

## **TUGAS AKHIR**

# **PEMBERSIHAN CRYSTALIZE MARBLE OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT DI RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**Made Darma Gunawan**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PEMBERSIHAN CRYSTALIZE MARBLE OLEH  
PUBLIC AREA ATTENDANT DI RESTAURANT  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**Oleh**  
**Made Darma Gunawan**  
**NIM 2015823149**

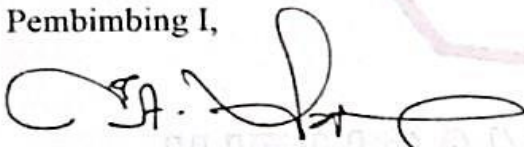
**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PEMBERSIHAN CRYSTALIZE MARBLE OLEH  
PUBLIC AREA ATTENDANT DI RESTAURANT  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh  
**Made Darma Gunawan**  
NIM 2015823149

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

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



**Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE.,**  
M.Agb  
NIP 197205072005012001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP. 19631228199010200



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 : Made Darma Gunawan  
NIM : 2015823149  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PEMBERSIHAN CRYSTALIZE MARBLE OLEH  
PUBLIC AREA ATTENDANT DI RESTAURANT  
THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.  
Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023

nembuat pernyataan,



: Made Darma Gunawan

NIM : 1915823153

PS :DIII Perhotelan Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

## KATA PENGANTAR

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

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis tentunya mengalami hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak Ir, I.Gusti Agung Sadnyana Putra, M Kom. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Horrison selaku Director of Quality and People Training yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan sehingga mendapatkan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir.
10. Bapak Komang Ana Priatna selaku Signature Training di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk tugas akhir ini.

11. Bapak Wisnu Dian Raharja selaku Executive Housekeeper di The Apurva 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 Made Suartana dan Ibu Ketut Kartini selaku orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik juga selalu menyertai.
14. Ni Luh Nyoman Amanda Janur Putri yang telah memberikan dukungan dengan tulus dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Teman – teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

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

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

Badung , Agustus 2023

Made Darma Gunawan



## 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>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan .....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	6
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....	7
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data .....	7
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data .....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Pengertian Hotel.....	9
B. Pengertian <i>Housekeeping</i> dan Seksi-Seksi <i>Housekeeping</i> .....	11
C. Pengertian Crystallize .....	15
D. Pengertian <i>Marble</i> .....	16
E. Pengertian Restaurant .....	16

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>18</b>
<b>A. Lokasi Hotel dan Sejarah Perusahaan/Hotel.....</b>	<b>18</b>
1. Lokasi Hotel .....	18
2. Sejarah Hotel .....	18
<b>B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....</b>	<b>20</b>
1. Bidang Usaha .....	20
2. Fasilitas .....	20
3. <i>Restaurant dan Bar</i> .....	23
4. Fasilitas Lainnya. ....	26
<b>C. Struktur Organisasi Housekeeping .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
A. Proses Pembersihan Crystalize Marble oleh Public Area attendant di Restaurant The Apurva Kempinski Bali. ....	33
1. Tahap Persiapan .....	33
2. Tahap pelaksanaan .....	38
3. Tahap akhir.....	45
B. Kendala-kendala yang dihadapi saat Pembersihan Crystalize Marble oleh Public Area attendant di Restaurant The Apurva Kempinski Bali.....	46
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
A. Simpulan .....	48
B. Saran.....	50

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Housekeeping Organization Chart.....	29
Gambar 3.2 Public Area Organization Chart.....	30
Gambar 4.1 <i>Uniform Public Area</i> .....	35
Gambar 4.2 Mesin <i>Single disc</i> .....	36
Gambar 4.3 Permukaan <i>Marble</i> Yang Kotor.....	39
Gambar 4.4 Proses <i>stripping</i> .....	40
Gambar 4.5 Proses <i>crystallize</i> .....	41
Gambar 4.6 Proses <i>washing</i> .....	43
Gambar 4.7 Proses <i>Buffing</i> .....	44
Gambar 4.8 Hasil Akhir <i>Crystallize</i> .....	45
Gambar 4.9 <i>Upload ke Group Whatsapp Public Area</i> .....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Dan Jumlah Kamar <i>Grand Deluxe</i> .....	20
Tabel 3.2 Jenis Dan Jumlah Kamar <i>Suite</i> .....	21
Tabel 3.3 Jenis Dan Jumlah <i>Villa</i> .....	22

