

TUGAS AKHIR

PEMBERSIHAN AREA CANDI BALLROOM OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT SETELAH *EVENT* DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Bagus Eka Pratama Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PEMBERSIHAN AREA CANDI BALLROOM OLEH
PUBLIC AREA ATTENDANT SETELAH *EVENT* DI
THE APURVA KEMPINSKI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**I Gede Bagus Eka Pratama Putra
NIM 2015823168**

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

**PEMBERSIHAN AREA CANDI BALLROOM OLEH
PUBLIC AREA ATTENDANT SETELAH EVENT DI
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
I Gede Bagus Eka Pratama Putra
NIM 2015823168

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

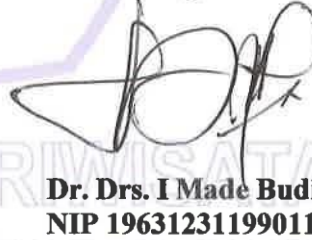
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr. Drs. I Made Budiasa, M. Par
NIP 196312311990111003

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Gede Bagus Eka Pratama Putra
NIM : 2015823168
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PEMBERSIHAN AREA CANDI BALLROOM SETELAH *EVENT* DI THE
APURVA KEMPINSKI”**

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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 21 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Gede Bagus Eka Pratama Putra
NIM : 2016823168
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 berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pembersihan Area Candi Ballroom setelah *Event* di The Apurva Kempinski” ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan, seperti terbatasnya waktu yang dimiliki oleh penulis dikarenakan penyusunan tugas akhir ini dilakukan bersamaan dengan penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL). Berkat bimbingan, doa serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa 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.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan masukan dan arahan selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata 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 dan menuntut ilmu di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Ketut Suarta, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, motivasi dan arahan dalam penyusunan tugas akhir serta telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
6. Dr. Drs. I Made Budiasa M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
7. Seluruh dosen dan staff pengajar di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis cantumkan namanya satu persatu, atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di kampus ini.
8. Bapak Vincent Guironnet dan Amit Sharma selaku General Manager dan Hotel Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Harisson Yabes Tompodung selaku Director of People Training & Quality Management di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan Tugas Akhir.
10. Bapak Wisnu Dian Raharja selaku Executive Housekeeper di The Apurva Kmpinski Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk tugas akhir ini.

11. Bapak Komang Ana Priatna selaku *Signature Training Housekeeping* 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 Tugas Akhir dan memberikan masukan serta informasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak Made Gusti Artana dan Ibu Ketut Budarati selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa selama penulis melakukan penulisan Tugas Akhir dan Ni Putu Inten Wahyuning selaku pemberi dukungan moral, motivasi dan semangat selama penulis melaksanakan penulisan hingga penyusunan Tugas Akhir.
14. Teman-teman terdekat di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun penggunaan bahasa. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Politeknik Negeri Bali.

Badung, 21 Agustus 2023

I Gede Bagus Eka Pratama Putra

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Tugas Akhir.....	7
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hotel	11
B. Housekeeping	16
C. Public Area	17
D. Event.....	19
E. MICE.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
A. Lokasi Hotel dan Sejarah Perusahaan/Hotel	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	27
C. Struktur Organisasi Housekeeping	37
BAB IV PEMBAHASAN	39
A. Bagaimana pembersihan area Candi Ballroom oleh Public Area Attendant setelah event di The Apurva Kempinski Bali?	41
B. Apa saja kendala yang dihadapi Public Area Attendant dalam membersihkan Candi Ballroom	54
BAB V KESIMPULAN	56
A. Simpulan	56
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Public area</i> Organization Chart.....	38
Gambar 4.1 Contoh pembagian Shift pada <i>Public area</i>	41
Gambar 4.2 Uniform <i>Public area</i>	43
Gambar 4.3 Area <i>foyer</i> sebelum dibersihkan	47
Gambar 4.4 Proses Brushing area <i>foyer</i>	49
Gambar 4.5 Area dalam Candi Ballroom sebelum dibersihkan.....	50
Gambar 4.6 Proses pembersihan karpet.....	51
Gambar 4.7 Proses Shampooing karpet.....	52
Gambar 4.8 Area <i>foyer</i> setelah dibersihkan.....	53
Gambar 4.9 Area dalam Candi Ballroom setelah dibersihkan.....	53

DAFTAR TABEL

3.1 Jenis Akomodasi Dan Jumlah.....	30
3.2 Jenis Ruang meeting dan luas.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. CT 30

