambar 4.11 Membersihkan <i>Toilet Bowl</i>	52
Gambar 4.12 <i>Chemical Glass Cleaner</i>	53
Gambar 4.13 <i>Dusting Furniture</i>	54
Gambar 4.14 <i>Mopping</i>	54
Gambar 4.15 <i>Vacuum Hyla</i>	54
Gambar 4.16 <i>Chemical Furniture Polish</i>	54
Gambar 4.17 Pengharum Ruangan	55
Gambar 4.18 Suhu Pendingin	56

Gambar 4.19 *Assignment Room Attendant* 57

Daftar tabel

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Tipe Kamar di St. Regis Bali Resort.....	23

Daftar Lampiran

Lampiran 1 : *Guest Supplies Set up* pada *Wash Basin*

Lampiran 2. *Guest Supplies Setup* dekat *Bath Tub*

Lampiran 3 : *Bed Side Table Set up* .

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang ataupun kelompok dalam jangka waktu tertentu dengan melakukan perencanaan dari suatu tempat ke tempat lainnya dan bertujuan untuk rekreasi dan berlibur atau untuk memenuhi suatu keinginan yang dapat terpenuhi. Di Indonesia terdapat banyak tujuan wisata dengan beranekaragam jenis seperti budaya, tradisi, adat istiadat dan keindahan alam yang dimiliki, salah satunya yaitu pulau Dewata Bali.

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terkenal akan keindahan alam flora fauna serta kebudayaannya, dimana masing-masing pulau tersebut memiliki potensi keindahan alam serta daya tarik tersendiri. Di Indonesia juga memiliki banyak suku ditambah kebudayaan yang tersebar dari Sabang sampai Merauke yang memiliki perbedaan adat istiadat sebagai daya tarik tersendiri.

Bali memiliki keindahan pulau, alam, adat istiadat, dan keramah-tamahan serta daya Tarik tersendiri. Perkembangan industri pariwisata yang masih mempertahankan kebudayaan yang sangat kental seperti taritarian khas Bali dan kerajinan masyarakat lokal yang ada di setiap kabupaten yang berada di pulau Bali. Hal tersebut menjadikan Bali sebagai tempat untuk berekreasi dan liburan bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara, selain itu Bali juga menjadi tempat untuk kegiatan kenegaraan dan bisnis (*conference* dan *meeting*). Salah satu

penunjang suksesnya suatu industri pariwisata adalah dibutuhkan fasilitas-fasilitas yang mendukung seperti akomodasi dan akomodasi yang sangat dibutuhkan wisatawan yaitu hotel.

The St. Regis Bali Resort adalah Salah satu hotel ternama di Bali. Hotel ini merupakan salah satu hotel berbintang 5 dengan kolam renang umum maupun pribadi, pantai pribadi dan memiliki layanan *spa* lengkap yang terletak di daerah Nusa Dua tepatnya di kawasan ITDC (*Indonesia Tourism Development Corporate*).

Housekeeping Department merupakan suatu *department* yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan keadaan kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapian. *Housekeeping* juga bagian yang bertugas memelihara kebersihan dan kelengkapan *restaurant*, *bar* dan *office* yang ada didalam hotel serta penanganan dan perawatan *guest laundry* dan *house laundry*.

The St. Regis Bali Resort memiliki 123 kamar yang dapat diakses melalui koridor luar, terdiri dari 79 *suite*, 42 *villa* dan kamar *residence*. Kamar yang dimiliki oleh The St. Regis Bali Resort diantaranya *St. Regis Suite*, *St. Regis Ocean View Suite*, *St. Regis Orchid Suite*, *St. Regis Suite Private Pool*, *Gardenia Villa*, *Lagoon Villa*, *The Strand Villa*, *Grand Astor Suite*, dan *The Strand Residence Villa*. Masing-masing kamar memiliki keistimewaan masing-masing dengan harga yang berbeda. Selain memiliki kamar dan *Villa* yang elegan, hotel ini juga memiliki beberapa *Department* didalamnya yang membantu menjalankan operasional dengan baik. Hotel ini memiliki beberapa *Department* seperti, *Human Resource Department*, *Engineering Department*, *Sales & Marketing Departement*, *IT Departement*,

Finance Departement, Food & Beverage Departement, Fron tOffice Department, Housekeeping Department, Spa & Recreation Department and Security Department. Setiap *Department* saling berkaitan satu sama lain guna memaksimalkan operasional pelayanan dan fasilitas yang ada di dalam hotel *St. Regis Bali Resort*.

