

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PEMBERSIHAN LANTAI ANDESIT
OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT
PADA MAYA SARI RESTAURANT
DI MAYA SANUR RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Denny Pramudika

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PEMBERSIHAN LANTAI ANDESIT OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT PADA MAYA SARI RESTAURANT DI MAYA SANUR RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
I Wayan Denny Pramudika
NIM 2015823106**

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

**PROSEDUR PEMBERSIHAN LANTAI ANDESIT OLEH PUBLIC
AREA ATTENDANT PADA MAYA SARI RESTAURANT DI
MAYA SANUR RESORT & SPA**

Oleh:
I Wayan Denny Pramudika
NIM 2015823106

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.
NIP. 198912252022032007

Pembimbing II,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST., Par.M.Par
NIP. 198502102014041001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua

Prof. Ni Made Liana Vati, M.A.T., Ph.d.
NIP. 1968122854010001





**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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Wayan Denny Pramudika
NIM : 2015823106
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSEDUR PEMBERSIHAN LANTAI ANDESIT OLEH
PUBLIC AREA ATTENDANT PADA MAYA SARI
RESTAURANT DI MAYA SANUR RESORT & SPA”**

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
Yang membuat pernyataan,



Denny pramudika
NIM: 2015823106
Perhotelan Jurusan
Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Prosedur Pembersihan Lantai Oleh Public Area Attendant Pada Maya Sari Restaurant Di Maya Sanur Resort & Spa” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan di Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Olehkarena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. ecom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Dra. Ni Made Ernawati, MATM, PhD. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Saekretaris 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 sekaligus Pembimbing pertama penulis

yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Jesus Gisbert, selaku *General Manager* di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort & Spa, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Kadek Agus Dessy Ambara Sastra selaku *Training Manager* di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort & Spa, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Ketut Sonder Ardiasa, selaku *executive Housekeeping* dan Bapak I Wayan Ardi Kusuma Jaya, selaku *Assistant Housekeeping* di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan ijin penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
10. I Putu Eka Kurniawan selaku *Supervisor Public Area Attendant* di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan ijin penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.

11. Seluruh Maya Sanur Resort & Spa khususnya pada departemen *Housekeeping* yang telah membantu dan membimbing penulis selama penulisan tugas akhir.
12. Bapak I Made Romi dan Ibu I Wayan Jasning, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan tugas akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
1. Tujuan penulisan	6
2. Kegunaan penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Hotel dan Resort	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Pengertian Resort	9
B. Klasifikasi Hotel	10
C. Pengertian Housekeeping Department	11
D. Bagian – bagian pada Housekeeping Department	12
E. Public Area Attendent	14
F. Restaurant	16
G. Jenis bebatuan yang bisa dipakai untuk lantai	18
H. Pengertian Alat dan Bahan Pembersih	19
1. Pengertian Alat Pembersih	19
2. Pengertian Bahan Pembersih	19
I. Pengertian Prosedur	20

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Lokasi Hotel (Nama Perusahaan).....	21
1. Lokasi Maya Sanur Resort & Spa.....	21
2. Sejarah Perusahaan.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	24
1. Bidang Usaha	24
2. Fasilitas	24
3. Fasilitas Penunjang.....	27
C. Struktur Organisasi Housekeeping Department.....	36

BAB IV PEMBAHASAN

A. Prosedur Pembersihan Lantai Andesit Oleh Public Area Attendant Pada Maya Sari Restaurant Di Maya Sanur Resort & Spa	43
1. Tahap Persiapan	44
2. Tahap Pelaksanaan	49
3. Tahap Akhir	55
B. Kendala – kendala yang dihadapi oleh Public Area Attendant dalam menangani Pembersihan Lantai Andesit Pada Maya Sari Restaurant Di Maya Sanur Resort & Spa.....	56
1. Kerusakan pada mesin.....	56
2. Stok barang yang kurang yaitu <i>chemical</i> dan alat pembersih yang digunakan oleh seorang public area attendant	57

