

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN KEGIATAN *WASHING FLOOR* OLEH *PUBLIC AREA ATTENDANT* DI AREA *LOBBY THE APURVA* KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I MADE JAYA UTAMA BAGASKARA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN KEGIATAN *WASHING FLOOR* OLEH *PUBLIC AREA ATTENDANT* DI AREA *LOBBY THE APURVA* KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**I Made Jaya Utama Bagaskara
NIM 2015823143**

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

**PELAKSANAAN KEGIATAN *WASHING FLOOR* OLEH
PUBLIC AREA ATTENDANT DI AREA LOBBY THE APURVA
KEMPINSKI BALI**

Oleh
I Made Jaya Utama Bagaskara
2015823143

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

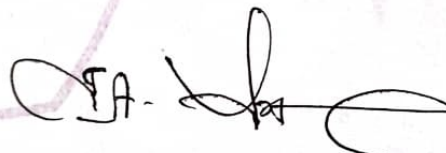
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



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

Pembimbing II



I. Gusti Agung Sadnyana Putra, M. Kom
IP. 196303231990031001

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata



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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Made Jaya Utama Bagaskara

NIM : 2015823143

Program Studi : D3 Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul :

"PELAKSANAAN KEGIATAN *WASHING FLOOR* OLEH *PUBLIC AREA ATTENDANT* DI AREA *LOBBY 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 yang saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 28 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Made Jaya Utama Bagaskara

NIM : 2015823143

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 dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **"Pelaksanaan Kegiatan *Washing Floor* oleh *Public Area Attendant* di *Area Lobby 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 telah banyak mendapatkan bantuan, dukungan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan 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. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ir. I.Gusti Agung Sadnyana Putra , M Kom 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 I Made Swanjaya SH. (Alm) dan Ni Wayan Suciati (Alm) selaku orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik juga selalu menyertai.
14. I Gede Dananjaya Bagaskara selaku kakak kandung saya yang telah memberikan dukungan dengan tulus dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Michelle Johnny Alberta yang telah memberikan dukungan dengan tulus dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
16. 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 bermendaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar.

Badung, 28 Agustus 2023

Penulis

I Made Jaya Utama Bagaskara

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan.....	4
2. Kegunaan penulisan.....	4
D. Metodologi Penelitian	5
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data.....	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian dan Fasilitas Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel	7
2. Fasilitas Hotel.....	7
B. Pengertian dan Tugas Utama <i>Housekeeping</i>	9
1. Pengertian <i>Housekeeping</i>	9
2. Tugas Utama <i>Housekeeping</i>	11

C. <i>Public Area</i>	12
1. Tugas dan tanggungjawab <i>Public Area</i> :.....	13
2. Peranan <i>Public Area Attendant</i>	14
D. Pengertian Kegiatan <i>Washing Floor</i>	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	19
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali.....	19
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	22
1. Bidang Usaha.....	22
2. Fasilitas.....	23
C. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan <i>Washing Floor</i>	34
1. Persiapan Diri	34
2. Persiapan Perlengkapan.....	35
B. Kendala yang Dihadapi dan Cara Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan Kegiatan <i>Washing Floor</i>	42
1. Kendala-kendala yang dihadapi	42
2. Cara Mengatasi kendala-kendala yang dihadapi	43
BAB V PENUTUP	45
A. Simpulan	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Mesin CT80.....	17
Gambar 3. 1 Logo The Apruva Kempinski.....	19
Gambar 3. 2 Pendiri Kempinski.....	22
Gambar 3. 3 <i>Housekeeping Organization Chart</i>	31
Gambar 3. 4 <i>Public Area Organization Chart</i>	32

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Bagian-Bagian Mesin CT80.....	36
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Jenis-Jenis Kamar

