

**TUGAS AKHIR**  
**PELAKSANAAN KRISTALISASI LANTAI MARMER**  
**OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT**  
**DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gede Surya Ari Pranata**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**TUGAS AKHIR**  
**PELAKSANAAN KRISTALISASI LANTAI MARMER**  
**OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT**  
**DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gede Surya Ari Pranata**  
**NIM. 2115823052**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**TUGAS AKHIR**  
**PELAKSANAAN KRISTALISASI LANTAI MARMER**  
**OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT**  
**DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gede Surya Ari Pranata**  
**NIM. 2115823052**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

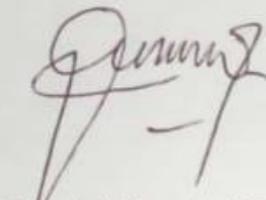
## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAKSANAAN KRISTALISASI LANTAI MARMER OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

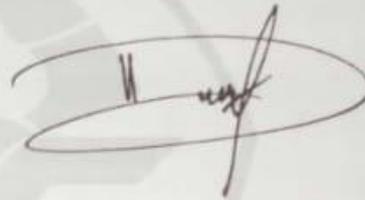
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 19 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



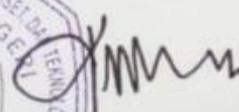
**I Ketut Suarta, S.E., M.Si**  
NIP. 196309151990031002



**Ni Wyn Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Tr.Par.**  
NIK. 202111014

JURUSAN PARIWISATA  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali  
POLITEKNIK NEGERI BALI

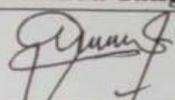
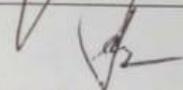
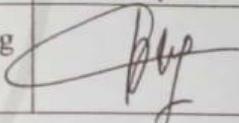


  
**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 198409082008122004

### LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

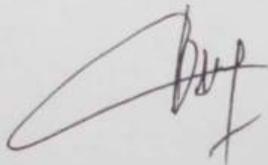
### PELAKSANAAN KRISTALISASI LANTAI MARMER OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi  
DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	I Ketut Suarta, SE., M.Si NIP. 196309151990031002	
<b>Anggota</b>	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin. NIP. 196001251988031001	
<b>Anggota</b>	Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng NIP. 199011112022032009	

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP. 199011112022032009



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 bawan ini:

Nama : I Gede Surya Ari Pranata  
NIM : 2115823052  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri

Bali Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PELAKSANAAN KRISTALISASI LANTAI MARMER  
OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

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

Dengan surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 2 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan,

Nama : I Gede Surya Ari Pranata  
NIM : 2115823052  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelaksanaan Kristalisasi Lantai Marmer Oleh Public Area Attendant Di The Apurva Kempinski Bali” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya 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. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, 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. I Ketut Suarta, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.

6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Par., 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 Buda Mahandika 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 Kempinski 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 I Ketut Ardana dan Ibu Ni Kadek Sudiasih selaku orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik juga selalu menyertai.
14. Ni Putu Sri Afrilia 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, Januari 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
A. Hotel .....	8
B. Housekeeping .....	9
C. Tahap-tahap Pembersihan <i>Public Area</i> .....	13
D. Marmer .....	15
E. Pengertian Kristalisasi .....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	18
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali .....	21
C. Struktur Organisasi Hotel .....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	39
A. Penyajian Hasil Observasi .....	39
B. Kendala Yang Dihadapi dan Solusinya .....	51
BAB V PENUTUP .....	53
A. Simpulan .....	53
B. Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	55

DAFTAR LAMPIRAN ..... 56



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Jenis, fasilitas dan gambar kamar .....	23
Tabel 3. 2 Nama, kapasitas dan gambar restaurant .....	25



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali .....	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Housekeeping Department .....	32
Gambar 4. 1 Mesin <i>Single disc</i> .....	41
Gambar 4. 2 Permukaan lantai Marmer Yang Kotor .....	44
Gambar 4. 3 Menuangkan campuran <i>jontec future</i> .....	45
Gambar 4. 4 Proses <i>stripping</i> .....	46
Gambar 4. 5 mesin <i>single disc</i> dan <i>yellow powder</i> .....	46
Gambar 4. 6 Proses Kristalisasi .....	47
Gambar 4. 7 Proses penuangan mama lime .....	48
Gambar 4. 8 Proses <i>Washing</i> .....	48
Gambar 4. 9 Pad putih yang sudah dipasang pada mesin .....	49
Gambar 4. 10 Proses <i>Buffing</i> .....	50
Gambar 4. 11 Hasil akhir setelah dikristalisasi .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	56
Lampiran 2 Gambar alat-alat yang digunakan dalam proses kristalisasi .....	57
Lampiran 3 Gambar bahan-bahan yang digunakan dalam proses kristalisasi .....	58



