

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR VILA VACANT DIRTY
UNTUK REPEATER GUEST EXPECTED ARRIVAL
OLEH VILLA ATTENDANT
DI SIX SENSES ULUWATU BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Ngurah Aryasmana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR VILA VACANT DIRTY
UNTUK REPEATER GUEST EXPECTED ARRIVAL
OLEH VILLA ATTENDANT
DI SIX SENSES ULUWATU BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Putu Ngurah Aryasmana
NIM 2015823185**

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

**PENANGANAN KAMAR VILA VACANT DIRTY
UNTUK REPEATER GUEST EXPECTED ARRIVAL
OLEH VILLA ATTENDANT
DI SIX SENSES ULUWATU BALI**

Oleh
Putu Ngurah Aryasmana
NIM 2015823185

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,



Drs. I Wayan Pugra, M.Par
NIP. 196312312000031002

Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP. 196405011990112001

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Ngurah Aryasmana
NIM : 2015823185
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KAMAR VILA VACANT DIRTY
UNTUK REPEATER GUEST EXPECTED ARRIVAL
OLEH VILLA ATTENDANT
DI SIX SENSES ULUWATU BALI”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



NIM : 2015823185
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 rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Kamar Vila *Vacant Dirty* Untuk *Repeater Guest Expected Arrival* Oleh Villa Attendant di Six Senses Uluwatu Bali” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, tidak dapat dipungkiri bahwa penulis mengalami beberapa kendala, namun berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, akhirnya penulisan tugas akhir ini bisa dirampungkan dengan baik. Oleh karena itu, melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Wayan Pugra, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Aaron McGrath, selaku General Manager di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Six Senses Uluwatu Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
8. Bapak Arnold I. A. Pallo, selaku Training Manager di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Six Senses Uluwatu Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
9. Bapak Heri Triyanta, selaku Executive Housekeeper di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak I Kadek Eka Saputra, selaku Supervisor di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Seluruh *host* Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs, I Wayan Pugra,M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti,M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Aaron McGrath, selaku General Manager di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Six Senses Uluwatu Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
8. Bapak Arnold I. A. Pallo, selaku Training Manager di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Six Senses Uluwatu Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
9. Bapak Heri Triyanta, selaku Executive Housekeeper di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak I Kadek Eka Saputra, selaku Supervisor di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
11. Seluruh *host* Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

12. Bapak Komang Arimbawa dan Ibu Komang Tri Diasmini, selaku orang tua 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 bahasa. 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 memberikan manfaat serta mampu memberikan wawasan tambahan guna menambah ilmu pengetahuan kepada semua pihak yang membutuhkan dari lingkungan maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

JURUSAN PARIWISATA
Badung, Agustus 2023
POLITEKNIK NEGERI BALI
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 BAGAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian Hotel dan <i>Resort</i>	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Pengertian <i>Resort</i>	8
B. Pengertian Tata Graha (Housekeeping).....	9
C. Seksi-seksi pada Housekeeping Department.....	10
D. Jenis-jenis Kamar.....	11
E. Status Kamar (<i>Room Status</i>).....	14
F. Pengertian Vila.....	15
G. Pengertian dan Jenis-jenis Tamu.....	15
1. Pengertian Tamu.....	16
2. Jenis-jenis Tamu.....	16
H. <i>Repeater Guest</i>	16
I. Pengertian <i>Guest Amenities</i> dan <i>Guest Supplies</i>	18
J. Pengertian Alat dan Bahan Pembersih.....	19
1. Pengertian Alat Pembersih.....	19