The Strand Villa adalah *Villa* yang memiliki luas kurang lebih 604m² dengan menggunakan *Kingbedsize*. *Villa* ini sangat banyak diminati karena desain dan gaya kontemporer Bali di tepi pantai. Dengan pemandangan langsung ke Samudra Hindia dan akses pantai pribadi, *Villa* ini memiliki taman pribadi yang megah, kolam renang pribadi serta *gazebo* relaksasi tradisional. Pada The Strand Villa biasanya sangat diperhatikan kebersihan dan kerapihan dari dalam *Villa* maupun luar *Villa*, tentunya sebagai seorang *Room Attendant* di hotel *St. Regis Bali Resort* memiliki SOP tersendiri khususnya dalam situasi *Pandemic* dengan menerapkan protokol kesehatan sehingga tamu yang menginap di villa ini merasa aman dan nyaman. Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan latar belakang, maka penulis sangat tertarik untuk membahas hal tersebut ke dalam sebuah Tugas Akhir dengan judul “Penanganan pembersihan kamar *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada *The Strand Villa* oleh *Housekeeping* di hotel *St. Regis Bali Resort*”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penanganan pembersihan kamar *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada *The Strand Villa* oleh *Housekeeping* di hotel *St. Regis Bali Resort*?

2. Apa saja hambatan yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi hambatan pada saat penanganan pembersihan kamar *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada *The Strand Villa* oleh *Housekeeping* di hotel *St. Regis Bali Resort*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan pembersihan kamar *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada *The Strand Villa* oleh *Housekeeping* di hotel *St. Regis Bali Resort*.
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi hambatan yang dihadapi pada saat penanganan pembersihan kamar *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada *The Strand Villa* oleh *Housekeeping* di hotel *St. Regis Bali Resort*.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi D3 perhotelan jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai pengetahuan tambahan dibidang *Housekeeping* yang belum didapatkan pada saat praktek dikampus.
 - 3) Sebagai pemahaman untuk mengetahui perbandingan antara teori di kampus dengan keadaan di industri perhotelan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai bahan masukan baru untuk memperkaya bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

2) Sebagai bahan bacaan untuk mahasiswa di lingkungan Politeknik Negeri Bali bagaimana cara penanganan pembersihan kamar *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada *The Strand Villa* oleh *Housekeeping* di hotel *St. Regis Bali Resort*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Dapat memberi pemikiran untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelayanan kepada tamu di hotel.
- 2) Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu.

D. Metodologi Penelitian

1. Metologi dan Teknik Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Dengan cara melakukan pengamatan secara langsung, belajar, dan melibatkan diri sendiri dalam melakukan Penanganan pembersihan kamar tamu atau *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada *The Strand Villa* sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan oleh *The St. Regis Bali Resort* Selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung dengan salah satu *Supervisor* dan beberapa *senior atau staff* di *The St. Regis Bali Resort*.

c. Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku Tugas Akhir, Artikel serta Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir sebagai *referensi*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam tulisan ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap serta menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat atau dialami selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di *The St. Regis Bali Resort*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisannya, penulis menggunakan metode informal dan formal, metode informal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata atau berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan penanganan pembersihan kamar *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada *The Strand villa* oleh *Housekeeping* di hotel *St. Regis Bali Resort*. Metode formal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan gambar, tabel, dan bagan yang berkaitan dengan penanganan pembersihan kamar *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada *The Strand villa* oleh *Housekeeping* di hotel *St. Regis Bali Resort*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Penanganan Pembersihan Kamar kamar *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada The Strand Villa oleh *Housekeeping* di St. Regis Bali Resort”, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Tahap penanganan pembersihan kamar kosong atau *Vacant Dirty* dibagi menjadi 3 bagian, diantaranya:

a. Tahap persiapan meliputi persiapan seperti persiapan diri, persiapan alat, persiapan *chemical*, dan persiapan *amenities guest*

b. Tahap pelaksanaan pembersihan

Penanganan pembersihan kamar kosong dengan status *Vacant Dirty* dibagi menjadi 4 meliputi penataan kamar tamu atau *bed room*, pembersihan kamar mandi atau *bath room*, pembersihan bagian luar ruangan atau *out door room*, dan pembersihan bagian dalam ruangan tamu atau *living room*.

c. Tahap penanganan akhir

Penanganan akhir dari pembersihan kamar kosong dengan status *vacant dirty* yaitu dibagi menjadi 5 tahapan meliputi melakukan *double check* atau pengecekan kembali, menyemprotkan pengharum ruangan, pengisian suhu pendingin tambahan, menginformasikan *supervisor incharge* dan menulis *assignment*.