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Hotel merupakan salah satu sarana pendukung pariwisata. Hotel menggunakan sebagian atau seluruh bagian hotel untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya secara komersial. Dalam dunia perhotelan, kualitas pelayanan dan fasilitas lebih dipentingkan karena berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ketika menginap di hotel dan berpengaruh terhadap persaingan yang timbul di berbagai jasa perhotelan (Moha, 2016).

Pemberian pelayanan yang baik kepada kosumen oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan kosumen. Apabila kosumen merasa puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Oleh sebab itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena semakin disadari kini pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004)

Kebersihan seluruh area hotel merupakan salah satu pelayanan yang terpenting di indutri perhotelan karena dapat memenuhi ekspetasi tamu sehingga tamu merasa tertarik dan nyaman saat berada di dalam hotel. Untuk menciptakan pelayanan yang baik, di dalam hotel terdapat beberapa departemen yang berperan dalam menjalankan operasional kerjanya (Devi Hari Putri et al.,

2015). Salah satu departemen yang paling penting dalam menjaga kebersihan seluruh area hotel adalah departemen housekeeping. Departemen housekeeping merupakan bagian yang bertugas untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keindahan seluruh area hotel baik di luar maupun di dalam kamar yang bertujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada tamu dan karyawan yang berada di dalam hotel (Nathalia et al., 2022).

Dalam menjalankan perannya departemen Housekeeping memiliki beberapa section antara lain: Public Area, Laundry dan Room section. Public area attendant merupakan salah satu peran penting dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan seluruh area umum hotel seperti *lobby, restaurant, corridor, GYM, SPA, meeting room, basement, office, rest room* dan area lainnya yang dapat dilalui oleh siapa saja yang berada di dalam hotel (Kumaat et al., n.d.).

Adapun beberapa tugas dari Public Area attendant di The Apurva Kempinski Bali seperti *brushing pathway, cleaning corridor, cleaning glass wall, jet spray pathway, washing lantai Reef Beach Club dan Pala Restaurant, shampooing sofa*, mengkristalisasi lantai marmer serta menjaga kebersihan area *lobby, restaurant, meeting room, back off house* dan loker karyawan.

Lantai marmer sangat rentan tergores karena terdapat pada area yang dilintasi banyak orang dan pergeseran meja-meja membuat permukaan lantai menjadi tergores sehingga diperlukan kristalisasi marmer supaya permukaan lantai tetap terlihat bersih, mengkilap dan menarik saat dilihat. Kristalisasi lantai marmer merupakan proses pengkilapan lantai marmer menggunakan

*yellow powder* yang dicampur dengan sedikit air dibantu dengan mesin *single disc* dan pad yang bertujuan untuk menjaga lantai marmer tetap mengkilap. Proses kristalisasi ini sangat rumit karena membutuhkan beberapa tahap untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Kristalisasi lantai marmer memiliki 4 tahap yaitu *stripping*, kristalisasi, *washing* dan *buffing*. Tahap pertama yaitu *stripping*, yang dimana tahap ini dilakukan untuk membuka pori-pori lantai agar kerak atau kotoran yang terdapat di permukaan lantai terlepas. Tahap kedua yaitu kristalisasi atau proses pengkristalan yang dimana proses ini dilakukan untuk pengkilapan lantai marmer yang sudah tampak kusam menggunakan *chemical yellow powder* dan mesin *single disc* dengan pad merah atau pad menengah, pada tahap ini membutuhkan waktu cukup lama sekitar 5 menit setiap putaran atau setara dengan 15 kali putaran secara perlahan agar mendapatkan hasil yang maksimal. Tahap ketiga yaitu *washing* yang dimana tahap ini dilakukan untuk membersihkan bekas *yellow powder* yang masih menempel di permukaan lantai. Tahap yang keempat yaitu *buffing*, tahap ini adalah tahap yang terakhir yang dimana tahap ini dilakukan untuk menghaluskan permukaan lantai marmer agar lebih mengkilap (Wahyu, 2013).