2. Pengertian Bahan Pembersih.....	19
K. Pengertian Penanganan	20
L. Pengertian Room Attendant	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Six Senses Uluwatu Bali.....	22
1. Lokasi Six Senses Uluwatu Bali.....	22
2. Sejarah Six Senses Uluwatu Bali.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	24
1. Fasilitas Kamar	25
2. Fasilitas Restoran dan Bar	27
3. Fasilitas Penunjang	28
C. Struktur Organisasi Housekeeping Department	30
BAB IV PEMBAHASAN	35
A. Penanganan Kamar Vila <i>Vacant Dirty</i> Untuk <i>Repeater Guest Expected Arrival</i> Oleh Villa Attendant di Six Senses Uluwatu Bali	35
1. Tahap Persiapan.....	35
2. Tahap Pelaksanaan.....	46
3. Tahap Akhir.....	53
B. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Villa Attendant dalam menangani Kamar Vila <i>Vacant Dirty</i> untuk <i>Repeater Guest Expected Arrival</i> di Six Senses Uluwatu Bali	54
1. Terdapat <i>spot</i> atau noda pada <i>linen</i> dan <i>towel</i>	54
2. Kerusakan atau <i>defact</i> di area kamar	55
BAB V PENUTUP	56
A. Simpulan.....	56
B. Saran.....	57

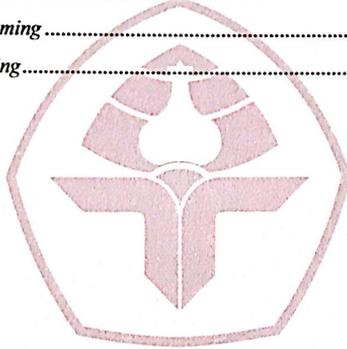
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

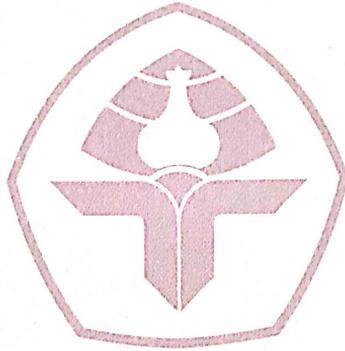
Isi	Halaman
Gambar 4.1 Mengisi <i>chemical</i>	44
Gambar 4.2 Gelas dan <i>guest amenities</i> yang sudah ditata.....	45
Gambar 4.3 <i>Toilet room</i>	49
Gambar 4.4 <i>Shower area</i>	49
Gambar 4.5 <i>Wash basin</i>	50
Gambar 4.6 <i>Bath tub</i>	50
Gambar 4.7 <i>Vacuuming</i>	51
Gambar 4.8 <i>Mopping</i>	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR BAGAN

Isi	Halaman
Bagan 3.1 Struktur Organisasi Housekeeping Department	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 1.1 <i>Monthly Report</i>	2
Tabel 3.1 <i>Room Inventory</i>	25
Tabel 3.2 <i>Restaurant and Bar</i>	27
Tabel 4.1 <i>Guest Amenities</i>	45
Tabel 4.2 <i>Guest Supplies</i> untuk Cliff Pool Villa One Bedroom	48



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Fingerprint*
- Lampiran 2 : *Grooming*
- Lampiran 3 : *Guest Amenities*
- Lampiran 4 : *Alat Pembersih*
- Lampiran 5 : *Bahan Pembersih*
- Lampiran 6 : *Today's info daily briefing*
- Lampiran 7 : *Aplikasi HotSOS*
- Lampiran 8 : *Kunci kamar (master key)*
- Lampiran 9 : *Housekeeping Pantry*
- Lampiran 10 : *Guest Supplies*
- Lampiran 11 : *Hasil making bed*
- Lampiran 12 : *Bed decoration*
- Lampiran 13 : *One bedroom villa*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Six Senses Uluwatu Bali merupakan salah satu *resort* yang menawarkan kenyamanan menginap bagi para wisatawan yang ingin melakukan bulan madu atau berlibur bersama keluarga. *Resort* ini berlokasi di daerah Uluwatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali tepatnya di dekat Pura Uluwatu, membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit dari *resort*. Selain itu, *resort* ini juga menawarkan pemandangan laut Samudra Hindia dari setiap balkon vila. Six Senses Uluwatu Bali memiliki 103 kamar yang terdiri dari 75 *pool villa*, 28 *sky suites* dan *penthouse* yang dilengkapi dengan fasilitas *private pool* pada setiap vila. Six Senses Uluwatu, Bali sudah menerapkan standar protokol kesehatan yang telah berbasis CHSE. Oleh karena itu, *resort* ini telah menjamin kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan maupun pelayanannya bagi wisatawan yang datang untuk menginap.