2. *Room attendant* harus selalu memperhatikan kebersihan dalam ruangan maupun luar ruangan. Semua tahap pembersihan dilakukan dengan teliti dan sesuai dengan

SOP (*Standard Operating Procedure*) agar sesuai dengan ekspektasi tamu dan hotel. Kebersihan kamar merupakan salah satu hal yang paling penting bagi hotel terhadap berjalannya operasional hotel.

3. Hambatan dan cara mengatasi yang ada di hotel The St. Regis Bali, khususnya untuk kamar *The Strand Villa* mempunyai 2 bagian, diantaranya :

a) Efisiensi Waktu dalam sebuah pekerjaan sangat penting dilakukan, agar tamu tidak melakukan *complain* terhadap *management* hotel, karena lamanya menunggu *housekeeping* untuk mempersiapkan sebuah kamar tamu. Cara mengatasi dimana seorang *room attendant* harus datang tepat waktu dan mempersiapkan alat yang akan digunakan untuk mempersiapkan kamar tamu.

b) Pemakaian *Trolley* penting bagi seorang *room attendant*, ketika adanya *trolley* maka *room attendant* akan mempermudah membawa barang atau alat untuk mempersiapkan sebuah kamar tamu. Cara mengatasi dengan diberinya sebuah *pantry* atau gudang disetiap sudut *villa*, yang berisi peralatan untuk mempersiapkan kamar tamu dan akan mempermudah seorang *room attendant* walaupun tidak menggunakan *trolley*.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Penanganan Pembersihan Kamar *Vacant Dirty* menjadi *Expected Arrival* pada *The Strand Villa* oleh *Housekeeping* di St. Regis Bali Resort”, maka penulis dapat disarankan bahwa:

a. Untuk kelancaran operasional pada saat penanganan membersihkan kamar, pihak senior dapat mengajarkan kepada adik – adik *training* hal-hal apa saja harus dilakukan, seperti kedatangan tepat waktu pada saat melakukan *on the job training*

agar pada saat melakukan penanganan pembersihan kamar dapat berjalan dengan cepat dan tidak ada keterlambatan.

b. Pihak *managament* sebaiknya terbuka menerima keluhan atas kelengkapan dari *room attendant* mulai dari barang yang dibawa. Dengan disedianya *pantry* atau gudang disetiap sudut *villa*, maka akan mempermudah *room attendant* mengambil perlengkapan untuk penanganan pembersihan kamarr tanpa menggunakan sebuah trolley.

Daftar pustaka

- Agusnawar, Amd., Par. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama;
- Chair, Ira Meirina. 2017. *Hotel Room Division Management*. Kencana.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT Grasindo.
- Fadhli, A. (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iskandar, Andi Arifuddin. 2018. *Pentingnya Memelihara Kebersihan Dan Keamanan Lingkungan Secarapartisipatif Demi Meningkatkan Gotong Royong Dan Kualitas Hidup Warga*. Jurnal Ilmiah Pena Vol.1 Nomor 1 Tahun 2018
- Kesuma, Tri Mastoyo Jati. 2007. *Pengantar (Metode) Penelitian Bahasa*. Yogyakarta. Carasvatibooks.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Orbani, Ludfi. 2017. *Housekeeping passport manajemen operasional housekeeping lanjut*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Parwadi, Ketut Budi. 2017. *Penanganan Turn Down Service Oleh Suite Attendant Di Anantara Uluwatu Bali Resort*.
- Rumekso, SE. 2009. *Housekeeping Hotel – Floor Section*, Yogyakarta: ANDI.
- Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Sujatno, Bambang, *Hotel Courtesy*, ANDI, Yogyakarta., 2006
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sembiring, M. 2015. *Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tour, dan Travel*. Jakarta: Cemerlang Publishing.