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Floor squeeze
- Lampiran 2 Wet vacuum
- Lampiran 3 Bucket
- Lampiran 4 Pad hitam, merah dan putih
- Lampiran 5 Stick flat mop
- Lampiran 6 cotton flat mop
- Lampiran 7 Wet sign floor
- Lampiran 8 Yellow powder
- Lampiran 9 Jontec futur
- Lampiran 10 Mama lime

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sektor pariwisata memiliki peranan penting sebagai salah satu sumber bagi penerimaan devisa, serta dapat mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya dalam mengurangi jumlah pengangguran dan meningkatkan produktivitas suatu negara. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang harus dimanfaatkan untuk pembangunan kepariwisataan sebagai bagian dari pembangunan Nasional. Pembangunan kepariwisataan mempunyai tujuan akhir untuk meningkatkan pendapatan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Perkembangan pariwisata juga mendorong dan mempercepat pertumbuhan ekonomi. Kegiatan pariwisata menciptakan permintaan, baik konsumsi maupun investasi yang pada gilirannya akan menimbulkan kegiatan produksi barang dan jasa.

Perkembangan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan dari waktu ke waktu, terlihat dari bertambahnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang penting dan memberikan kontribusi positif bagi perekonomian nasional. Menurut Badan Pusat Statistik (2015), sektor pariwisata Indonesia berkontribusi 4% dari total perekonomian. Dampak kepariwisataan terhadap PDB (*Product Domestic Brutto*) Nasional di tahun 2008

adalah sebesar Rp 153,25 triliun (3,09%) dan terus mengalami peningkatan di tahun 2010 adalah sebesar 261,1 triliun (4,1%) dari PDB Nasional. Penciptaan PDB di sektor pariwisata terjadi melalui pengeluaran wisatawan mancanegara, anggaran pariwisata pemerintah, pengeluaran wisatawan mancanegara dan investasi usaha pariwisata yang meliputi: usaha daya tarik wisata, usaha kawasan wisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran, jasa informasi pariwisata

Pulau Bali merupakan salah satu pulau yang memiliki beragam keindahan alam serta budaya yang mampu menarik wisatawan asing untuk mengunjunginya. Tidak hanya keindahan alamnya saja yang dimiliki oleh Bali, penduduknya yang ramah serta mudah beradaptasi dengan dunia luar membuat para wisatawan nyaman dan ingin kembali berkunjung. Dalam menunjang tingkat kunjungan wisatawan dan menciptakan rasa aman serta nyaman kepada wisatawan, maka banyak pembangunan dilakukan pada segala bidang untuk menunjang aktivitas bidang pariwisata. Pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam berwisata didukung dengan pembangunan hotel sebagai akomodasi yang sangat dibutuhkan oleh tamu atau wisatawan selama melakukan wisata di daerah tujuan wisata.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang di kelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas

yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan. Hotel menyediakan sarana akomodasi seperti kamar tidur, kamar mandi, makanan dan fasilitas penunjang lainnya yang dibutuhkan oleh wisatawan yang sedang berwisata.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di Sawangan, Nusa Dua, Bali. The Apurva Kempinski Bali juga menjadi salah satu hotel yang di gemari banyak wisatawan karena fasilitasnya dan pelayanannya yang membuat tamu akan datang kembali untuk menginap. Fasilitas utama yang di berikan The Apurva Kempinski Bali adalah fasilitas penginapan yang kemudian dilengkapi dengan berbagai pelayanan, diantaranya layanan *restaurant*, sarana olahraga, dan sarana hiburan.

Dalam pengelolaan dan pelaksanaan operasional satu hotel harus melibatkan semua departemen-departemen yang ada pada hotel tersebut. Karena setiap departemen memiliki hubungan kerja sama yang erat dan mempunyai tanggung jawab masing-masing untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Salah satu departemen yang memberikan pelayanan kepada tamu adalah *housekeeping*. *Housekeeping department* merupakan bagian yang sangat penting kedudukanya di hotel karena *housekeeping department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik luar gedung maupun dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan *meeting*, yang disewa oleh para tamu. Adapun seksi-seksi yang ada



di bagian *Housekeeping* adalah *Room Section, Laundry, Public Area*. *Public Area* adalah salah satu seksi yang sangat penting keberadaanya, dikarenakan *section* ini menjaga kebersihan dari area *lobby entrance* sampai ke bagian *restroom* hotel. Jadi tugas *Public Area Attendant* adalah menjaga kebersihan dan kerapian untuk kenyamanan area yang banyak di kunjungi umum.