Lampiran 2. LAVOR

Lampiran 3. ICE Carpet extractor

Lampiran 4. Bucket

Lampiran 5. Lobby Duster

Lampiran 6. Broom and Dustpan

Lampiran 7. Cotton Mop

Lampiran 8. Wet Sign Floor

Lampiran 9. Mama Lime

Lampiran 10. TR 103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor potensial yang dikembangkan di Indonesia. Pengembangan pariwisata merupakan salah satu usaha untuk mempromosikan daya tarik suatu objek wisata agar menjadi berkembang sesuai dengan visi dan misi (Fitri, Darmatasia, dkk;2020). Dengan keanekaragaman budaya serta alam yang dimiliki oleh Negara Indonesia, pengembangan Pariwisata yang baik dapat menjadi salah satu aset yang akan mampu menarik wisatawan baik dari dalam maupun dari luar negeri. Perkembangan Pariwisata di Indonesia tidak hanya pada satu daerah tetapi terdapat di berbagai daerah seperti; Pulau Bali, Papua, Lombok, dan beberapa daerah lainnya yang membuat sektor pariwisata Indonesia semakin kuat.

Pulau Bali menjadi salah satu destinasi wisata yang paling diminati oleh sebagian besar wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini disebabkan karena memiliki objek wisata alam yang beragam dengan kebudayaan yang masih dilestarikan oleh masyarakatnya. Menurut data yang dilansir oleh Badan Pusat Statistik Bali (BPS), dimana kunjungan pariwisata terus meningkat hingga bulan Desember 2022 yaitu sebanyak 377.276 pengunjung. Para wisatawan yang berkunjung tidak hanya mengunjungi pulau dewata ini hanya untuk berlibur, namun juga sebagai tempat untuk melakukan meeting maupun bisnis seperti; Summit(B20), Employment Summit

(L20), Konferensi Tingkat Tinggi (KTT G20), dan bisnis lainnya. Karena potensi wisatawan yang meningkat, fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan kepariwisataan juga telah banyak disediakan di Bali, salah satunya adalah jasa akomodasi seperti hotel.

Hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan layanan penginapan untuk umum. Selain menyediakan penginapan, hotel juga menyediakan fasilitas tambahan lainnya seperti pelayanan makanan dan minuman, transportasi, laundry, pusat kesehatan, spa, dan fasilitas lainnya. Hotel menurut Lawson (1976) yang dikutip dari jurnal “Perancangan Hotel Bintang 3 dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan “(2017: 54) hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyediaan makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Hotel memiliki jenis yang beragam mulai dari hotel non bintang hingga hotel bintang 5 yang cenderung mewah dan bertaraf internasional. Banyaknya hotel yang telah dibuka di Bali yang membuat setiap hotel bersaing untuk meningkatkan kualitas kebersihan bagi wisatawan yang menginap seperti The St. Regis Bali Resort, Mulia Resort Nusa Dua, The Ritz-Carlton dan Apurva Kempinski.

Masing-masing hotel dan restoran bersaing untuk memberikan yang terbaik kepada para pelanggan, mulai dengan memberikan harga yang menarik, lokasi yang strategis dan dekat dengan daerah tujuan wisata serta memberikan pelayanan yang maksimal.

Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, hotel dan restoran berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas kebersihan yang diberikan kepada pelanggan.

Kualitas kebersihan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Empati (*Emphaty*), Jaminan (*Assurance*), dan Bukti langsung (*Tangible*) (Trianata, 2022). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Agussalim dan Ali, 2017) yang menyatakan bahwa demi tercapainya kepuasan pelanggan perusahaan harus mengerti aspek kualitas kebersihan yang ditinjau berdasarkan lima dimensi. Menurut (Niken Nanincova, 2019) kualitas kebersihan sangat penting untuk dijaga dan ditingkatkan. Kualitas kebersihan yang dilakukan dengan baik dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan terpenuhinya kepuasan pelanggan, hal ini akan berdampak kepada citra perusahaan, citra baik akan menjadi aset perusahaan yang terpenting (Fauzi, dkk: 2022). Kualitas kebersihan yang baik akan berdampak kepada kepuasan pelanggan serta citra baik perusahaan. Citra baik akan meningkatkan jumlah pelanggan dan tingkat hunian hotel. Berdasarkan penelitian (Nasution, dkk: 2023) menyatakan bahwa hotel yang memiliki tingkat kualitas kebersihan yang baik akan dapat mempengaruhi minat pelanggan. Adanya peningkatan minat pelanggan dapat berdampak positif terhadap pendapatan hotel. (Gultom, dkk :2020) mengemukakan bahwa pengalaman positif yang dirasakan pelanggan akan membentuk kepercayaan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan hotel, sehingga akan berujung pada peningkatan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan yang baik secara langsung akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memberikan citra baik kepada hotel dan restoran. Dengan demikian jumlah pelanggan akan meningkat serta pendapatan hotel dan restoran pun akan meningkat.