Housekeeping merupakan salah satu departemen yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan semua area, mulai dari vila, restoran, *lobby* dan area lain yang ada di *resort*. *Host* atau staf yang bertugas pada bagian kebersihan atau kesiapan vila disebut *villa attendant*. Pada *morning shift* seorang *villa attendant* memiliki tugas utama yaitu melakukan *daily cleaning* dan persiapan kamar vila untuk kedatangan *expected arrival* khususnya bagi tamu yang berstatus *repeater guest* atau VIP.

Repeater guest merupakan tamu yang sudah datang berulang kali ke suatu hotel atau *resort* untuk menginap. Hal ini dapat diidentifikasi melalui data kunjungan tamu yang tersimpan dalam sistem departemen front office. Adapun alasan yang mendasari tamu untuk datang kembali yaitu, kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas yang didapat selama mereka menginap. Berdasarkan hasil wawancara langsung pada tanggal 1 Juni 2023 dengan Bapak Made Sutrawan sebagai Front Office Duty Manager di Six Senses Uluwatu Bali, kunjungan wisatawan yang datang pada bulan Januari sampai dengan Mei tahun 2023, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 *Monthly Report*

No	Bulan	Occupancy (%)	Guest Arrival (Person)	Repeater Guest (Person)
1	Januari	8,21%	262	7
2	Februari	10,33%	298	6
3	Maret	18,04%	576	10
4	April	22,36%	691	4
5	Mei	34,95%	1116	17

Sumber: Six Senses Uluwatu Bali, 2023

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa kunjungan wisatawan meningkat setiap bulannya, khususnya kunjungan tamu *repeater*. Tamu akan datang kembali berlibur setelah satu atau dua tahun kedepan. Oleh karena itu, pihak hotel memberikan *benefit* kepada tamu yang berstatus *repeater* dalam bentuk pelayanan tambahan yaitu: *complimentary upgrade room (subject to availability)* oleh bagian front office, *complete amenities* oleh bagian housekeeping berupa *dental set, shaving kit, vanity kit, sewing kit, laundry bag,* dan *beach bag* serta *bed decoration* oleh front office dan housekeeping.

Decoration bed yaitu suatu hiasan yang diinginkan oleh tamu. Sebelum melakukan *bed decoration*, *villa attendant* melakukan pembersihan kamar vila yang diperuntukkan bagi tamu repeater tersebut. Kamar-kamar tersebut ada yang berstatus *vacant dirty* (VD) dan *vacant clean* (VC). Kamar akan berstatus *vacant dirty* ketika tamu sudah *check out* atau setelah mengalami perbaikan sehingga keadaan vila masih kotor dan belum ditata. Untuk itu diperlukan pembersihan kamar sebelum kedatangan tamu oleh karena itu, seorang *villa attendant* harus melakukan persiapan, mulai dari standar *grooming*, perlengkapan alat, bahan pembersih, *guest amenities*, dan *guest supplies*. Langkah selanjutnya yaitu melakukan proses *deep cleaning* yang merata di seluruh area kamar villa sehingga seluruh area dalam keadaan bersih dan rapi.

Proses *deep cleaning* adalah suatu kegiatan pembersihan yang dilakukan secara merata di semua area pada kamar vila termasuk area yang tidak terjangkau, seperti: langit-langit, sudut pintu/ruangan, *headboard* pada tempat tidur, dan lain sebagainya. *Villa attendant* juga harus memperhatikan hal secara detail, seperti tidak ada noda di *linen* atau *towel* yang akan ditata di kamar tersebut. Ini dilakukan untuk menghindari keluhan tamu demi kenyamanan tamu serta kelancaran operasional. Apabila tamu merasa puas dengan pelayanan yang telah didapatkan, maka tamu akan berkeinginan untuk datang kembali untuk menginap di Six Senses Uluwatu Bali sehingga akan berdampak sangat baik bagi tingkat hunian kamar.

Pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi repeater guest dengan menyediakan kamar yang bersih menyebabkan penulis tertarik untuk

menulis dalam bentuk Tugas akhir dengan judul: “Penanganan Kamar Vila *Vacant Dirty* Untuk *Repeater Guest Expected Arrival* Oleh Villa Attendant di Six Senses Uluwatu Bali”.

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. Bagaimanakah penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi saat penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan seperti di atas, maka penulisan tugas akhir ini memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali.
 - b. Untuk mengetahui kendala dalam penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali dan cara mengatasi.

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Program Diploma III Perhotelan Politeknik Negeri Bali. Selain sebagai salah satu syarat kelulusan, tugas akhir ini juga disusun Untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan penulis didalam melakukan penanganan kamar vila vacant dirty untuk repeater guest expected arrival.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat menambah daftar judul tugas akhir di perpustakaan sebagai bahan bacaan yang nantinya akan bermanfaat untuk mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir khususnya pada Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak *resort* yang dapat meningkatkan kualitas karyawan khususnya dalam pembersihan kamar villa vacant dirty untuk repeater guest.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode Observasi yaitu metode penulisan yang dilakukan dengan cara pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di

lapangan, baik terhadap karyawan dan objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

b. Metode Kepustakaan

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari sumber informasi dari literatur, membaca buku-buku dan dokumen yang berkaitan dengan pembersihan kamar tamu.

c. Metode Wawancara

Yaitu metode pengambilan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada Housekeeping Manager, Supervisor, dan Villa Attendant mengenai bagaimana penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh *villa attendant* di Six Senses Uluwatu Bali.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Untuk penulisan dan penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode teknik analisis deskriptif. Dimana penulis akan memaparkan dan menguraikan data secara detail dan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan dan disesuaikan pada buku dan dari pendapat seseorang yang kompeten, yang berkaitan dengan penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh *villa attendant* di Six Senses Uluwatu Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik yang digunakan dalam menyajikan hasil analisis tugas akhir ini menggunakan metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda, tabel, gambar dan foto yang terkait dan metode informal yaitu

menyajikan hasil data analisis dengan mendeskripsikan secara verbal (naratif) mengenai penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang prosedur penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant di Six Senses Uluwatu Bali, penulis dapat memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Kamar Vila *Vacant Dirty* Untuk *Repeater Guest Expected Arrival* Oleh Villa Attendant di Six Senses Uluwatu Bali, terdapat tiga tahapan, yaitu:

a. Tahap Persiapan

Tahap Persiapan dimulai dari persiapan diri (*grooming*), mempersiapkan alat dan *chemical* pembersih serta perlengkapan kamar yaitu *guest amenities* dan *guest supplies*, mengikuti *morning briefing*, dan pengambilan kunci kamar oleh villa attendant ke departemen *security*.

b. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan penanganan kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* oleh villa attendant, dimulai dari memasuki vila yang akan dibersihkan, memeriksa kondisi kamar vila. Kemudian membersihkan area kamar tidur, yaitu membuang sampah, mencuci gelas, membersihkan kelambu, dan *stripping bed*. Mengambil *linen* dan *towel* baru ke *pantry* serta melakukan *making bed* dan *bed decoration*. Kemudian membersihkan dan menata area kamar mandi, yaitu area toilet, *shower*, *vanity room*, *bath tub*,

dan melengkapi *guest amenities* dan *guest supplies*. Melakukan pembersihan dan penataan di area *pool deck*. Selanjutnya melakukan proses *vacuum* dan *mopping* pada lantai serta melakukan *double check* oleh supervisor.

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir atau penyelesaian, villa attendant telah selesai melaksanakan tugas yang diberikan oleh tim *leader*. Selanjutnya villa attendant membuka aplikasi HotSOS dan menekan tombol *finish* pada kamar vila yang ditangani. Apabila kamar yang dibersihkan sudah diperiksa oleh supervisor, kamar vila yang ditujukan untuk *repeater guest expected arrival* siap untuk dihuni oleh tamu.

