

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang terus berkembang di industri hospitaliti. Menurut **Hesti Purwaningrum dan Moch. Nur Syamsu (2021 : 10)** Hotel adalah suatu bangunan fisik yang dikelola secara professional dan komersial yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya untuk orang umum. Hotel sendiri disebutkan sudah ada sejak akhir abad ke-17 dan konon berasal dari kata *hostel* yang dari Bahasa Perancis Kuno. **Hesti Purwaningrum dan Moch. Nur Syamsu (2021 : 29)** menyebutkan bahwa di Indonesia sendiri hotel mulai berkembang semenjak masa pemerintahan Ir. Soekarno pada tahun 1945. Hotel-hotel mulai didirikan seperti Samudra *Beach* Hotel di Yogyakarta, Bali *Beach* Hotel di Bali dan Hotel Indonesia di Jakarta. Hotel - hotel tersebut merupakan hotel – hotel pemerintah yang mulai dibangun oleh Ir. Soekarno yang pada saat itu menjabat sebagai presiden Indonesia. Masa kini, hotel-hotel tersebut dikelola oleh BUMN.

Hotel memiliki berbagai macam jenis yang bisa dikategorikan menjadi beberapa bagian. Berdasarkan letaknya, hotel dapat dibedakan menjadi *city hotel* yang terletak di kota. Umumnya, hotel jenis ini sering dikunjungi oleh tamu-tamu yang memiliki kepentingan bisnis. Ada pun *resort hotel* yang terletak di kawasan wisata. *Resort hotel* umumnya dijumpai di daerah pegunungan maupun daerah pesisir pantai yang

menyuguhkan wisata alam yang indah dan tamu – tamu yang sering menginap disana merupakan tamu yang bertujuan untuk liburan ataupun tamu *family*. Ada pula hotel yang dikategorikan berdasarkan klasifikasi bintang dan non bintang. Hotel berbintang terbagi mulai dari hotel bintang 1 hingga hotel bintang 5 yang masing-masing dari jenis tersebut memiliki ketentuan tersendiri untuk dapat diklasifikasikan sebagai hotel bintang.

Seiring dengan berkembangnya zaman dan teknologi, industri perhotelan mengalami perkembangan terutama pada fasilitas-fasilitas yang terdapat didalamnya. Yang sebelumnya hanya berfokus pada penyedia jasa layanan penginapan dan penyedia jasa layanan makanan dan minuman, kini hotel juga menyediakan berbagai fasilitas lain yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan tamu. Misalnya seperti tersedianya business center dan meeting room untuk kebutuhan MICE, fasilitas gym, spa dan sauna juga fasilitas untuk anak-anak seperti kids club. Fasilitas-fasilitas hotel tersebut tentunya perlu selalu dirawat dan dijaga kebersihan serta kenyamanannya sehingga para tamu yang menggunakan fasilitas tersebut dapat merasa nyaman dan aman.

Terjaganya kebersihan dan kenyamanan di area hotel merupakan salah satu aspek penting yang menjadi fokus utama dari sebuah hotel. Tamu yang menginap di hotel memiliki kebutuhan dan keinginan untuk mendapatkan kamar yang bersih, nyaman, aman dengan pelayanan yang baik dari pihak hotel. Terpenuhinya kebutuhan dan keinginan tamu tersebut tentunya berkorelasi dengan kepuasan tamu yang akan memberikan dampak

positif bagi hotel. Tamu yang merasa puas akan pelayanan dan fasilitas yang diberikan berpeluang lebih besar untuk menginap kembali ke hotel tersebut di kemudian hari. Pengalaman menyenangkan yang dialami tamu tersebut juga berpeluang besar untuk disebar luaskan kepada teman, keluarga dan kerabat terdekat sehingga secara tidak langsung dapat memberikan citra yang baik terhadap hotel. Melihat dampak yang saling berkaitan antara satu sama lain tersebut, semakin memperkuat betapa pentingnya kebersihan dan kenyamanan di sebuah hotel. Dan departemen yang memegang peranan penting dalam menjaga hal tersebut ialah *Housekeeping Department*. **Fajar Achmad Mutiara (2018 : 4)** mengungkapkan bahwa sebuah hotel mampu berjalan dengan baik dalam suatu periode tanpa manager, namun hotel tidak akan berjalan tanpa adanya *housekeeping*.

Ditinjau dari pengertiannya, *housekeeping* merupakan departemen dalam sebuah hotel yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kenyamanan di hotel. **Orbani Ludfi (2017: 1)** mengungkapkan bahwa *Housekeeping* merupakan proses menjaga tempat, lingkungan dengan bersih, indah dan terawat sehingga tamu merasa nyaman, aman dan menyenangkan. Ruang lingkup kerja *Housekeeping Department* terbagi menjadi beberapa *section*, diantaranya ialah *room section*, *public area section*, *laundry section*, *linen & uniform section* dan *florist & garden section*. Yang mana pada masing-masing *section* tersebut petugas *Housekeeping* bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan berbagai fasilitas dan objek-objek yang terdapat di dalamnya.

