

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata yang bergerak di bidang jasa pelayanan yang menyediakan pelayanan yang baik. Untuk menunjang pelayanan yang baik, industri pariwisata juga harus menyediakan tempat yang baik untuk para tamunya dapat menikmati pelayanan yang telah diberikan. Ruang lingkup industri pariwisata yang berada dan dapat digunakan secara umum bagi pengunjung seperti restoran, penginapan, atraksi wisata dan lain sebagainya. Di dalam tempat tempat industri pariwisata tersebut tentunya terdapat kamar mandi yang dapat digunakan untuk umum.

Kamar mandi merupakan tempat umum yang digunakan masyarakat sebagai tempat untuk melakukan aktivitas yang bertujuan untuk merawat tubuh dan diri sendiri. Kamar mandi yang sehat harus memiliki fasilitas yang memadai untuk dapat memenuhi aktivitas masyarakat seperti adanya kloset, ventilasi udara, saluran air, air bersih dan lainnya.

Menurut **Kementrian Kebudayaan dan Pariwisata (2019)**, “Kamar mandi merupakan ruangan yang dibuat khusus dengan segala fasilitas penunjangnya untuk dapat digunakan oleh masyarakat di tempat-tempat domestik, komersial maupun publik dapat membuang hajat serta memenuhi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis lainnya.”

Kebersihan yang berada di kamar mandi tentunya menjadi hal yang paling penting untuk tetap menjaga kamar mandi yang sehat. Dalam perawatannya tentunya petugas kebersihan harus membersihkan kamar

mandi sesuai dengan *Standar Operational Procedure* yang telah ditetapkan.

Menurut **Annie Sailendra (2015:37)**, “*Standar Operasional Prosedur (SOP)* merupakan pedoman proses kerja dan juga panduan hasil kerja yang wajib dilaksanakan oleh setiap perusahaan agar dapat meraih tujuan yang ditentukan perusahaan. SOP juga berarti dokumen sistem kerja yang merinci mengenai kegiatan operasional perusahaan agar kegiatan tersebut berjalan dengan lancar.”

Salah satu langkah yang wajib dilakukan oleh seorang petugas kebersihan dalam SOP pembersihan kamar mandi adalah membersihkan lantai kamar mandi. Lantai adalah permukaan diatas tanah di dalam ruangan yang dapat menunjang aktivitas dan juga dapat mempengaruhi karakteristik dari ruangan tersebut.

GAMBAR 1 **JENIS LANTAI KERAMIK**



Sumber : Creohouse.co.id 2016.

Jenis material yang sering digunakan untuk lantai kamar mandi adalah jenis keramik. Lantai jenis keramik adalah salah satu jenis lantai yang terbuat dari tanah liat yang juga dilapisi dengan menggunakan bahan glazur. Jenis lantai ini sering digunakan untuk lantai kamar mandi dikarenakan kelebihanannya yaitu tahan air, mudah dalam proses

pembersihan, tahan lama, harga yang relatif murah dan lainnya. Tetapi walaupun jenis lantai ini memiliki kelebihan yang cocok untuk dijadikan bahan lantai kamar mandi, tidak menutup kemungkinan bahwa lantai jenis ini memiliki kekurangan. Kekurangan yang dimiliki oleh lantai jenis ini adalah mudah tergores, mudah pecah, terkesan dingin jika bersentuhan dengan kaki, dan yang berada diantara lantai keramik mudah terkena noda.

Kamar mandi yang baik tentunya harus memiliki lantai yang bersih, maka dari itu dalam eksperimen ini penulis juga ingin menghimbau para petugas kebersihan di hotel, perusahaan dan tempat-tempat yang memiliki kamar mandi untuk tetap menjaga kebersihan kamar mandinya agar dapat mendukung program pemerintah yaitu mengadakan toilet bersih untuk umum dan juga menjaga agar terhindar dari kotoran, karena jika lantai kamar mandi yang memiliki kotoran/noda dan hanya didiamkan, kotoran/noda itu akan menjadi kerak yang sulit dihilangkan.