Lampiran 2 Foto Jenis-Jenis *Restaurant* dan Bar

Lampiran 3 Foto The Apurva Spa

Lampiran 4 Foto Apurva Chapel

Lampiran 5 Foto *Meeting Room*

Lampiran 6 Foto *Fitness Centre*

Lampiran 7 Foto *Cliff Lounge*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan. Tujuannya bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk bersenang-senang, memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau waktu libur serta tujuan-tujuan lainnya (Meyers, K. 2009). Era globalisasi ini pariwisata sudah menjadi hal yang tidak asing lagi, dengan demikian industri pariwisata kian meningkat diberbagai daerah untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung. Peranan industri pariwisata juga sangat penting untuk menambah devisa negara serta meningkatkan hubungan antar negara. Salah satu daerah yang terkenal akan pantai yang indah dan adat istiadatnya yang masih kental sehingga banyak wisatawan yang tertarik untuk dikunjungi adalah Bali.

Bali terdiri atas beberapa pulau, yaitu Pulau Bali, Pulau Nusa Penida, Pulau Nusa Ceningan, Pulau Nusa Lembongan, Pulau Nusa Serangan, dan Pulau Menjangan. Luas wilayah Pulau Bali secara keseluruhan 5.70,06 km² dan jumlah penduduknya 4 362,7 ribu jiwa (BPS, 2021) Keindahan alam dan budaya yang dimiliki di Bali menjadi daya tarik tersendiri yang membuat wisatawan datang dan berkunjung ke Bali.

Salah satu hotel berbintang 5 yang sedang banyak digemari di Bali adalah The Apurva Kempinski Bali yang terletak di Kawasan Nusa Dua

merupakan salah satu hotel berbintang 5 *luxury* yang memiliki 475 kamar *suites* dan *villa*, 5 restoran dengan desain yang menarik, dan *chapel* yang unik, dan memikat pelayanan yang terbaik dan meningkatkan kegiatan operasional hotel supaya berjalan dengan baik. Dalam operasionalisasinya, hotel tersebut memperkerjakan lebih dari 100 orang *staff* dengan sebanyak 10 Departemen yang memiliki peranan dan fungsinya masing-masing dan saling mendukung satu sama lainnya, salah satunya adalah *housekeeping department* atau biasa disebut dengan departemen tata graha.

Departemen Tata Graha merupakan 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*, dan *Public Area*. Seksi *Public Area* memiliki tugas untuk menjaga kebersihan dari area *lobby entrance* hingga *restroom* hotel. Para *Public Area* yang bertugas di hotel tersebut memiliki tugas khusus yaitu *washing floor* di area sekitaran lobby menggunakan mesin khusus yaitu CT80. Tugas *washing floor lobby*. *Washing floor lobby* ini perlu dilakukan dengan *detail* agar hasil yang rapi dan warna dari lantai tersebut tidak belang.

Washing floor merupakan proses pembersihan lantai dengan menggunakan air, deterjen, dan alat pembersih seperti sapu, pel, atau mesin pembersih vakum. Tujuan utama dari *washing floor* adalah menghilangkan

kotoran, noda, debu, dan bakteri dari permukaan lantai untuk menjaga kebersihan dan kecantikannya. Mesin CT80 merupakan mesin pembersih vakum yang diproduksi oleh perusahaan IPC (*Integrated Professional Cleaning*) yang digunakan untuk membersihkan lantai secara efisien dan efektif di berbagai lingkungan seperti kantor, rumah sakit, pusat perbelanjaan, dan area komersial lainnya.

Hal tersebut yang mendasari penulis untuk menyusun tugas akhir dengan judul “ Pengoperasian Mesin CT80 dalam Kegiatan *Washing* di Area *Lobby* 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 tata cara dari pelaksanaan kegiatan *washing floor* oleh *Public Area Attendant* dalam di area *lobby* The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi kendala pada saat pelaksanaan kegiatan *washing floor* oleh *Public Area Attendant* di area *lobby* The Apurva Kempinski Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui tata cara dari pelaksanaan kegiatan *washing* oleh *Public Area Attendant* di area *lobby* The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *public area* saat pelaksanaan kegiatan *washing* di area *lobby* The Apurva Kempinski Bali.
- c. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan kegiatan *washing* di area *lobby* The Apurva Kempinski Bali.