Kamar, sebagai elemen penting dari sebuah hotel, berada di bawah tanggung jawab *Housekeeping Room Section*. Perawatan dan pemeliharaan kamar yang termasuk di dalamnya ialah kebersihan, kerapian, kenyamanan serta keindahan dari sebuah kamar merupakan tugas dan tanggung jawab dari *Room Section*. Selain itu, area di sekitar kamar seperti koridor, *guest landing area*, dan *housekeeping pantry* juga termasuk dalam ruang lingkup kerja *Room Section*. *Section* ini dikelola oleh *floor supervisor* yang bertanggung jawab langsung kepada *Executive Housekeeper* dan *floor supervisor* membawahi serta mengawasi kinerja *room boy* atau *room attendant* yang melaksanakan tugas operasional dalam *room section*.

Room attendant atau *room boy* ialah sebutan yang digunakan untuk petugas *housekeeping* yang bertugas membersihkan kamar. Setiap harinya *room attendant* mendapatkan sejumlah kamar yang harus dibersihkan. Umumnya kamar – kamar tersebut terdiri dari kamar *check out*, kamar *occupied* dan kamar *out of order*. Kamar – kamar tersebut dibersihkan sesuai dengan *Standard Operating Prosedur* yang meliputi proses pembersihan mulai dari pengambilan sampah, pengambilan linen kotor, pembersihan kamar mandi, pembersihan kamar tidur dan *making bed*, melengkapi seluruh *amenities* dan *guest supplies* di kamar, pembersihan *furniture* di kamar, pembersihan lantai hingga akhirnya diakhiri dengan proses *finishing*. Hal tersebut menjadi bagian yang sangat penting untuk tugas-tugas seorang *room attendant*. Tentu saja tugas tersebut harus dilaksanakan dengan baik untuk dapat menghasilkan kamar yang bersih dan

nyaman sehingga kebutuhan dan kepuasan bagi tamu dapat terpenuhi yang secara tidak langsung dapat memberikan nilai positif bagi hotel.

Dalam proses pembersihan kamar tersebut, *room boy* atau *room attendant* tidak hanya membersihkan kamar dan melengkapi *guest supplies* yang terdapat di kamar, namun juga perlu memperhatikan kebersihan dari *object – object* yang terdapat di dalamnya. *Object* yang dimaksud ialah barang – barang yang sering digunakan sebagai pelengkap dan bahan dekorasi interior dari kamar. *Object – object* tersebut kerap kali menjadi tempat menempelnya debu dan kotoran dan karenanya perlu selalu dibersihkan setiap hari. *Object* tersebut meliputi seperti hiasan dinding, lukisan juga cermin.

Cermin kini menjadi salah satu elemen yang banyak digunakan di hotel. Sifatnya yang dapat memantulkan bayangan dari *object* yang terdapat di depannya menjadikannya sebagai alat bantu yang sering digunakan untuk membantu seseorang dalam memperbaiki penampilan. Karenanya, ia sering ditempatkan di area kamar mandi atau toilet. Namun selain sebagai alat bantu, cemin juga mempunyai kegunaan lain yaitu sebagai bahan dekorasi interior. Banyak area di hotel yang menggunakan cermin sebagai dekorasi untuk menambah kesan mewah dan elegan. Penggunaan cermin sering disematkan pada berbagai area di dalam hotel, seperti pada *lobby* hotel, *restaurant*, *meeting room* juga termasuk di dalamnya ialah kamar tamu.

Cermin merupakan salah satu benda yang sensitif. Ia memiliki sifat yang mudah tergores dan mudah pecah. Apabila terdapat sedikit saja

kotoran yang menempel dapat dengan mudah terlihat. Hal ini tentunya dapat membuat penggunaannya merasa tidak nyaman. Maka dari itu, cermin perlu dibersihkan setiap hari.

Proses pembersihan cermin yang umumnya diterapkan ialah teknik *glass cleaning* yang dalam pelaksanaannya menggunakan *glass cleaner* sebagai *cleaning supplies* dan *window washer* dan *window squeegee/wiper* sebagai *cleaning material*. Teknik ini digunakan dalam proses pembersihan untuk menghilangkan noda kotoran misalnya seperti menghilangkan noda kerak air. Kerak air terbentuk dari percikan air yang dibiarkan dalam waktu yang cukup lama hingga akhirnya mengering dan meninggalkan bekas yang sulit dihilangkan.