GAMBAR 2

NODA KERAK PADA LANTAI



Sumber : Griyasatria.co.id 2019.

Jenis noda/kotoran yang akan diuji coba oleh penulis adalah noda kerak. Noda kerak dapat muncul karena beberapa faktor biasanya

dikarenakan ruangan yang lembab, adanya sisa sabun atau air yang tertinggal.

Pembersihan noda kerak dikamar mandi harus segera dibersihkan dikarenakan jika noda kerak ditinggalkan terlalu lama akan menjadi noda kerak yang keras. Maka dari itu, petugas kebersihan harus melakukan pengecekan lantai setiap hari, agar terhindar dari noda kerak tersebut. Tidak hanya mengecek noda kerak yang harus dilakukan oleh petugas kebersihan tetapi pembersihan kamar mandi secara *daily* juga harus dilakukan, pembersihan ini adalah rutinitas untuk membersihkan kamar mandi yang dilakukan sehari-hari secara rutin, mulai dari membersihkan lantai, toilet, kaca dan lain lain.

Akan tetapi, walaupun sudah banyak petugas kebersihan yang mengetahui bagaimana cara merawat lantai kamar mandi dengan baik, tapi lebih banyak petugas kebersihan yang mengabaikan cara pembersihan lantai kamar mandi dengan baik. Saat ini, petugas kebersihan lebih mengutamakan kecepatan dalam pembersihan lantai kamar mandi dibandingkan mengutamakan cara pembersihan lantai kamar mandi dengan baik dan benar. Penggunaan *supplies* juga harus dipertimbangkan untuk jenis pembersihan yang akan dilakukan oleh petugas kebersihan dan disesuaikan dengan jenis lantai dan jangka waktu pembersihan. Jika petugas kebersihan menggunakan *supplies* yang kurang tepat untuk metode pembersihan tentunya ini akan berpengaruh kepada noda yang menempel pada lantai, karena pembersihan yang berpacu kepada kecepatan dan penggunaan *supplies* yang tidak tepat, tidak akan membuat

noda tersebut hilang. Penulis akan menggunakan *Multi Purpose Cleaner* sebagai supplies yang akan diuji cobakan dengan metode *brushing* dan *mopping*.

GAMBAR 3 MULTI PURPOSE CLEANER



Sumber : Iclean.co.id 2019.

Multi Purpose Cleaner merupakan salah satu jenis chemical yang biasa digunakan *Room Attendant* untuk membersihkan lantai kamar mandi secara *daily*. *Multi Purpose Cleaner* adalah *chemical* yang dapat mengangkat dan membersihkan kotoran/noda yang berada di lantai yang sulit untuk dihilangkan tanpa merusak permukaan lantai, ini dapat disebabkan oleh kandungan yang dimiliki *Multi Purpose Cleaner* merupakan *Water based Emulsion Cleaner*. Selain dapat membersihkan permukaan lantai, *Multi Purpose Cleaner* juga dapat membersihkan kaca, porselen, *parquette*, besi dan lainnya. *Multi Purpose Cleaner* dapat digunakan untuk pemakaian sehari-hari tanpa merusak permukaan yang dibersihkan, ini dikarenakan kandungan yang biasanya terdapat dalam *Multi Purpose Cleaner* adalah sebagai berikut:

1. *Water Based Emulsion Cleaner*

Merupakan bahan pembersih yang dapat menghilangkan noda yang sulit dibersihkan. Seperti contohnya noda minyak, silikon, cat yang memiliki bahan dasar tinta/cat air. Pelarut organik adalah bahan utama dalam proses pembersihan emulsi.

2. *Alcohol, C10-14, Ethoxylated*

Bahan pembersih lantai yang berguna untuk mengangkat noda-noda, membunuh bakteri dan partikel kotoran yang melekat pada permukaan lantai.

3. *Ethylenediamine Tetraacetate*

Ethylenediamine Tetraacetate atau yang sering disebut EDTA adalah asam kompleks yang berupa karboksilat poliamino yang dapat berfungsi sebagai pengawet dalam deterjen atau sabun dan dapat membantu untuk proses pembersihan kotoran.