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	58
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Maya Sanur Resort & Spa	23
Gambar 3. 2 Fitness Center.....	27
Gambar 3. 3 Spa at Maya.....	27
Gambar 3. 4 Yoga Studio.....	28
Gambar 3. 5 Kids Club.....	29
Gambar 3. 6 Green roof 360	30
Gambar 3. 7 The Gallery.....	31
Gambar 3. 8 Pavilion.....	31
Gambar 3. 9 Infinity Pool.....	32
Gambar 3. 10 Family and Kids Pool.....	33
Gambar 3. 11 Lagoon Pool	34
Gambar 3. 12 Board Room	34
Gambar 3. 13 Seminar Room.....	35
Gambar 3. 14 Ballroom.....	36
Gambar 3.15 Bagan Struktur Organisasi	37
Gambar 4. 1 Grooming	45
Gambar 4. 2 Assignment.....	46
Gambar 4. 3 Brusing	50
Gambar 4. 4 Hasil Akhir Brusing	55

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Pembagian Jenis dan Jumlah Kamar.....	25
Tabel 3. 2 Restaurant and Bar	26

DAFTAR LAMPIRAN

1. Gambar Alat Pembersih
2. Gambar Bahan Pembersih

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali memiliki keanekaragaman daya tarik wisata yang mengagumkan. Tidak heran jika pulau yang indah ini sanggup menarik banyak wisatawan dari seluruh dunia setiap tahunnya. Hampir semua media internasional yang berhubungan dengan pariwisata dunia menempatkan Bali pada tempat teratas tujuan wisata yang paling diminati. Tempat wisata yang berada di pulau Bali ini sangatlah beragam, mulai dari tempat wisata alam, kuliner, pusat perbelanjaan, dan juga tempat menginap.

Pariwisata saat ini sedang berkembang pesat, hal ini dikarenakan adanya perkembangan teknologi dan kesadaran akan pentingnya liburan bagi kesehatan mental. Yang penulis maksud dengan perkembangan teknologi yang memiliki keterkaitan dengan perkembangan pariwisata adalah saat ini sangat mudah memperoleh informasi tentang suatu obyek wisata terkait berikut dengan fasilitas dan atraksi wisata melalui jejaring sosial baik itu berupa *website* atau sosial media lainnya. Hal ini juga dipermudah dengan banyaknya usaha wisata yang menyediakan pelayanan secara *online*. Disini penulis menyebutkan bahwa liburan juga sangat penting untuk kesehatan mental sebab, saat ini kesibukan membuat kita terkadang merasa lelah dan jenuh. Liburan memberikan relaksasi dan juga penyegaran terhadap pikiran sehingga

berperan penting untuk menjaga kesehatan mental. Banyak destinasi wisata baru yang muncul dan populer di kalangan wisatawan. Hotel dan penginapan juga ikut berkembang untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

Menurut Putri (2016) perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan untuk masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.” Tren pariwisata saat ini mengarah pada pengalaman dan kebutuhan wisatawan yang berbeda-beda. Terdapat hotel dan penginapan yang menawarkan suasana alam dan lingkungan yang hijau, serta hotel dengan fasilitas modern dan teknologi terkini. Konsep ini memberikan pilihan yang beragam bagi wisatawan dan membantu mereka memilih penginapan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

Bali mempunyai banyak hotel yang memiliki konsep bangunan yang berbeda-beda seperti tradisional, modern, atau campuran dari kedua konsep tersebut untuk memenuhi kebutuhan tamu. Secara umum hotel yang dibangun di Bali terletak di daerah yang strategis dimana wilayah tersebut telah menjadi perkumpulan tempat destinasi wisata yang ada di Bali yang sudah dikenal sejak lama. Salah satu area yang terkenal sebagai jajaran hotel-hotel di Bali adalah Sanur.

Sanur adalah sebuah kawasan di Bali, Indonesia, yang dikenal sebagai salah satu tujuan wisata pantai populer. Daerah ini menawarkan pantai yang tenang dan damai, hotel bintang lima, dan pemandangan matahari terbit yang indah. Sanur juga

menawarkan beragam aktivitas seperti bersepeda, berjalan-jalan di jalan-jalan kecil, dan berbelanja di pasar tradisional. Hotel yang berada di kawasan ini cocok untuk berbagai jenis tamu mulai dari hotel bintang satu sampai lima. Salah satu hotel bintang 5 yang terletak di area tersebut adalah Maya Sanur Resort & Spa.