Proses kristalisasi lantai marmer ini sangat rumit dilakukan sehingga sering kali terjadi kesalahan saat proses pengkristalan karena beberapa hal seperti durasi putaran saat tahap pengkristalan kurang dari 5 menit atau kurang dari 15 putaran, *chemical* terlalu cair atau terlalu kental sehingga mengakibatkan permukaan lantai menjadi belang atau permukaan lantai yang terlalu kotor dan kasar. Oleh karena itu, saat proses pengkristalan harus bersabar

dan mengikuti prosedur pengkristalan untuk menghasilkan hasil yang lebih maksimal.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengambil sebuah judul “Pelaksanaan Kristalisasi Lantai Marmer oleh Public Area Attendant di The Apurva Kempinski Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Metode dan proses kristalisasi lantai marmer yang dilakukan oleh Public Area Attendant di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam proses kristalisasi lantai marmer yang dilakukan oleh Public Area Attendant Di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan**

Tujuan yang akan dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Metode dan Proses dalam Kristalisasi Lantai Marmer yang Dilakukan Oleh Public Area Attendant di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam proses kristalisasi lantai marmer yang dilakukan oleh Public Area Attendant Di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana cara mengatasinya.

### **2. Manfaat Penulisan**

a. Manfaat Teoritis

Hasil penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan di dunia perhotelan umumnya dan Housekeeping khususnya.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi industri yang bergerak di bidang housekeeping.
- 2) Hasil penulisan tugas akhir ini diharapkan juga bisa memberikan informasi mengenai cara-cara dalam menjalankan operasional kerja Public Area Attendant

c. Manfaat bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Penulisan tugas akhir ini di harapkan dapat memberikan refrensi bagi mahasiswa yg ingin mendalami dalam bidang housekeeping.
- 2) Penulisan tugas akhir ini dapat di harapkan menjadi panutan perkembangan pembelajaran pada politeknik negeri bali.

d. Manfaat bagi mahasiswa

- 1) Sebagai perayaran kelulusan Diploma 3 perhotelan Politeknik Negeri Bali
- 2) Untuk menambah ilmu housekeeping dengan membandingkan praktik kerja di kampus dan lapangan.

## D. Metode Penulisan

Dalam menyusun tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

### 1. Metodologi teknik pengumpulan data

Adapun metodologi teknik pengumpulan data yaitu:

#### a. Metode observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dan ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan kristalisasi lantai marmer di The Apurva Kempinski Bali.

#### b. Metode wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses Tanya jawab langsung kepada Public Area Attendant di The Apurva Kempinski Bali.

#### c. Metode kepustakaan

Metode kepustakaan dilakukan dengan merangkum materi dari buku buku dan internet yang berkaitan dengan tugas akhir penulis.

### 2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah

#### a. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan penulis dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapnyanya

kemudian data-data tersebut disusun dan dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada.

b. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah gabungan dari metode informal dan metode formal. Metode informal penulis lakukan dengan pemaparan secara naratif sedangkan dengan metode formal penulis sajikan dengan dokumentasi.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pada bab iv di atas, dapat disimpulkan bahwa agar kristalisasi lantai marmer oleh public area attendant di The Apurva Kempinski Bali mendapatkan hasil yang maksimal diperlukan ketelitian untuk melakukan persiapan-persiapan yang sudah ditentukan sebagai berikut:

#### 1. Tahap persiapan

Tahap persiapan dibagi menjadi 2 bagian, yaitu tahap persiapan diri dan persiapan perlengkapan dan bahan untuk melakukan kristalisasi lantai marmer.

#### 2. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dimana *attendant* menjalani prosedur dalam menangani kristalisasi lantai marmer sesuai dengan *standard operating procedure* yang sudah ditentukan, yaitu:

- a. *Stripping* adalah cara yang dilakukan untuk membuka pori-pori lantai agar lapisan Kristal yang sudah tampak kusam dan kotoran yang menempel di permukaan lantai terangkat
- b. Kristalisasi adalah cara memoles permukaan lantai agar mencapai tingkat kilau atau *gloss* yang diinginkan.
- c. *Washing* adalah cara membersihkan sisa-sisa *yellow powder* pada saat melakukan kristalisasi.

d. *Buffing* adalah cara menghaluskan permukaan lantai menggunakan pad putih agar permukaan lantai menjadi mengkilap dengan maksimal.