Menggunakan *Multi Purpose Cleaner* dalam pembersihan lantai kamar mandi tentunya memerlukan metode yang digunakan untuk proses pembersihan.

Sedangkan metode pembersihan merupakan proses pembersihan yang dilakukan menggunakan media untuk melakukan proses pembersihan tersebut dan juga menggunakan *chemical* sebagai bahan untuk melakukan pembersihan, metode pembersihan biasanya terdapat langkah-langkah yang sesuai dengan standar proses pembersihan.

Penulis akan membandingkan dua Metode yaitu Metode *Brushing* dan Metode *Mopping*. Setelah penulis amati dari beberapa merek yang mengeluarkan supplies MPC, metode yang digunakan untuk penggunaan *Multi Purpose Cleaner* adalah metode *Mopping*, maka dari itu penulis akan melakukan uji coba penggunaan *Multi Purpose Cleaner* dengan menggunakan metode *brushing*. Alasan penulis untuk melakukan uji coba dengan metode ini adalah metode *brushing* tidak memerlukan banyak alat dan cukup menghemat waktu untuk pengaplikasiannya.

Metode *Brushing* adalah metode pembersihan yang menggunakan tiga jenis media untuk pengaplikasiannya (*soft brush, scrubbing brush dan hard brush*). *Soft brush* biasanya menggunakan media yang memiliki jenis *brush* yang lembut seperti kuas, sedangkan *hard brush* menggunakan media sikat seperti *hand brush, sikat gigi bekas, toilet bowl brush* dan lainnya. Sedangkan Metode *Mopping* adalah metode pembersihan dengan menggunakan media *mop* untuk membersihkan lantai, untuk metode ini memiliki 3 teknik pengaplikasian seperti *pull up pull down, double lap* dan *zigzag*. Penulis juga akan menentukan takaran yang baik untuk pembersihan noda di lantai kamar mandi dengan proses *Delution Ratio*. *Delution Ratio* adalah rasio pelarutan terhadap *chemical*, dimana penulis akan mencampur *chemical Multi Purpose Cleaner* dengan dua jenis takaran agar mendapatkan hasil yang lebih efektif.

Menurut **Sugiyono (2016:160)**, “Metode Eksperimen adalah salah satu metode penelitian kuantitatif untuk mengetahui bagaimana perlakuan terhadap hasil dengan kondisi dimana mahasiswa tetap dapat

mengendalikan agar tidak terjadi variabel lain yang mempengaruhi proses eksperimen.”. Setelah diteliti, penggunaan *Multi Purpose Cleaner* untuk pembersihan lantai kamar mandi cukup efektif untuk membersihkan noda kerak, akan tetapi penulis akan melakukan uji coba terhadap metode pembersihan menggunakan metode *brushing* dan *mopping*. Pada penelitian ini, penulis ingin meneliti dan melakukan uji coba atau eksperimen mengenai “Perbandingan Pembersihan Noda Di Lantai Kamar Mandi Dengan Metode *Mopping* Dan *Brushing*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil yang telah diuraikan diatas mengenai Latar belakang penulis untuk melakukan uji coba tersebut. Maka dapat diketahui rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses persiapan untuk uji coba dan menentukan takaran penggunaan supplies yang sesuai untuk pembersihan noda di lantai kamar mandi?
2. Bagaimana tingkat efektifitas pembersihan noda di lantai kamar mandi menggunakan metode *brushing* dan metode *mopping*?
3. Bagaimana tingkat efisiensi pembersihan noda di lantai kamar mandi menggunakan metode *brushing* dan metode *mopping*?
4. Bagaimana respon panelis terhadap pembersihan lantai kamar mandi dengan metode *brushing* dan metode *mopping*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan penulis untuk menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Selain itu, penulis juga memiliki tujuan untuk lebih mendalami dan menambah wawasan penulis mengenai penggunaan metode dan *chemical* yang baik dalam pembersihan noda di lantai kamar mandi.