Maya Sanur Resort & Spa memiliki beberapa departemen di operasional, seperti Front Office Department, F&B Department, Housekeeping Department, Accounting/Finance Department, Sales & Marketing Department, Human Resources Department, Purchasing Department, Security Department, dan Engineering Department. Salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu adalah Housekeeping Department. Housekeeping Department adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel khususnya di bagian Public Area Attendant.

Adapun ruang lingkup kerja yang ada di Public Area yaitu, di *lobby, restroom, restaurant, koridor, lift, tangga, meeting room, spa, parking area, dan backoffice*. Area- area ini menjadi tanggung jawab yang harus dilakukan oleh *public area attendant*. Salah satu area yang sering dikunjungi tamu dan tempat untuk melakukan pemesanan makanan adalah restoran. Maya Sanur Resort & Spa memiliki dua restoran yaitu Maya Sari Restaurant dan KUU Japanese Restaurant. Salah satu ruang lingkup kerja *Public Area Attendant* yaitu Maya Sari Restaurant.

Maya Sari Restaurant ini terletak di pinggir pantai Sanur dibagian belakang hotel. *Restaurant* ini biasanya hanya dibuka untuk *breakfast* saja. *Breakfast* dimulai dari pukul 07:00 WITA sampai 11:00 WITA dan untuk *last order* pada pukul 10:30 WITA dan dilanjutkan dengan *daily afternoon tea* sebagai salah satu fasilitas *complimentary* yang diberikan kepada tamu yang menginap, untuk *afternoon tea* dimulai dari pukul 16:00 – 17:00 WITA. Untuk kapasitas daya tampung tamu adalah 100 kursi.

Maya Sari Restaurant menggunakan lantai yang berbahan dasar andesit, yang dimana desain lantai ini menambah daya tarik dari Maya Sari Restaurant. Andesit merupakan batuan beku berbutir halus yang biasanya memiliki warna abu-abu terang hingga gelap. Seperti dilansir Geology (2016), Nama andesit diambil dari pegunungan andes. Ini dikarenakan batuan andesit banyak ditemukan di sekitar pegunungan Andes. Batuan andesit di pegunungan Andes terbentuk sebagai lava “*interbeded*” bersamaan dengan deposit abu vulkanik (*ash*) dan *tuff* di sisi-sisi stratovolcano yang curam. Batuan Andesit atau disebut juga dengan lavastone adalah batuan beku yang tersusun atas mineral yang halus (*fine-grained*), serta memiliki kandungan silica yang lebih tinggi dari batu basal dan lebih rendah dari batuan *rhyolite* dan *felsite*.

Meskipun pembentukan batuan andesit juga terjadi di bawah permukaan bumi, umumnya batuan andesit terbentuk di permukaan bumi sebagai akibat letusan gunung merapi. Karena itu para ahli mengklasifikasikannya ke dalam bagian batuan beku ekstrusif. dan mendingin Lantai berbahan dasar andesit ini memiliki keunggulan yaitu tahan lama, membutuhkan perawatan minimum, bebas jamur dan tahan terhadap pengaruh cuaca buruk. Lantai Andesit ini dibersihkan sesuai jadwal yang sudah

ditetapkan yaitu 1 bulan sekali dengan menggunakan metode brushing dengan menggunakan alat *brushing mechine* dan *chemical* yang sesuai SOP yaitu *chemical* dari merek ECOLAB dengan nama prodak Sigla-R-600 *chemical*.

Berdasarkan pengalaman kerja penulis selama melakukan kegiatan PKL di hotel Maya Sanur Resort & Spa, penulis merasa tertarik untuk menuliskan tentang metode pembersihan lantai andesit oleh *public area attendant* sebab banyak yang belum mengetahui tentang metode yang benar dalam melakukan pembersihan lantai andesit sehingga hal tersebut dapat merusak lantai andesit dimana akan terlihat lebih kusam. Adapun alasan lain yaitu penulis juga sangat tertarik dengan bahan dari lantai yang digunakan yaitu batuan andesit yang jarang digunakan/ditemui sebagai bahan lantai dan tentu juga memiliki perawatan yang khusus.