Dalam proses pembersihan *guest room*, banyak diantara *room attendant* yang lebih mengutamakan pekerjaan dapat selesai dengan cepat. Meskipun sudah banyak *room attendant* yang mengetahui cara membersihkan cermin yang baik dan benar dengan menggunakan *window washer* dan *window squeegee* namun tak jarang diantara mereka justru mengabaikannya. Hal tersebut menjadikan mereka hanya menggunakan lap biasa atau mungkin *towel* bekas yang tersedia di kamar untuk membersihkan cermin dikarenakan cepat dan praktis. Penggunaan *supplies* dan *material* yang kurang tepat dalam membersihkan suatu objek tentunya akan berpengaruh pada hasil akhir yang kurang maksimal. Maka dari itu, penulis akan melakukan eksperimen teknik pembersihan cermin menggunakan *cleaning material* yang tepat, dengan hasil yang maksimal,

namun juga praktis digunakan. Yang dalam kesempatan ini, penulis akan melakukannya menggunakan *microfiber cloth* dalam membersihkan kerak air pada cermin.

Microfiber cloth dapat menjadi *cleaning material* alternatif yang digunakan dalam proses pembersihan cermin. Bentuknya yang fleksibel memungkinkan petugas *housekeeping* dalam memberikan tekanan saat melakukan proses pembersihan. Tekanan yang diberikan, didukung dengan karakteristik *microfiber cloth* yang berserat kecil, tenunan yang rapat dan padat, memungkinkan kerak air dapat terangkat dan menghilang. Keunggulan tersebut dapat menjadikannya sebagai alternatif pengganti dari *sponge wiper/ window washer* yang berfungsi meratakan cairan *glass cleaner* dan menggosok kotoran pada permukaan cermin.

Selain itu, *microfiber cloth* dapat difungsikan sebagai pengganti dari penggunaan *window squeegee/wiper*. Kedua alat tersebut memegang fungsi yang sama yaitu mengeringkan permukaan cermin. Yang sebelumnya *window squeegee/wiper* mengeringkan cermin dengan menarik cairan *glass cleaner* dibantu dengan *cloth* untuk mengeringkan *rubber* dan sisi bawah cermin, kini cukup dengan menggunakan *microfiber cloth* yang akan menyerap cairan tersebut sehingga permukaan cermin kering.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis akan melakukan eksperimen “Teknik Pembersihan Cermin Pada *Guest Room* Menggunakan *Microfiber Cloth*” untuk mengetahui apakah penggunaan *microfiber cloth* terbukti mampu menjadi *cleaning material* alternatif yang tepat dalam

proses pembersihan cermin dan efektif membersihkan kerak air pada permukaan cermin atau tidak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dalam Latar Belakang mengenai alasan penulis melakukan eksperimen ini, maka dapat disebutkan bahwa rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pembersihan cermin yang baik dan benar dengan menggunakan *microfiber cloth* ?
2. Bagaimana tingkat efektifitas yang dihasilkan dari prosedur pembersihan cermin menggunakan *microfiber cloth*?
3. Bagaimana hasil uji panelis terhadap prosedur pembersihan cermin menggunakan *microfiber cloth*?

1.3 Tujuan Operasional

1. Tujuan Formal

Tujuan penulis menyusun Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar Kamar di Politeknik Pariwisata Bandung.

Selain itu penulis juga memiliki tujuan untuk mencari tahu apakah penggunaan *microfiber cloth* terbukti mampu menjadi *cleaning material* alternatif yang tepat dalam proses pembersihan cermin dan efektif membersihkan kerak air pada permukaan cermin di *guest room*.

2. Tujuan Operasional

Adapun maksud dan tujuan operasional dari eksperimen “ Teknik Pembersihan Cermin Pada *Guest Room* Dengan Menggunakan *Microfiber Cloth*” yang akan penulis lakukan adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui prosedur pembersihan cermin yang baik dan benar dengan menggunakan *microfiber cloth*.
- b. Untuk mengetahui tingkat efektifitas yang dihasilkan dari prosedur pembersihan cermin menggunakan *microfiber cloth* dibandingkan dengan menggunakan *window washer* dan *window squeegee/wiper*.
- c. Untuk mengetahui respon dan hasil panelis terhadap prosedur pembersihan cermin menggunakan *microfiber cloth*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti
 - a. Mengetahui prosedur yang baik dan benar dalam membersihkan cermin menggunakan *microfiber cloth*.
 - b. Mengetahui tingkat efektifitas yang dihasilkan dari penggunaan *microfiber cloth* dalam membersihkan kerak air pada cermin.
 - c. Menambah wawasan penulis mengenai teknik pembersihan cermin.