2. Kegunaan penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan dan sebagai sarana menambah pengetahuan bagi mahasiswa dalam bidang *room division*

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar di Jurusan Pariwisata.

c. Bagi perusahaan

Sebagai informasi tambahan dan masukan untuk dijadikan bahan evaluasi terkait pelaksanaan kegiatan *washing* yang dilakukan oleh *Public Area Attendant*.

D. Metodologi Penelitian

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, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung, mempelajari, dan melibatkan diri secara langsung dilapangan dalam proses pembuatan.
- b. Metode Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan sesi tanya jawab kepada manager dan karyawan berkaitan dengan Prosedur Penanganan Mesin *Single Dish* dalam melaksanakan *washing area lobby* menggunakan mesin CT80 di The Apurva Kempinski Bali
- c. Metode kepustakaan, yaitu 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 ada bab IV diatas dapat disimpulkan bahwa *project washing floor area floor lobby* yang menggunakan mesin CT80 adalah

1. Pelaksanaan kegiatan washing floor di the Apurva Kempinski Bali terdiri dari 2 persiapan, yaitu persiapan diri dan persiapan peralatan yang menggunakan mesin CT80. Perosedur pengoprasian mesin CT80 terdiri dari 5 langkah yaitu persiapan mesin, pengoperasian mesin, pembersihan area dan langkah penutupan.
2. Kendala-kendala dalam melakukan kegiatan washing terletak pada pengoperasian dari mesin CT80, antara lain kendala sistem penyemprotan terhadap mesin, masalah pengeringan yang kurang efektif, dan pengoperasian mesin IPC CT80 juga harus memperhatikan aspek keselamatan dan keamanan dan cara untuk mengatasi kendala tersebut antara lain mengajukan perbaikan kepada teknisi. Selain itu dapat melakukan pembalikkan squeeze yang terdapat pada mesin CT80 apabila terdapat kendala pada kinerja pengeringan, dan juga Public Area Atendent harus mengetahui SOP dari mesin CT80 sehingga aspek keselamatan dan keamanan dapat terjamin.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman yang sudah dilakukan dengan menjadi *trainee* dan *daily worker* di The Apurva Kempinski Bali khususnya dibagian *public area attendant*, saran yang dapat disampaikan adalah dalam mengatasi kendala yang terjadi pada mesin CT80 yaitu tersumbatnya saluran air hendaknya dibersihkan tempat keluarnya air terlebih dahulu agar tidak terjadi tersumbatnya saluran tersebut dan bersihkan *squish* setelah pemakaian agar kinerjanya menjadi maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, P. 2014. Perhotelan. *Bandung: Alfabeta*.
- Bataafi, W. H. A. 2006. *Housekeeping Departement-Floor & Public Area Job Description & Standart Operation Procedure*. Bandung Alfa Beta BPS.
- BPS. 2021. Provinsi Bali Dalam Angka. *BPS Provinsi Bali*
- Casado, A. 2012. *Housekeeping management*, Jhon Wiley & Sons. Inc., Hoboken, New Jersey.
- Dimiyati dan Mudjiono. 2002. *Pengertian Housekeeping*. Jakarta: Rineka Cipta dan Depdikbud.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. Standarisasi Dapur dalam Menunjang Operasional Pengolahan Makanan di Rio City Hotel Palembang. *Journal of Materials Processing Technology*. 1(1), 1–8.
- Meyers, K. 2009. *Pengertian Pariwisata*. Jakarta: *Unesco Office*.
- Nawar, Agus. 2002. Psikologi Pelayanan Pengantar dalam Industri Perhotelan (untuk Profesi dan Mahasiswa). Bandung: Alfabeta.
- Rumekso. (2002). *Peranan Room Attendant Dalam Penanganan Barang Lost and Found Pada Housekeeping Departement Di Hotel Khas Parapat*. Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.