Demikian Hotel Kempinski memiliki pandangan yang sama tentang pentingnya penerapan kualitas kebersihan. Strategi yang digunakan oleh seluruh hotel yang bernaung di bawah jaringan ini adalah menjadikan karyawan yang dimiliki sebagai aset serta manajemen harus melatih dan mendidik semua individu di setiap tingkat agar terjamin pengalaman yang dimiliki oleh setiap tamu adalah pengalaman yang terbaik (Kempinski, 2023). Lebih dari 125 tahun dan dengan 78 unit hotel di seluruh dunia, jaringan Hotel Kempinski berupaya mempertahankan kualitas kebersihan. Demikian pula di Indonesia, Hotel Indonesia Kempinski Jakarta dan The Apurva Kempinski Bali memiliki strategi yang sama dengan Jaringan Internasional Hotel Kempinski yaitu menempatkan pentingnya kualitas kebersihan untuk meningkatkan citra, jumlah pelanggan dan tingkat hunian dalam meningkatkan pendapatan hotel dan restoran.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel yang berada di kawasan tebing Nusa Dua. Hotel ini memiliki kualitas kebersihan yang baik dan selalu berusaha meningkatkannya, terbukti dari hotel ini berhasil menjadi tuan rumah dalam Konferensi Tingkat Tinggi G20 yang berlangsung di Bali pada tahun 2022. Untuk memberikan kualitas kebersihan yang baik kepada tamu, hotel ini menyadari bahwa hal tersebut tidak hanya dilakukan dan berasal dari satu divisi, melainkan seluruh divisi yang ada sesuai peran dan tanggung jawab masing-masing. Seperti pada bagian *Front Office* memiliki tanggung jawab utama sebagai tempat bagi tamu untuk melakukan check-in pertama kalinya hingga tamu melakukan check-out (Agusnawar, 2013). Sedangkan, pada bagian *Housekeeping*, memiliki tanggung jawab utama terhadap pemberian kualitas kebersihan dalam kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun area umum (Kristianda, 2020). Demikian juga pada bagian *Food and Beverage*

memiliki tanggung jawab utama terhadap mengolah makanan, menyediakan makan dan minuman serta memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restoran (Kristianda, 2020). Serta beberapa bagian lainnya yang memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda tetapi tetap menjadi satu kesatuan dalam mewujudkan kualitas kebersihan demi tercapainya kepuasan pelanggan.

MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition) adalah terobosan baru untuk kemajuan pariwisata Indonesia karena dinilai memiliki keuntungan 7 kali lipat lebih besar dari leisure tourism. Dampak utama adanya bisnis MICE di Indonesia adalah semakin meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan citra pariwisata di daerah destinasi MICE. Potensi MICE Indonesia terlihat dari banyaknya *Event* besar bertaraf internasional yang sering menunjuk Indonesia sebagai tuan rumah, selain itu Indonesia memiliki sumber daya manusia MICE yang profesional, infrastruktur yang berkualitas, sarana dan prasarana akomodasi MICE yang cukup memadai.

Tercapainya kepuasan pelanggan akan berdampak positif terhadap citra hotel The Apurva Kempinski Bali dan pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pendapatan hotel. Pendapatan hotel bukan hanya berasal dari pendapatan kamar, melainkan juga berasal dari pendapatan layanan restoran dan MICE. Dengan adanya MICE juga meningkatkan keuntungan bagi hotel karena dalam MICE sendiri juga meningkatkan pendapatan kamar, pendapatan makanan dan minuman dan lainnya.