Sebagai seorang *Public Area Attendant* memiliki tugas-tugas seperti melakukan pembersihan *crystalize marble*. Salah satu tindakan yang dilakukan di The Apurva Kempinski Bali yaitu pembersihan *crystalize marble*, tindakan ini merupakan proses poles atau pengasahan kekerasan batu pada permukaan sehingga karakter batu menjadi jelas dan mencapai tingkat kilau yang diinginkan. Pembersihan *Crystalize marble* dilaksanakan sesuai kebutuhan pada area-area yang menggunakan *marble* sebagai bahan permukaan lantai, yaitu : *Restroom, Restaurant, Chaple, Boardroom*. Tindakan *Crystalize* ini memiliki tingkat kesulitan yang cukup tinggi, jika tidak dilakukan sesuai SOP (Standart Operating Procedur) akan mengakibatkan warna yang tidak rata pada permukaan *Marble* (jenis batu alam yang terbentuk dari hasil rekristalisasi batuan kapur atau gamping), oleh karena itu dibutuhkan tindakan yang benar dan dilakukan oleh orang yang mempunyai *skill* pada bidang itu.

Berkaitan dengan latar belakang diatas, terlihat bahwa tingkat kesulitan dalam melakukan Pembersihan *Crystalize Marble* cukup tinggi dan teliti, penulis tertarik mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Pembersihan

*Crystalize Marble* oleh *Public Area attendant* di *Restaurant The Apurva Kempinski Bali* “.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Pembersihan *Crystalize Marble* oleh *Public Area attendant* di *Restaurant The Apurva Kempinski Bali* ?
2. Apa saja kendala yang di hadapi dan cara mengatasi pembersihan *Crystalize Marble* oleh *Public Area Attendant* di *Restaurant The Apurva Kempinski Bali* ?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui bagaimana Pembersihan *Crystalize Marble* oleh *Public Area Attendant* di *Restaurant The Apurva Kempinski Bali*.
  - b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasi dalam Pembersihan *Crystalize Marble* oleh *Public Area Attendant* di *Restaurant The Apurva Kempinski Bali*

## 2. Kegunaan Penulisan

### a. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *room division*
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang Pembersihan *crystallize marble*

### b. Bagi mahasiswa

1. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam *room division*
2. Sebagai standar dalam penerapan teori khususnya dalam bidang *Room Division* yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan.

### c. Bagi perusahaan

1. Sebagai salah satu sumber informasi bagi perusahaan mengenai permasalahan yang harus diperhatikan guna meningkatkan kinerja perusahaan dan dapat memiliki kerja sama dengan pihak perusahaan.

2. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Pembersihan *Crystalize Marble* oleh *Public Area attendant* di *Restaurant The Apurva Kempinski Bali*.

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

##### 1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode dalam memperoleh data yang digunakan untuk menyusun tugas akhir ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

###### a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung, mempelajari, dan melibatkan diri secara langsung di Lapangan dalam proses Pembersihan *Crystalize Marble* oleh *Public Area attendant* di *Restaurant The Apurva Kempinski Bali*.

###### b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan sesi tanya jawab kepada *manager* dan karyawan berkaitan dengan Pembersihan *Crystalize Marble* oleh *Public Area attendant* di *Restaurant The Apurva Kempinski Bali*.

###### c. Metode kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai buku, dan sumber yang berkaitan dengan pembuatan tugas akhir ini.

## 2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab iv diatas, dapat disimpulkan bahwa agar pembersihan *crystalize marble* oleh *public area attendant* di *restaurant the Apurva Kempinski Bali* mendapatkan hasil yang maksimal diperlukan ketelitian untuk melakukan persiapan-persiapan yang sudah ditentukan sebagai berikut :

1. Pembersihan *Crystalize Marble* oleh *Public Area attendant* di *Restaurant The Apurva Kempinski Bali* terdiri dari tahap-tahap :
  - a. Tahap persiapan  
Tahap persiapan dibagi menjadi 2 bagian , yaitu tahap persiapan diri dan persiapan perlengkapan dan bahan untuk melakukan *crystallize marble*.
  - b. Tahap pelaksanaan  
Tahap pelaksanaan dimana *attendant* menjalani prosedur dalam menangani *crystallize marble* sesuai dengan *standard operating procedure* yang sudah ditentukan, yaitu :
    - 1) *Stripping* adalah mengangkat semua kotoran yang menempel pada permukaan lantai dan lapisan kristal yang sudah tampak kusam dan tebal pada permukaan lantai.