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. Bagaimana prosedur pembersihan *lantai andesit* oleh *public area attendant* pada Maya Sari Restoran di Maya Sanur Resort & Spa.
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam proses prosedur pembersihan *lantai andesit* oleh *public area attendant* pada Maya Sari Restaurant di Maya Sanur Resort& Spa dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan penulisan

- a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan prosedur pembersihan lantai andesit oleh *public area attendant* pada Maya Sari Restaurant di Maya Sanur Resort & Spa
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur pembersihan lantai andesit oleh *public area attendant* pada Maya Sari Restaurant di Maya Sanur Resort & Spa dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Kegunaan penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini antara lain:

- 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali
- 2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang *Public Area Attendant* dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang *Public Area Attendant*.
- 2) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur pembersihan lantai andesit pada Maya Sari Restaurant di Maya Sanur Resort & Spa.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Hotel Maya Sanur Resort & Spa sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *Public Area Attendant*, khususnya mengenai Pembersihan Lantai Andesit.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung saat proses prosedur pembersihan lantai andesit oleh *public area attendant* pada Maya Sari Restorant di Maya Sanur Resort & Spa. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa pengambilan foto.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondennya yaitu, Bapak I Putu Eka Kurniawan selaku *Supervisor Public Area Attendant* di Maya Sanur Resort & Spa

c. Studi Kepustakaan

Suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Penerapan metode di atas ditindaklanjuti dengan teknik seperti: teknik catat atau teknik rekam. Teknik yang dilakukan ini merupakan suatu tindakan pelaksanaan atau penjabaran dari metode yang telah dilakukan.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode informal dan metode formal. Metode informal adalah metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa. Metode formal adalah 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 pembahasan tentang prosedur pembersihan lantai andesit pada Maya Sari Restaurant di Maya Sanur Resort & Spa, penulis dapat memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur Pembersihan Lantai Andesit Pada Maya Sari Restaurant Di Maya Sanur Resort & Spa, terdapat tiga tahapan yaitu:

- a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dimulai dari melakukan absensi dilanjutkan dengan persiapan diri (*grooming*), kemudian dilanjutkan dengan mengikuti *briefing*/pengarahan, dan mempersiapkan alat dan *chemical* pembersih serta perlengkapan lain untuk membantu kegiatan pembersihan lantai

- b. Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan pembersihan lantai andesit pada Maya Sari Restaurant oleh *public area attendant*, dimulai dari persiapan mesin brushing. Kemudian sambungkan kabel roll dengan aliran listrik. Kemudian sambungkan steker kabel mesin brusing dengan kabel roll. Kemudian pasang *wet floor sign* pada area yang akan dilakukan pembersihan. Selanjutnya nyalakan air semprotkan ke lantai. Kemudian tuangkan *Chemical sigla-R-600*. Kemudian lakukan brusing pada lantai sesuai dengan petunjuk, lakukan sebanyak 2 kali untuk memaksimalkan hasil akhirnya. Kemudian gunakan

Squeez floor untuk memeras air kotor. Kemudian rapikan kembali alat dan chemical setelah menggunakannya. *Double* cek lagi hasil pekerjaan.

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir atau penyelesaian, *public area attendant* telah selesai melaksanakan tugas yang diberikan oleh *supervisor public attendant*. Selanjutnya *public area attendant* tersebut mengambil foto dokumentasi hasil akhir dan dikirimkan melalui pesan grup *house keeping* pada *WhatsApp* untuk kemudian akan ditindak lanjuti oleh *supervisor public area* untuk dicek dan bisa menulis *done/selesai* pada buku supervisor.

2. Kendala – kendala yang dihadapi oleh *public area attendant* dalam menangani pembersihan lantai andesit pada Maya Sari Restaurant di Maya Sanur Resort & Spa dan cara mengatasinya, yaitu:

a. Kerusakan pada mesin

Dalam kasus ini, penyebab terjadinya kerusakan mesin biasanya sering patah pada bagian sikat atau pad dikarenakan benturan dengan benda yang keras dan umur dari mesin yang sudah cukup lama membuat pada mesin sering mati ataupun konslet dan tidak bisa digunakan dan membuat mesin menjadi rusak permanent. Cara mengatasinya dengan menyediakan suku cadang atau sparepart mesin yang lebih agar bisa langsung di perbaiki dan untuk di bagian engineering agar segera untuk diperbaiki demi kelancaran operasional kerja di hotel dan untuk mesin yang rusak permanent harus segera dilakukan pembelian mesin yang baru agar tidak menghambat operasional kerja di hotel.

- b. Stok barang yang kurang yaitu *chemical* dan alat pembersih yang digunakan oleh seorang *public area attendant*

Kendala yang sering juga dialami oleh seorang *public area attendant* adalah stok barang yang kurang. Disini untuk barang yang sering kurang/habis adalah *chemical* dan alat-alat pembersih yang sudah tidak layak untuk digunakan dan harus menunggu pengirimannya yang cukup lama bisa sampai menunggu seminggu untuk kedatangan barang baru. Cara mengatasinya dengan selalu mengecek dan menghitung barang maupun *chemical* minimal satu kali seminggu yang ada di *housekeeping store* untuk memastikan tidak kekurangan dan barang dalam keadaan layak pakai untuk menjalankan operasional kerja di hotel.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, penulis sebagai *public area attendant* yang mendapat tugas dalam menangani pembersihan lantai andesit pada Maya Sari Restaurant di Maya Sanur Resort & Spa, Adapun saran yang dapat penulis berikan, yaitu:

1. Diperlukan perawatan yang lebih pada mesin seperti pembersihan secara rutin atau setelah melakukan *project* harus dibersihkan agar tidak mudah terjadi kerusakan, khususnya pada mesin *brusing* dikarenakan sering digunakan oleh *public area attendant* agar tidak menghambat *project*/pekerjaan yang akan dilakukan. Dan khususnya untuk department *engineering* agar segera untuk melakukan perbaikan agar tidak menunggu lama, sehingga dapat melancarkan

kegiatan operasional perusahaan. Dan untuk pihak hotel harus melakukan pembelian mesin baru setiap 2 tahun sekali dikarenakan normalnya penggunaan pada mesin brushing tersebut.

2. Dikarenakan banyaknya stok yang kurang, bagian *order taker* harus lebih rajin untuk mengecek dan menghitung barang minimal seminggu sekali yang ada di housekeeping store agar tidak terjadi lagi kekurangan barang yang dapat menghambat operasional di hotel

DAFTAR PUSTAKA

Al Bataafi, Wisnu , 2005. *House Keeping Departement, Floer and Publick Area*, Bandung: Alfabeta,

Agung Gita Subakti, “*Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung Mirah, Bogor*”
https://www.researchgate.net/publication/305285839_Analisis_Kualitas_Pelayanan_di_Restoran_Saung_Mirah_Bogor

Agus Sulastiyono, 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.

Baridwan, Zaki. 2011. *Intermediate Accounting*, Edisi 8. Yogyakarta:BPFE Yogyakarta.

Batuan Andesit : Pengertian, Proses dan Manfaatnya IlmuGeografi.com (2016). Available at: <https://ilmugeografi.com/geologi/batuan-andesit> (Accessed: 24 April 2023).

Logo maya sanur resort & spa (2023). Available at: <https://www.mayaresorts.com/> (Accessed: 1 April 2023).

Mulyadi. 2016. *Sistem akuntansi*. Cetakan Kelima. Jakarta: Salemba Empat

Noor, Djauhari. 2009. *Mineral dan batuan*. Jakarta: Erlangga

Polii, Bernadain D. dan Towoliu Benny I. 2018. *Manajemen Tata Graha Dan Binatu 1 (Housekeeping 1)*. Sulawesi Utara : Polimdo Press.

Putri, E. D. H. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Penerbit Deepublish. Yogyakarta.

Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.

Sulastiyono 2011 *definisi hotel* , penerbit PT. Gramedia pustaka Jakarta 2011.

Yana Diana, SE., M.S. 2019. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintang Lagoon Resort*. Medan.

Yulia Novita. 2016. *HOUSEKEEPING (Public Area)*. Kecamatan Kota Dumai

Kumaat, Hendry M E; Si, M. 2022. *Prosedur Pembersihan Public Area Modul*

Pereira, Alex E. 2015. *Peranan Publik Area Attendant Dalam Menangani Pembersihan Rest Room Di Sintesa Peninsula Hotel Manado.*