2. Manfaat bagi masyarakat
 - a. Memberikan informasi mengenai *cleaning material* alternatif yang dapat digunakan dalam membersihkan cermin selain menggunakan *window washer* dan *window squeegee/wiper*.
 - b. Memberikan informasi mengenai prosedur yang baik dan benar dalam membersihkan cermin menggunakan *microfiber cloth*.
3. Manfaat bagi institusi

Memberikan edukasi kepada mahasiswa/i Politeknik Pariwisata NHI Bandung mengenai *cleaning material* alternatif dalam membersihkan cermin beserta prosedurnya dan tingkat efektivitas yang diberikan dari penggunaan *microfiber cloth* dalam membersihkan kerak air pada cermin.

1.5 Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (**Sugiyono, 2013, p. 2**). Metode penelitian yang akan penulis gunakan dalam Tugas Akhir ini adalah metode eksperimen. Menurut **Sugiyono, (2013 : 72)** Penelitian eksperimen dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh perlakuan tertentu terhadap yang lain dalam kondisi terkendalikan.

Penulis menggunakan metode penelitian eksperimen untuk membandingkan teknik pembersihan cermin yang umumnya

digunakan dengan teknik pembersihan lain yang dalam hal ini penulis menggunakan *microfiber cloth* sebagai *cleaning material*-nya. Pada eksperimen ini, penulis meneliti hasil yang diberikan dari penggunaan *microfiber cloth* dalam membersihkan cermin untuk mengetahui keefektifannya dibandingkan dengan menggunakan *window washer* dan *window squeegee/wiper*.

1.5.2 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang penulis lakukan dalam eksperimen ini adalah sebagai berikut :

- a. Mencari data referensi atau jurnal mengenai teknik membersihkan kaca atau cermin.
- b. Mencari data referensi atau jurnal mengenai *microfiber cloth*.
- c. Melakukan eksperimen teknik pembersihan cermin menggunakan *microfiber cloth*.
- d. Melakukan perbandingan kondisi cermin setelah dilakukannya proses pembersihan menggunakan *microfiber cloth* dengan proses pembersihan menggunakan *window washer* dan *window squeegee/wiper*.
- e. Melakukan uji panelis yang meliputi aspek kualitas hasil pembersihan, aspek kepraktisan, aspek tenaga, dan efektifitas teknik pembersihan.

- f. Mengolah data hasil uji panelis yang telah dilakukan dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil tersebut.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

1.5.3.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan informasi dan data secara mendalam yang dilakukan melalui berbagai literatur, buku, catatan, majalah dan berbagai referensi lainnya juga hasil penelitian sebelumnya yang relevan, yang bertujuan untuk mendapatkan landasan teori dan jawaban mengenai masalah yang akan diteliti. (Yaniawati, 2020, p. 12)

Penulis menggunakan teknik Studi Pustaka untuk mendapatkan teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang penulis teliti. Penulis melakukannya melalui pencarian pada buku, jurnal dan lain sebagainya.

1.5.3.2 Paired Comparison Test

Paired Comparison Test dikenal juga dengan Uji Pembeda Pasangan. Penulis akan menggunakan metode ini untuk dapat mengetahui perbedaan terhadap 2 sampel yang penulis uji cobakan. Dalam hal ini, penulis akan menguji teknik pembersihan yang penulis lakukan dengan teknik pembersihan yang sudah dilakukan secara umum untuk melihat dan menilai beberapa aspek tertentu.

Penulis juga melakukan uji panelis untuk memperoleh penilaian panelis terkait teknik pembersihan yang penulis lakukan. Panelis tersebut meliputi 2 kalangan yaitu Panelis Terlatih atau Panelis Professional sebanyak 3 orang yang mana telah memiliki kemampuan dan pengalaman di bidang *Housekeeping* dan Panelis Tidak Terlatih sebanyak 15 orang yaitu masyarakat umum yang tidak memiliki keahlian terkait bidang yang penulis ambil.

1.5.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara pengumpulan data berupa dokumen atau arsip baik berupa foto, video maupun bentuk lainnya sebagai bahan bukti dari pelaksanaan eksperimen yang penulis lakukan. Penulis akan melakukan pengambilan foto berupa keadaan objek sebelum dan sesudah dilakukannya proses pembersihan. Selain itu penulis juga akan mengambil video dari awal proses dilakukannya pembersihan sampai selesai. Proses dokumentasi baik melalui foto maupun video ini penulis lakukan sebagai bahan bukti dari pelaksanaan eksperimen.

1.6 Lokasi dan Waktu Kegiatan

Penulis melakukan eksperimen di Enhaii Hotel, Jl. Dr. Setiabudhi No. 186, Gegerkalong, Sukasari, Bandung dengan rentang waktu April – Agustus 2022.