- 2) *Crystallize* adalah proses poles atau pengasahan kekerasan batu pada permukaan sehingga karakter batu menjadi jelas dan mencapai tingkat kilau atau *gloss* yang diinginkan
- 3) *Washing* adalah proses menghilangkan sisa sisa *yellow powder* pada saat melakukan *crystallize*.
- 4) *Buffing* adalah proses mengkilapkan lantai menggunakan pad putih

c. Tahap akhir .

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

2. Kendala-kendala yang dihadapi saat Pembersihan *Crystalize Marble* oleh *Public Area attendant* di *Restaurant The Apurva Kempinski Bali* terdiri dari:

a. Permukaan *marble* ada *scratch* (goresan)

Biasanya ada *attendant* lainnya yang memindahkan meja atau kursi dengan cara menggeser dan menyebabkan goresan pada permukaan *marble*.

Cara mengatasinya adalah Jika permukaan *marble* ada *scratch* (goresan), dalam melakukan *crystallize* harus membutuhkan waktu yang agak lama karna harus menghilangkan goresan tersebut.

b. Noda yang membandel

Noda yang membandel biasanya seperti makanan atau minuman yang berwarna, biasanya ini terjadi saat makanan atau minuman jatuh ke permukaan *marble* dan tidak dibersihkan langsung oleh *attendant*, jadinya makanan atau minuman tersebut diserap oleh pori-pori *marble*.

Cara mengatasinya adalah *attendant* harus meng-*compress* (tindakan yang khusus untuk noda membandel yang menggunakan chemical khusus dan *tissue*) noda membandel tersebut dengan *chemical* khusus dan *tissue* selama 1 jam.

c. Permukaan *marble* belang / tidak sama warna nya dengan *marble* yang lainnya.

Biasanya ini terlihat saat selesai melakukan *crystallize*, penyebabnya adalah *attendant* terlalu sebentar melakukan putaran mesin dan tidak merata.

Cara mengatasinya adalah *attendant* harus mengulang *step by step* dalam melakukan *crystallize*. *Attendant* juga harus melakukan tindakan *crystallize* lebih lama dan merata ke seluruh area yang akan di *crystallize*.

## B. Saran

Berdasarkan pengalaman yang sudah dilakukan dengan menjadi *trainee* dan *daily worker* Di The Apurva Kempinski Bali khusus nya dibagian *public area attendant*, ada beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengatasi permukaan *marble* yang tergores, hendaknya *attendant* melakukan pembersihan *crystallize* dengan waktu yang agak lama agar *chemical* dapat menutup pori-pori *marble* dengan baik sehingga goresan tersebut hilang .



2. Untuk mengatasi permukaan *marble* yang belang, sebaiknya *attendant* melakukan pembersihan *crystallize* dengan melakukan proses *crystallize* dengan lebih seksama agar permukaan *marble* yang belang mendapatkan hasil yang maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda. (2022). *Pengertian Housekeeping*. Retrieved from gamedia:  
<https://www.gamedia.com/best-seller/pengertian-housekeeping/>
- Home, P. (2022). *Pengertian Marble*. Retrieved from  
<https://www.pinhome.id/kamus-istilah-properti/marble/>
- Hurdawaty, & Parantika. (2014, 1). *Pengertian Hotel*. Retrieved from Bina Darma:  
<http://repository.binadarma.ac.id/48/>
- Karcher. (2022). *Pengertian Mesin Polisher Lantai*. Retrieved from Distributor Resmi Karcher: <https://distributorresmikarcher.com/pengertian-mesin-polisher-lantai/>
- maluto, s. d. (2014, 1). *Pengertian Hotel*. Retrieved from Bina Darma:  
<http://repository.binadarma.ac.id/48/>
- Management, H. (2015). *Perkembangan Pariwisata Di Indonesia*. Retrieved from  
<https://hotel-management.binus.ac.id/2015/11/18/perkembangan-pariwisata-indonesia/>
- Prakoso. (2017, 1). *Klasifikasi Hotel*. Retrieved from digilib:  
<https://digilib.ars.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=6128&bid=5893>
- Putri, Sari Kuncoro, dkk. (2023). *Kreativitas dan Inovasi Dalam Seni Rupa dan Desain*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Rumekso, SE. (2014:08). *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: C.V Andi
- Subakti, Agung Sita. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor*. *Binus Bussines Review*, 5, 49
- Sulastyono. (2011, 10 9). *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)
- Surya, F. (2019:13). *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.
- Wash, F. (2022). *Pengertian Crystallize*. Retrieved from <http://www.fix-wash.com/2021/08/pengertian-polishing-waxing-dan-coating.html>