### 3. Tahap akhir

Tahap akhir dimana setelah *attendant* selesai melakukan kristalisasi lantai marmer, *attendant* harus mengunggah foto setelah melakukan tindakan yang sudah diambil sebelumnya di grup *whatsApp public area*, sebagai bukti, agar bisa diperiksa oleh *leader* yang *incharge* pada *shift* tersebut.

## B. Saran

Berdasarkan pengalaman yang sudah dilakukan dengan menjadi *trainee* di The Apurva Kempinski Bali khususnya di bagian *public area attendant*, ada beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi permukaan lantai marmer tergores, hendaknya *attendant* melakukan kristalisasi lantai marmer dengan waktu yang agak lama agar *chemical* dapat menutup pori-pori lantai marmer dengan baik sehingga goresan tersebut hilang.
2. Untuk mengatasi permukaan lantai marmer yang belang, sebaiknya *attendant* melakukan kristalisasi lantai marmer dengan melakukan proses kristalisasi dengan lebih seksama agar permukaan lantai marmer yang belang mendapatkan hasil yang maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alia Yassinta Echa Putri. (2023). <https://www.detik.com/properti/tips-dan-panduan/d-7002274/12-jenis-marmer-populer-buatan-alam-hingga-manusia>.
- Devi Hari Putri, E., Wicaksono, F., & BSI Yogyakarta, A. (2015). Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. In *Jurnal Khasanah Ilmu* (Vol. 6, Issue 2).
- Fitriana, K. P. S. (2021). Fitriana, K. P. S. (2021). *PENEGAKAN HUKUM TERHADAP PERUSAKAN LINGKUNGAN SEBAGAI DAMPAK DARI PERTAMBANGAN BATU MARMER TANPA IZIN DI KABUPATEN TULUNGAGUNG* (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Home, P. (2022). *Pengertian Marble*. Retrieved from <https://www.pinhome.id/kamus-istilah-properti/marble/>.
- Hurdawaty dan Parantika. (2018). *PERANCANGAN SOP (STANDAR OPERATING PROCEDURE) ROOM ATTENDANT DI HOTEL SALMA BUKITTINGGI PROYEK AKHIR* Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Guna Untuk Mencapai Gelar Sarjana Diploma Pariwisata Terapan (S.Tr Par) Pada Fakultas Pariwisata Program Studi PerHotelan Oleh.
- Kumaat, H. M. E., Si, M., & Tangian, D. (n.d.). *PROSEDUR Pembersihan public area*.
- Moha, S. , & L. S. (2016). *PERANAN PUBLIK AREA ATTENDANT DALAM MENANGANI PEMBERSIHAN REST ROOM DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO*.
- Nathalia, T. C., Wowor, W., Sianipar, R., & Kristiana, Y. (2022). *PENINGKATAN LAYANAN HOTEL MELALUI PELATIHAN OPERASIONAL TATA GRAHA PADA AREA PUBLIK* (Vol. 5).
- Prakoso. (2017). *Klasifikasi Hotel*. Retrieved from digilib: <https://digilib.ars.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=6128&bid=5893>. 1.
- Rumekso. (2005). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono, A. (2011). *Pengertian hotel menurut para ahli*. Dipetik Maret, 6, 2019.
- Sulastyono. (2011). *Pengertian Housekeeping*. Retrieved from Scholar Google: [https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=pengertian+housekeeping+menurut+sulastiyono+2011&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1689689003612&u=%23p%3DmEx\\_4ez85jYJ](https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=pengertian+housekeeping+menurut+sulastiyono+2011&btnG=#d=gs_qabs&t=1689689003612&u=%23p%3DmEx_4ez85jYJ).
- Tjiptono. (2004). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. Retrieved from Bina Darma: <http://repository.binadarma.ac.id/48/>.
- Wahyu, adhi. (2013). *PT. CAREFASTINDO METODE KERJA-STANDARD OPERATING PROCEDURE CLEANING SERVICE*.
- Wash, F. (2022). *Pengertian Crystallize*. Retrieved from <http://www.fix-wash.com/2021/08/pengertian-polishing-waxing-dan-coating.html>.
- RAYA, M. K. (2022, januari 21). *KRISTALISASI LANTAI MARMER*. Retrieved from infopublik: <https://infopublik.id/galeri/foto/detail/135455?show=>