Housekeeping adalah sebuah departemen operasional dalam suatu hotel ataupun apartemen yang mengurus segala kebutuhan hotel terkait dengan perawatan dan kebersihan hotel. *Housekeeping* dibagi menjadi beberapa section salah satunya adalah *Public area Section* yang memiliki tanggung jawab untuk membersihkan dan merawat

seluruh area yang ada di hotel seperti, Restoran, spa, gym dan area yang digunakan untuk melakukan MICE. *Public area* section juga harus memiliki penampilan yang rapi, pengetahuan tentang hotel, Bahasa Inggris yang baik dan Bahasa tubuh yang baik karena seorang *Public area* section selalu bertemu dengan tamu yang ada di hotel.

Dalam pembagian *Public area* section, *moring shift* bertugas membersihkan seluruh area hotel dan beberapa project yang diberi oleh leader, *afternoon shift* menyelesaikan *hand over* yang diberi oleh *moring shift* dan melakukan project yang diberikan leader, dan untuk *night shift* membersihkan area lobby dan melakukan beberapa project tambahan dari leader. Salah satu area yang dibersihkan oleh *Public Area Attendant* adalah Candi Ballroom. Candi Ballroom adalah salah satu tempat paling luas untuk melakukan MICE yang bisa menampung 1000 orang jika berdiri dan 600-700 jika duduk dan bagian dalam beralaskan karpet yang harus dijaga supaya tetap bersih dan rapi.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Pembersihan Area Candi Ballroom Setelah *Event* Di The Apurva Kempinski.”

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 pembersihan area Candi Ballroom oleh *public area attendant* setelah *Event* di The Apurva Kempinski Bali?

2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh *public area attendant* dalam membersihkan Candi Ballroom dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Tugas Akhir

1. Tujuan

- a. Untuk menjelaskan bagaimana pembersihan area Candi Ballroom oleh *public area attendant* setelah *Event* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk memaparkan kendala-kendala yang dihadapi dalam membersihkan Candi Ballroom oleh *public area attendant* setelah *Event* di Apurva Kempinski Bali.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali
Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi mahasiswa khususnya pada jurusan pariwisata, program studi perhotelan maupun pihak lain yang membutuhkan, tentang pembersihan area Candi Ballroom oleh *public area attendant* setelah *Event* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Bagi mahasiswa
Merupakan salah satu persyaratan untuk lulusan pada program Studi Diploma 3 Perhotela jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori khususnya dalam bidang Room Division yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan.
- c. Bagi perusahaan

Sebagai salah satu sumber informasi bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan terkait dengan pembersihan area Candi Ballroom oleh *public area attendant* setelah *Event* di The Apurva Kempinski Bali.

D. Metode 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 Partisipatif, pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dan melibatkan diri secara langsung pembersihan area Candi Ballroom oleh *public area attendant* setelah *Event* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Metode Wawancara, pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan manager *Public Area* dan karyawan *Public Area* Hotel Apurva Kempinski mengenai pembersihan area Candi Ballroom oleh *public area attendant* setelah *Event*.
- c. Metode kepustakaan, pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, artikel jurnal, dan sumber pustaka lainnya terkait dengan pembersihan area Candi Ballroom oleh *public area attendant* setelah *Event* di The Apurva Kempinski Bali

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan data dengan kata kata yang biasa sedemikian rupa untuk dapat mengambil kesimpulan pembersihan area Candi Ballroom oleh public area attendant setelah *Event* 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 penyajian hasil analisis data dengan kata-kata biasa mengenai pembersihan area Candi Ballroom oleh public area attendant setelah *Event* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian hasil analisis data dengan table dan gambar mengenai pembersihan area Candi Ballroom oleh public area attendant setelah *Event* di The Apurva Kempinski Bali

BAB V

KESIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada Bab IV diatas dapat disimpulkan bahwa agar proses pembersihan area Candi Ballroom di The Apurva Kempinski mendapatkan hasil yang maksimal diperlukan ketelitian dan keterampilan dalam melakukan pembersihan yang sudah ditentukan, sebagai berikut:

1. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan dibagi menjadi 2 bagian, yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan perlengkapan dan bahan untuk melakukan pembersihan area Candi Ballroom.

2. Tahap penanganan

Tahap penanganan dimana *attendant* menjalani penanganan dalam menangani pembersihan area Candi Ballroom yang dibagi menjadi 2 bagian, yaitu area *foyer* Ballroom dan area dalam Ballroom sesuai dengan *Standar Operating Procedure* yang sudah ditentukan, yaitu:

a. Area *foyer* Candi Ballroom

Membersihkan area *foyer* Candi Ballroom dengan menggunakan beberapa Langkah, antara lain:

- 1) Siapkan alat dan bahan yang akan digunakan untuk membersihkan area *foyer*

56

- 2) Membersihkan debu dan kotoran menggunakan *Lobby Duster*
 - 3) Kumpulkan debu di satu tempat dan bersihkan menggunakan *Broom and Dustpan*. Buang ke plastik sampah yang sudah disediakan.
 - 4) Meletakkan *wet sign floor* di dekat area yang akan dibersihkan.
 - 5) Campur mama lime dengan air lalu tuangkan ke dalam mesin CT 30 secukupnya dengan perbandingan 2:10.
 - 6) Memasang *brush* ke mesin CT 30.
 - 7) Masukkan kabel mesin ke stop kontak terdekat.
 - 8) Gunakan CT 30 untuk membersihkan secara menyeluruh yang dimulai dari area yang terjauh dari pintu masuk dengan cara didorong dan membentuk huruf (S).
 - 9) Pel seluruh area supaya tidak becek.
 - 10) Selesai membersihkan *Public area Attendant* harus membersihkan mesin CT 30 supaya mesin terawat dengan baik.
- b. Area dalam Candi Ballroom

Membersihkan area dalam Candi Ballroom dengan menggunakan beberapa Langkah, antara lain:

- 1) Bersihkan seluruh area menggunakan *Broom and Dustpan* dan mesin Lavor untuk membersihkan karpet dari kotoran dan debu.
- 2) Kumpulkan debu dan kotoran ke dalam plastik sampah yang sudah disediakan.
- 3) Masukkan chemical TR 103 yang dicampur air lalu tuangkan ke mesin

ICE Carpet Extractor dengan perbandingan 1:10.

- 4) Masukkan kabel mesin ke stop kontak terdekat.
- 5) Gunakan mesin ICE Carpet Extractor untuk membersihkan karpet dengan cara menarik ke belakang.
- 6) Selesai membersihkan karpet, pastikan karpet benar benar kering dengan cara mengulang proses *vacuuming* karpet menggunakan mesin ICE Carpet Extractor dengan menghidupkan fungsi *vacuumnya* saja.
- 7) Setelah menggunakan mesin ICE Carpet Extractor bersihkan mesin. Pastikan mesin dalam keadaan kosong dari air kotor maupun air yang berisi campuran *chemical*.

3. Tahap akhir

Tahap akhir dimana setelah *attendant* melakukan pembersihan area Candi Ballroom, *attendant* harus mengunggah foto saat proses pembersihan yang sudah diambil sebelumnya sebagai bukti bahwa telah melakukan pembersihan ke grup *whatapps Public area* 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 dibagian *public area attendant*, ada beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Untuk proses pembersihan pada area Candi Ballroom hendaknya attendant melakukan pembersihan dengan teliti dan persiapan yang matang agar tidak mengganggu pada saat proses pembersihan.
2. Sebaiknya untuk melakukan proses pembersihan area Candi Ballroom memerlukan minimal 2 team untuk melakukan project karena luasnya area Candi Ballroom tersebut agar lebih fokus dalam melakukan pembersihan.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar. 2013. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: PT. PERCA

Agussalim, M., & Ali, H. (2017). Model Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek Pada Giant Citra Raya Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 317–335.

Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management* (1st ed.). Depok: KENCANA.

Fajriansyah, A. R., & Dr. Christina L. Rudatin. (2020). Display Materi dan Peranan Pavilion Guide Indonesia dalam Promosi Expo. *Seminar Nasional Riset Terapan*, 120-124.

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180

- Hadi, A. (2020). Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Bintang Hingga Lokasinya. Retrieved from tirto.id website: <https://tirto.id/jenis-jenis-hotel-berdasarkan-bintanghingga-lokasinya-ew7j>
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8
- Kristianda, S. D. (2020). Faktor–Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja Food and Beverage Department di Hotel JW Marriott Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. *Agora*, 7(2)
- Nasution, D. Z., Utari, N. N. N., & Nofiyanti, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Division Terhadap Minat Kunjung Tamu di Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto. *YUME: Journal of Management*, 6(2), 182-188.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis. Administrasi dan Penanganan Kerja* (1st ed.; Drs Daryanto, Ed.).
- Utami, N. W., Mulyanti, & Oktaviani, M. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT. *Journal Of Mandalika Rivew*, 25-29.