2. Tujuan Operasional

Adapun maksud dan tujuan eksperimen mengenai pembersihan lantai kamar mandi dengan metode *brushing* dan metode *mopping* yang dilakukan oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui proses persiapan untuk uji coba dan menentukan takaran penggunaan supplies yang sesuai untuk pembersihan noda di lantai kamar mandi.
- b) Untuk mengetahui tingkat efektifitas pembersihan noda di lantai kamar mandi menggunakan metode *brushing* dan metode *mopping*.
- c) Untuk mengetahui tingkat efisiensi pembersihan noda di lantai kamar mandi menggunakan metode *brushing* dan metode *mopping*.
- d) Untuk mengetahui respon panelis terhadap pembersihan lantai kamar mandi dengan metode *brushing* dan metode *mopping*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

- a) Mengetahui metode yang sesuai untuk membersihkan noda kerak di lantai kamar mandi.
- b) Mengetahui takaran yang cocok untuk melakukan pembersihan dengan metode *brushing* dan metode *mopping*.
- c) Menambah wawasan mengenai metode pembersihan dan supplies yang penulis gunakan untuk membersihkan noda kerak pada lantai kamar mandi.

2. Manfaat bagi Masyarakat

- a) Menghimbau masyarakat untuk tetap menjaga kebersihan lantai kamar mandi dari kotoran/noda yang berpotensi menjadi noda kerak.
- b) Menghimbau masyarakat untuk menggunakan metode yang efektif dalam proses pembersihan noda kerak di lantai keramik.

3. Manfaat bagi Institusi

Memberikan wawasan atau menambah ilmu mahasiswa/i STP NHI Bandung mengenai metode pembersihan noda kerak untuk lantai jenis keramik, juga dapat mengetahui pemilihan *supplies* yang baik sesuai dengan jenis keramiknya.

1.5 Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan di dalam Tugas Akhir ini merupakan Metode Eksperimen atau *Experiment Research*.

Menurut **Roestiyah (2012: 80)**, “Metode Eksperimen adalah salah satu metode penelitian kuantitatif dimana mahasiswa melakukan sesuatu percobaan mengenai sesuatu, meneliti proses dan hasil eksperimen lalu akan dipublikasikan dan akan dievaluasi oleh para ahli.”

Penulis menggunakan metode penelitian eksperimen untuk membandingkan metode yang telah disarankan untuk pemakaian supplies dengan metode pembersihan lain. Penulis memiliki tujuan dalam penelitian eksperimen ini yaitu untuk mengetahui apakah ada metode pembersihan lain yang lebih efektif untuk penggunaan supplies dalam membersihkan lantai kamar mandi yang memiliki noda kerak. Pada penelitian eksperimen ini, penulis meneliti tentang hasil dan dampak yang akan terjadi jika melakukan pembersihan lantai kamar mandi menggunakan metode *brushing* dan metode *mopping*.

1.5.2 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang penulis lakukan untuk eksperimen mengenai Pembersihan lantai kamar mandi dengan metode *brushing* dan metode *mopping* adalah sebagai berikut:

- a. Mencari data mengenai Metode pembersihan *mopping* dan *brushing*.
- b. Melakukan wawancara kepada ahli yang berada di bidang *Housekeeping*.
- c. Menentukan takaran *supplies* yang tepat untuk pembersihan lantai dengan metode *brushing* dan metode *mopping* untuk melakukan proses eksperimen.
- d. Melakukan uji coba atau eksperimen pada lantai keramik yang memiliki jenis noda kerak di kamar mandi.
- e. Melakukan perbandingan terhadap kondisi lantai keramik setelah dilakukannya proses uji coba pembersihan.
- f. Melakukan uji panelis yang meliputi aspek kebersihan, efisiensi dan efektifitas.
- g. Mengolah data dari hasil uji panelis yang telah penulis lakukan dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil tersebut.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

- a. Studi Pustaka

Menurut **Nazir (2013 : 93)**, “Studi Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dimana penulis mencari data di buku,

jurnal, *literature*, dan laporan yang membahas mengenai topik masalah yang akan penulis pecahkan.”

Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan cara studi pustaka, penulis mencari informasi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang penulis teliti melalui jurnal, buku, dan web yang berkaitan dengan *Housekeeping Management*.

b. Wawancara

Menurut **Esterberg dalam Sugiyono (2015:72)**, “Wawancara merupakan komunikasi antara dua orang yang akan bertukar informasi/ide dengan metode tanya jawab yang nantinya dapat diambil kesimpulan atau makna.”

Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dengan ahli yang berada di bidang *Housekeeping* agar penulis mengetahui bagaimana metode dan *supplies* yang digunakan di *real industry*.

c. Uji Pembeda Pasangan

Penulis menggunakan tipe uji pembeda pasangan atau yang bisa disebut *paired test comperation* yang merupakan salah satu uji pembeda yang penulis gunakan untuk mengetahui perbedaan terhadap dua sampel. Penggunaan uji pembeda pasangan ini, nantinya penulis akan membandingkan

sampel yang akan menjadi bahan pembandingan dan sampel yang satunya adalah sampel yang dibandingkan. Ini juga dapat penulis artikan sebagai uji coba terhadap metode yang disarankan untuk penggunaan *supplies* dan akan penulis bandingkan dengan metode lain yang akan penulis gunakan uji coba penggunaan *supplies*.

Penulis juga akan meminta respon terhadap uji coba yang penulis lakukan dari para panelis yang akan penulis undang untuk menilai metode yang akan penulis uji coba. Penulis akan meminta kepada panelis profesional sebanyak tiga orang dan panelis edukator sebanyak 5 orang.

d. Dokumentasi

Menurut **Sugiyono (2015:329)**, “Dokumentasi adalah proses pengumpulan bukti yang berupa foto, video, buku, arsip dan lainnya sebagai bahan untuk mencari informasi dan data.”

Penulis akan melakukan dokumentasi yang foto berupa sebelum dan sesudah uji coba, video yang akan penulis buat dari mulai persiapan bahan dan alat sampai proses uji coba itu selesai, dokumen dan laporan. Penulis melakukan proses dokumentasi ini sebagai bahan bukti pelaksanaan uji coba pembersihan lantai kamar mandi.

1.6 Lokasi dan Waktu Kegiatan

- a) 18 Maret 2021 : Penulis melaksanakan uji coba pertama.
- b) 29 Maret 2021 : Penulis melaksanakan uji coba kedua.
- c) 12 April 2021 : Penulis melaksanakan uji coba ketiga.
- d) 16 April 2021 : Penulis melaksanakan uji coba keempat.
- e) Lokasi : Enhaii Hotel (Jl. Dr. Setiabudhi No. 186,
Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa
Barat 40141).

1.7 Penegasan Istilah

a. Glazur

Glazur adalah lapisan yang berada di dalam keramik melalui proses pembakaran yang dapat berfungsi untuk menahan air.

b. *Supplies*

“Supplies comprise the chemicals necessary to perform myriad cleaning jobs throughout the property and the nonchemical utensils needed to apply, scrub, rub, cleanse and etc” **Matt A. Casado (2000:119)**. Dapat diartikan bahwa supplies adalah bahan kimia yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan yang memerlukan media untuk pengaplikasiannya.

c. *Chemical*

Chemical merupakan bahan kimia yang digunakan untuk perawatan dan pembersihan.

d. *Cleaning Project*

Cleaning Project adalah proses general cleaning yang dilakukan oleh *Room Attendant* yang dilakukan secara *routine* dan *periodically*, menggunakan *supplies* dan mesin yang khusus yang digunakan untuk *cleaning project* tersebut.

e. *Emulsion Cleaner*

Emulsion Cleaner adalah bahan pembersih industri yang menggunakan *solvent* organik sebagai bahan utamanya.

f. Karboksilat Poliamino

Karboksilat Poliamino adalah salah satu senyawa berupa asam organik yang berfungsi sebagai bahan pewarna dan dapat larut di dalam air.

g. Email

Email merupakan lapisan yang berada dalam lantai.