2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh villa attendant dalam menangani kamar vila *vacant dirty* untuk *repeater guest expected arrival* di Six Senses Uluwatu Bali, yaitu:

- a. Terdapat *spot* atau noda pada *linen* dan *towel*
- b. Kerusakan atau *defact* di area kamar

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, penulis sebagai villa attendant yang mendapatkan tugas dalam menangani pembersihan kamar vila di Six Senses Uluwatu Bali, adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Dikarenakan banyaknya *linen* yang bernoda atau *spot*, pihak housekeeper harus selalu melakukan koordinasi dengan laundry attendant tentang kebersihan pada saat pencucian *linen* dan memastikan semua *linen* dalam kondisi bagus dan bersih. Apabila masih terdapat *linen* yang *spot*, pastikan

diletakkan terpisah dengan yang bersih untuk dilakukannya proses *spotting* dengan menggunakan *chemical* khusus penghilang noda oleh pihak laundry.

2. Diperlukan perawatan tentang area hotel, khususnya pada kamar vila yang akan dihuni oleh tamu. Untuk menghindari terjadinya kerusakan pada area kamar di saat kamar akan dijual maupun tidak dijual, khususnya kepada departemen engineering wajib melakukan pengecekan secara rutin setiap hari terhadap seluruh fasilitas yang ada di hotel, sehingga melancarkan kegiatan operasional perusahaan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Astrini, Kadek Devi, Diputera I Gede Angga, Kurniari Krisna, dan Lestari I Gusti Agung Ayu Istri. 2022. Analisis Investasi Pembangunan Dupa Villa Di Desa Tibubeneng, Canggü, Kabupaten Badung, Bali. *Jurnal Ilmiah Teknik UNMAS*, 7-14. Diakses pada 23 Juni 2022.
<http://e-journal.unmas.ac.id/index.php/jitumas/article/view/3938>
- Bagyono. Ludfi Urbani. 2003. *Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Yogyakarta: Adicita karya nusa.
- Chair, Ira Meirina dan Pramudia Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Dewantoro, Fajar dan Widodo Agus. 2021. Kajian Pencahayaan Dan Penghawaan Alami Desain Hotel Resort Kota Batu Pada Iklim Tropis. *JICE (Journal of Infrastructural in Civil Engineering)*, II, 1-7. Diakses pada 23 Juni 2022.
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/jice/article/view/1019>
- Halimah, Siti Nur dan Prananta Rebecha. 2019. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu VIP di Bandar Bentan Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala. *Journal of Tourism and Creativity*, III, 19-30. Diakses pada 23 Juni 2022.
<https://jurnal.unej.ac.id/index.php/tourismjournal/article/view/13900>
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)*. Jakarta: PT Grasindo.
- Munthe, Bermawi. 2006. *Desain Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Insan Madani.
- Novita, Yulia. 2016. *Housekeeping (Public Area)*. Pekanbaru: CV. Mifan Karya Sekawan.
- Poerwadarminta, Welfridus Josephus Sabarija. 2018. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Poli, Bernadain D. dan Towoliu Benny I. 2018. *Manajemen Tata Graha Dan Binatu 1 (Housekeeping 1)*. Sulawesi Utara : Polimdo Press.
- Rahmita, Putri dan Radiansyah Muhammad Sultan. 2021. Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh. *Jurnal Real Riset*, III, 208. Diakses pada 23 Juni 2022.
<http://journal.unigha.ac.id/index.php/JRR/article/view/436>
- Sujatno, Bambang. 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.

- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyawati, Agung Sri. 2014. Studi Motivasi Repeater Guest Di Hotel Tandjung Sari Sanur. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 1-11.
<https://docplayer.info/140177869-Studi-motivasi-repeater-guest-di-hotel-tandjung-sari-sanur.html>. Diakses pada 23 Juni 2022.
- Tokan, Matilda Relu Lama. 2014. Kawasan Villa Dengan Penataan Landskap Agrowisata di Kota Singkawang. *Jurnal Mosaik Arsitektur*, 2(1). Diakses pada 21 Juni 2022.
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmarsitek/article/view/6383>
- Wicaksana, Edi. 2018. *Pembelajaran Tata Graha (Hotel dan Restoran)*. Jakarta: Lembaga Kajian Profesi.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI