

TUGAS AKHIR
PEMBERSIHAN AREA *BACK OF THE HOUSE* (BOH)
OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT
DI W BALI SEMINYAK



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Agus Dharma Wiguna

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR
PEMBERSIHAN AREA *BACK OF THE HOUSE* (BOH)
OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT
DI W BALI SEMINYAK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
I Nyoman Agus Dharma Wiguna
NIM 2015823060

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**PEMBERSIHAN AREA *BACK OF THE HOUSE* (BOH)
OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT
DI W BALI SEMINYAK**

Oleh:
I Nyoman Agus Dharma Wiguna
NIM 2015823060

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc
NIP. 199001132019032015

Pembimbing II,

Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par
NIK. 202111014

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua

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



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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Nyoman Agus Dharma Wiguna
NIM : 2015823060
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PEMBERSIHAN AREA *BACK OF THE HOUSE* (BOH) OLEH PUBLIC
AREA ATTENDANT DI W BALI SEMINYAK”**

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, 15 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan



Nama : I Nyoman Agus Dharma Wiguna
NIM : 2015823060
PS : 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 **PEMBERSIHAN AREA BACK OF THE HOUSE (BOH) OLEH PUBLIC AREA ATTENDANT DI W BALI SEMINYAK** 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. Oleh karena 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. Prof. 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. Dr. 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 D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Titus Rosier selaku General Manager di W Bali Seminyak yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di W Bali Seminyak, untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. I Wayan Gede Jaya Nadi selaku Training Manager di W Bali Seminyak yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di W Bali Seminyak, untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. I Kadek Gede Dama Yasa selaku *Direktur Housekeeping* di W Bali Seminyak yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di W Bali Seminyak, untuk mendukung penulisan Tugas akhir ini.
10. I Kadek Arka, selaku *Assistant Direktur Housekeeping Manager* dan Bapak I Komang Arya Suputra, selaku *Assistant Housekeeping Manager* di W Bali Seminyak yang telah memberikan ijin penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
11. I Putu Apriangga Arianta selaku *Leader Public Area Sectin* di W Bali Seminyak yang telah memberikan ijin penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.

12. Seluruh Staff W Bali Seminyak khususnya pada *Housekeeping Department* yang telah membantu dan membimbing penulis selama penulisan Tugas Akhir.
13. Bapak I Ketut Landra, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
14. 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, 15 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan Akhir Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB IIL ANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. <i>Housekeeping Department</i>	13
C. <i>Public Area</i>	14
C. BOH (<i>Back of The House</i>)	15
D. <i>Room attendant</i>	16
F. Peralatan Pembersihan <i>Public Area</i>	17
G. <i>Chemical Pembersih Public Area</i>	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan / Hotel	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel	27
C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel	37
BAB IV PEMBAHASAN	41
A. Pelaksanaan Pembersihan Area BOH (<i>Back of The House</i>)	41
1. Tahap Persiapan	41

2. Tahap Pelaksanaan	46
3. Tahap Akhir	58
B. Hambatan Saat Pelaksanaan dan Solusi	58
BAB V PENUTUP	61
A. Simpulan	61
C. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Personal Grooming.....	43
Gambar 4. 2 Assignment.....	46
Gambar 4. 4 Mengumpulkan sampah	47
Gambar 4. 5 Membersihkan loker.....	48
Gambar 4. 6 Membersihkan WC Fire	49
Gambar 4. 7 Mengisi ulang hand sanitizer.....	49
Gambar 4. 8 Dusting	50
Gambar 4. 9 Membersihkan wc SLT	51
Gambar 4. 10 Mengumpulkan sampah	51
Gambar 4. 11 Dusting	52
Gambar 4. 12 Melakukan Dusting furniture	53
Gambar 4. 13 Membersihkan receiving and purchasing office	54
Gambar 4. 14 Membersihkan store	54
Gambar 4. 15 Membersihkan Studio villa	55
Gambar 4. 16 Membersihkan WC Parkir.....	56
Gambar 4. 17 Dusting	56
Gambar 4. 18 Brushing loker	57
Gambar 4. 19 Brusung di depan ouch.....	57
Gambar 4. 20 Vacuum Office BOH.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Klasifikasi Escapes W Bali Seminyak	27
Tabel 3. 2 Klasifikasi Villa W Bali Seminyak.....	30
Tabel 3. 3 Kapasitas Ruang Pertemuan	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Gambar Hotel W Bali Seminyak
2. Gambar *Pool* W Bali Seminyak

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang ada di Indonesia. Bali memiliki daya tarik yang sangat berbeda dari kawasan pariwisata yang lainnya antara lain keindahan alam, budaya, serta beragam kuliner yang khas di Pulau Bali. Beragam dan lengkap pula jenis-jenis tempat wisata yang ada di Pulau Bali, mulai dari pantai, sawah-sawah, kawasan hutan, danau, gunung, air terjun, serta kawasan wisata buatan seperti desa wisata yang sudah sangat terkenal di dunia. Selain kawasan pariwisata di Bali juga banyak terdapat hotel berbintang yang menyediakan fasilitas yang lengkap dan memiliki pelayanan yang sangat memuaskan.

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum untuk umum yang dikelola secara komersial. Di Seminyak terdapat salah satu hotel bintang 5 yang memiliki keunikan dan lokasi yang sangat strategis yaitu W Bali Seminyak.

W Bali Seminyak merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan Raya Petitenget, Kelurahan Seminyak, Desa Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. W Bali – Seminyak berada di bawah kepemilikan PT Dua Cahaya Anugrah yang berpusat di Jakarta. PT Dua Cahaya Anugrah bekerja sama dengan pihak manajemen Starwood Hotel and Resort Worldwide, yang saat ini telah bergabung dengan Marriott International untuk mengelola W Bali Seminyak.

Di W Bali Seminyak terdapat beberapa departemen yang berperan penting dalam kelancaran operasional di W Bali Seminyak, yaitu: Front Office Department (Welcome), Housekeeping Department (Style), Sales Department, Finance Department, Engineering Department, Security Department, Human Resources Department, dan Beverage and Food Department. Di W Bali Seminyak terdapat satu departemen yang berperan penting dalam menjaga kebersihan, keindahan, kerapian, serta kenyamanan area hotel, yaitu *Housekeeping Department*. *Housekeeping Departemen* adalah suatu departemen yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan seluruh area hotel agar tamu dan karyawan merasa aman dan nyaman selama berada di hotel. Pada W Bali Seminyak memiliki beberapa *section* yang terdapat pada departemen housekeeping, yaitu: *Room Section*, *Public Area Section*, *Laundry Section*.

Pada *Housekeeping Department*, *room section* sangat berperan penting dalam menjaga kebersihan serta kenyamanan kamar agar tamu yang menginap merasa aman dan nyaman selama tinggal di hotel. Selain itu ada satu *section* yang sangat berperan penting dalam menjaga kebersihan area umum, yaitu *public area section*. *Public area section* adalah salah satu bagian dari departemen *housekeeping* yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan area umum yang sangat berpengaruh terhadap ketertarikan tamu untuk menggunakan jasa di dalam hotel.

Di W Bali Seminyak terdapat beberapa *section* di *public area*, yaitu: BOH (*Back of The House*), Starfishbloo Restaurant, Woobar dan Fire Restaurant, *lobby*,

dan *corridor*. Dengan adanya *section* tersebut semua area yang ada di dalam hotel akan selalu terjaga kebersihannya dan tamu akan merasa nyaman selama tinggal di hotel. Selain itu *public area section* juga harus selalu menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan area *back off the house*, agar para atasan dan *staff* merasa nyaman selama melakukan pekerjaannya.

BOH (*Back of The House*) merupakan area bagian belakang hotel yang jarang berinteraksi dengan tamu atau tidak sama sekali. Meskipun tidak terlalu berinteraksi dengan tamu, BOH juga memiliki peran penting untuk memastikan proses produksi berjalan secara efisien. Pembersihan area BOH sangat berbeda dengan pembersihan area lainnya karena area BOH sangat luas dan harus banyak yang dibersihkan. Area yang termasuk ke dalam BOH, yaitu: *loker, corridor boh, hrd office, sales office, finance office, oasis, studio villa, housekeeping office, ouch, toilet slt, loading dock, security office, security portal, toilet parkir, toilet fire restoran, mushola hotel*.

Seorang *public area attendant* dalam membersihkan area boh harus pintar dalam mengatur waktu karena area yang dibersihkan sangat banyak agar semua area dapat dibersihkan secara maksimal. Hal tersebut yang membedakan pembersihan area BOH dengan area lainnya karena membutuhkan waktu yang lebih lama untuk membersihkan area BOH. Range waktu untuk pembersihan area BOH dari jam 08.00 – 10.00 WITA harus sudah bersih, karena jam kerja untuk BOH (*Back of The House*) dimulai dari jam 10.00. Perbedaan waktu untuk pembersihan area BOH dengan area lainnya sekitar 30 menit sampai 1 jam.

Peralatan dan bahan pembersih yang digunakan oleh *public area attendant* untuk melakukan pembersihan area BOH di W Bali Seminyak, yaitu alat: *broom*,

mop, dustpan, cloth, bucket, hand brush, floor brush, hand glove, masker, floor squeeze, sponge, brushing machine, vacuum machine. Untuk Chemical yang digunakan, yaitu: *peroxide* (digunakan untuk membersihkan *toilet/sanitasi*), *glass cleaner* (digunakan untuk membersihkan kaca), *furniture polish* (digunakan untuk mengkilapkan barang yang berbahan kayu), *morning bress* (digunakan untuk mengharumkan toilet), *lemon ice dan 3 m* (digunakan untuk membersihkan karat), *medallion* (digunakan untuk mengkilapkan besi).

Selain melakukan pembersihan area sesuai *assignment* yang diberikan *public area attendant* juga biasanya diberikan project oleh leader. *Project* adalah suatu pekerjaan tambahan yang diberikan oleh leader kepada *public area attendant*. *Project* tersebut dibagi menjadi 3, yaitu: *project* harian membersihkan kaca, *project* setiap minggu brushing lantai di Starfishbloo Restaurant setelah *brunch*, *project* setiap bulan *cleaning green pillar*. *Project* yang diberikan biasanya berjumlah 2, seperti contohnya: melakukan brushing di area depan ouch sampai ke *corridor BOH* dan melakukan *deep cleaning toilet*. *Project* tersebut dilaksanakan karena bertujuan untuk *maintain property* dan area agar tetap terawat dan tetap terlihat bersih.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul “Pembersihan area Back of The House (BOH) oleh *public area attendant* di W Bali Seminyak”.

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 BOH oleh *public area attendant* di W Bali Seminyak?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pembersihan area BOH oleh *public area attendant* di W Bali Seminyak?

C. Tujuan Penulisan Akhir Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan
 - a. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui proses pembersihan area BOH oleh *public area Attendant* di W Bali Seminyak.
 - b. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pembersihan area BOH oleh *public area Attendant* di W Bali Seminyak.

2. Kegunaan

- a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini digunakan sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *public area section*.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas Akhir ini bisa 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 *public area section*.

c. Bagi Perusahaan

Tugas Akhir ini sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang, sehingga bisa menambah wawasan bagi para *staff* di Hotel W Bali Seminyak.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan mengamati dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam proses Pembersihan Area BOH (Back of The House) Oleh *Public Area Attendant* di W Bali Seminyak. Dalam metode observasi ini penulis ingin mendapatkan data peralatan apa yang digunakan pada saat proses pembersihan, teknik pembersihan yang digunakan, langkah-langkah dalam membersihkan area BOH, *chemical* yang digunakan pada saat proses pembersihan area BOH. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat, dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab atau wawancara dengan respondennya, yaitu *Housekeeping Manager, Supervisor, dan Staff* di hotel W Bali Seminyak tentang alat, bahan pembersih yang digunakan, teknik pembersihan, dan kendala apa saja yang dihadapi dalam pembersihan area boh.

c. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca atau mengadakan pencatatan dari literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini. Pengumpulan data bisa dilakukan dengan membaca buku di perpustakaan, dan mencari jurnal yang berkaitan tentang public area dan pembersihan area boh. Buku atau jurnal yang penulis baca, yaitu: Jurnal Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta, Jurnal Analisis Penyebab Terjadinya Kecelakaan Di Public Area Di Swiss Bellhotel Mangga Besar, Jurnal Kinerja Public Area Attendant Di Saat Full Event Di Hotel Batiqa Pekanbaru, Jurnal Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city, Jurnal Peranan Publik Area Attendant Dalam Menangani Pembersihan Rest Room Di Sintesa Peninsula Hotel Manado, Jurnal Analisis Implikasi Peran Standard Operating Procedure (SOP) Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Bagi Room Attendant pada Housekeeping Department di Hotel Novotel Solo, Jurnal Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Grandia Hotel Bandung, Jurnal Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu Oleh Pramugraha, Jurnal Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Room Attendant di Doubletree by Hilton Johor Bahru Pada Masa Covid -19, Buku Hotel Courtesy, Jurnal Profesionalisme, Houseman, Public Area, Alat Mesin.

d. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memberikan gambaran dan memaparkan secara rinci tentang data yang diperoleh mengenai pembersihan area BOH oleh *public area attendant* di W Bali Seminyak.

2. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa, dan juga metode formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, terdapat simpulan yang diperoleh oleh penulis pada tugas akhir yang berjudul “Pembersihan area BOH oleh *public area attendant* di W Bali Seminyak”, yaitu:

Pembersihan area BOH oleh *public area attendant* di W Bali Seminyak terdiri dari beberapa tahapan. Pada tahap persiapan diri terdapat beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu mengambil baju di *uniform*, melakukan absensi. Kemudian pada tahap persiapan kerja terdapat beberapa hal yang harus disiapkan, yaitu *cleaning cloth*, *cleaning supplies*, *cleaning equipment*, dan *machine*. Setelah itu pada tahap pelaksanaan kerja seorang *public area attendant* harus membersihkan *office* BOH, membersihkan loker, membersihkan wc fire, membersihkan area *corridor*, membersihkan wc SLT, membersihkan *ouch*, membersihkan *loading dock*, membersihkan *security office*, Membersihkan *receiving and purchasing office*, membersihkan *store*, membersihkan *studio villa*, membersihkan wc parkir, membersihkan *security portal*, melaksanakan project dan memvacum *office* BOH.

Pada tahap akhir terdapat beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu Seorang *public area attendant* harus memeriksa *assignment* dan meyakinkan bahwa seluruh area BOH sudah dibersihkan. Selain itu *public area attendant* juga harus memastikan semua alat dan bahan pembersih sudah dikembalikan ke *trolley*. Kemudian merapikan dan membersihkan semua peralatan yang digunakan pada saat membersihkan semua area BOH. Seorang *public area attendant* juga harus mencatat semua osibori yang digunakan di wc fire, baik pada saat pengembalian osibori maupun pada saat pengambilan osibori.

B. Hambatan

1. Terdapat bekas ban *trolley* dari steward di *corridor* BOH

Adanya bekas ban *trolley* pada *corridor* BOH sangat mengganggu pekerjaan dari *public area attendant*, karena bekas dari ban *trolley* tersebut menyebabkan seorang *public area attendant* harus mengepel atau membersihkan lantai *corridor* BOH berkali-kali dan menyebabkan banyaknya waktu yang terbuang.

2. Terdapat noda atau *spot* pada osibori

Kendala yang sering terjadi dalam melakukan pembersihan area BOH adalah banyaknya noda kotor yang masih melekat pada osibori yang akan di set-up pada wc fire. Hal tersebut menyebabkan banyaknya *complain* dari *assistant manager* karena tidak *set-up* osibori pada wc fire. Ini terjadi karena proses pencucian di laundry yang kurang bagus serta kurang telitinya *staff* laundry dalam memeriksa noda yang terdapat pada osibori.

3. Terdapat ceceran air dari *trolley steward*

Adanya ceceran air dari *trolley steward* tersebut membuat lantai *corridor* BOH menjadi basah dan licin karena ceceran tersebut mengandung minyak yang disebabkan dari sisa makanan yang dimasukkan di dalam plastik sampah.

C. Saran

Berdasarkan uraian pada Bab IV mengenai pembersihan area BOH oleh *public area attendant* pada W Bali Seminyak, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Solusi untuk mengatasi permasalahan bekas ban *trolley steward* tersebut adalah dengan cara memberikan pengarahan kepada *steward* agar melakukan pekerjaan dengan hati-hati atau sesuai dengan SOP.
2. Solusi untuk menangani permasalahan noda atau *spot* pada osibori, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pencucian di laundry.
3. Solusi untuk mengatasi permasalahan ceceran air dari *trolley steward* adalah dengan cara memberikan pengarahan kepada *steward* agar sebelum dan sesudah menggunakan *trolley* harus dibersihkan terlebih dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Devi Hari Putri, E. (2015). *Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. Khasanah Ilmu.*
- Heykal, M. (2019). *Analisis Penyebab Terjadinya Kecelakaan Di Public Area Di Swiss Bellhotel Mangga Besar. Journal Pesona Hospitality.*
- Malinda, R., Rohaeni, N., & Widiaty, I. (2017). *Penguasaan Pengetahuan Prosedur Pembersihan Area Umum Pada Mata Pelajaran Tata Graha Oleh Peserta Didik SMKN 9 Bandung. FamilyEdu: Jurnal Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.*
- Martina, E. (2019). *Kinerja Public Area Attendant Di Saat Full Event Di Hotel Batiqa Pekanbaru. Jurnal Daya Saing.*
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). *Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city. Prosiding Sensei.*
- PEREIRA, A. R. (2015). *Peranan Publik Area Attendant Dalam Menangani Pembersihan Rest Room Di Sintesa Peninsula Hotel Manado.*
- Pratama, A. A., Sunyoto, & Sumarman. (2016). *Analisis Implikasi Peran Standard Operating Procedure (SOP) Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Bagi Room Attendant pada Housekeeping Department di Hotel Novotel Solo.*
- Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016). *Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Grandia Hotel Bandung. Konferensi Nasional Ilmu Sosial & Teknologi (KNiST).*

Simatupang, D. T., Kamar, M. D., & Batam, P. P. (2022). *Pelaksanaan Pembersihan*

Kamar Tamu Oleh Pramugraha.

Somawati, N. L., Arthini, N. N. S., Adnyana, I. made S., & Iswarini, N. K. (2022).

Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Room Attendant di Doubletree by Hilton

Johor Bahru Pada Masa Covid -19.

Sujatno, B. (2008). *Hotel Courtesy.*

Sukmana, M. D. (2017). *Profesionalisme, Houseman, Public Area, Alat Mesin.* Jom

Visip.