

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah salah satu akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan dari beragam fasilitas dengan kelengkapan selama menginap sesuai dengan kebutuhan dari seorang atau sekumpulan tamu yang sedang melakukan perjalanan dengan berbagai macam tujuan dan telah membayar biaya tertentu sesuai yang telah disepakati.

Menurut **Henny Kustini, S.ST.Par., M.M. (2017)** hotel adalah salah satu organisasi yang bersifat kompleks dengan beberapa bagian atau departemen bersama dengan sekelompok orang yang memiliki tugas dan tanggung jawab mereka sendiri. Selain operasional hotel yang sedang berjalan, pengelolaan hotel dibantu oleh tim manajemen yang serta memiliki fungsi sebagai penghubung antar departemen dengan pemilik hotel atau *owner*.

Dalam suatu hotel terdapat struktur organisasi yang terdiri atas struktural departemen yang ada di sebuah hotel. *Room Division* memiliki peranan yang sangat penting dikarenakan kita harus berhubungan langsung dengan para tamu guna memperoleh pendapatan untuk hotel, dalam *Room Division* terdapat beberapa *section* yang memiliki tugas dan tanggung jawab seperti *Front Office* Departemen, *Housekeeping* Departemen, dan *Laundry* Departemen. Berdasarkan pendapat **Defrian Pratama (2015)** mengemukakan *Housekeeping* atau tata graha merupakan

salah satu manajemen di hotel yang memiliki visi dan misi untuk menghadirkan produk dan layanan kepada tamu dalam bentuk kebersihan, penampilan fasilitas produk yang rapih dan indah serta kenyamanan sehingga dapat membuat tamu tertarik untuk menginap kembali di hotel.

Departemen *Housekeeping* merupakan bagian dari *Room Division* yang bertanggung jawab atas kebersihan dan perawatan area di dalam maupun luar hotel. Dibawah Departemen *Housekeeping* terdapat beberapa seksi yaitu *Room Section*, *Public Area*, *Florist* dan *Gardener*, serta *Laundry Section*. Bagian yang bertanggung jawab atas kamar yang akan dijual kepada para tamu hotel yaitu *Room Section*. Penyediaan pelayanan untuk mempersiapkan kamar yang rapih, bersih, indah dan nyaman bagi tamu mulai dari membersihkan kamar baik di kamar yang terisi (*Occupied*), maupun kamar kosong (*Vacant*) hingga memenuhi kebutuhan yang diminta oleh tamu. Dalam prosedur pembersihan kamar tamu, seorang *room attendant* harus melakukan pembersihan mulai dari menyiapkan *trolley* kerja yang berisikan linen, *guest supplies*, alat pembersih, dan bahan pembersih, proses *stripping* sampah dan juga linen kotor, membersihkan serta menata kamar tidur dan kamar mandi, *dusting*, *sweeping*, *mopping*, melengkapi *amenities* hingga pemeriksaan akhir.

Kamar mandi hotel merupakan salah satu fasilitas penunjang dikamar yang sangat fundamental dikarenakan tamu tidak hanya meninjau kondisi kamar yang mewah dan elegan, melainkan fasilitas kamar mandi yang telah tersedia.

Fasilitas kamar mandi hotel yang telah tersedia seperti *shower*, *bathub*, *wastafel*, *amenities*, gantungan handuk, cermin serta tempat sampah. *Shower*, kran *wastafel*, serta gantungan handuk merupakan contoh fasilitas dari kamar mandi hotel yang memiliki komponen berbahan dasar stainless steel. Memiliki sifat tahan kepada karat, tahan lama, pembersihannya tidak sulit karena sering diketahui bahan yang memiliki sifat bebas noda, serta memiliki penampilan yang menarik menjadi ciri khas material yang berwarna perak mengkilap tersebut, *stainless steel* juga bahan komponen utama yang banyak dimanfaatkan pada kehidupan sehari-hari seperti di rumah tangga juga bagi beragam industri.

Meskipun pembersihannya tidaklah sulit juga memiliki salah satu sifat yang bebas akan noda, tetapi peralatan stainless steel juga mudah kotor. Apabila pembersihan peralatan yang terbuat dari *stainless steel* tidak dirawat secara benar, bahan *stainless steel* dapat kehilangan kilauannya, menjadi terlihat kusam dan jadi memiliki noda yang perlu untuk selalu dibersihkan secara rutin setiap hari. Beberapa noda yang sering muncul pada stainless steel berupa kotoran, bercak air, sidik jari, dan goresan.

Bercak air atau diketahui sebagai *watermark* merupakan masalah yang sering ditemukan di peralatan berbahan *stainless steel*, disebabkan oleh air yang mengering dan pada akhirnya akan menghadirkan sebuah noda. Bercak air dapat mengganggu penampilan stainless steel menjadi kurang bagus dan membuat kita beranggapan bahwa tidak dibersihkan dengan benar. Noda bercak air pada umumnya disebabkan oleh air yang keluar dari *shower* atau kran *wastafel* mengandung mineral tinggi sehingga dapat meninggalkan noda putih yang cukup sulit dihilang.

Maka dari itu, terdapat prosedur pembersihan untuk permukaan *stainless steel* agar memiliki tampilan yang berkilau dan bebas dari noda, pada umumnya seorang *Housekeeping room attendant* menggunakan alat pembersih berupa *sponge* dan *cloth* untuk membersihkan suatu permukaan *stainless steel* yang memiliki noda *watermark*. Akan tetapi, penggunaan kedua alat pembersih tersebut penulis rasa bisa lebih sederhanakan tetapi tetap mudah untuk di aplikasikan dan memiliki hasil yang sama baiknya. Penulis menilai penggunaan dari *microfiber cloth* dapat menyederhanakan karena lebih praktis, lebih cepat dan memiliki hasil yang sama efektifnya dengan penggunaan *sponge* dan *cloth*. Sehubungan dengan itu, penulis akan membandingkan Teknik pembersihan permukaan *stainless steel* dengan prosedur pembersihan yang menggunakan alat pembersih berbeda.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Setelah menyampaikan pemaparan singkat mengenai pengaplikasian pembersih untuk noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi, hasil rumusan masalah yang diperoleh adalah:

1. Bagaimana metode pembersihan untuk menghilangkan noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi?
2. Bagaimana hasil dari prosedur pembersihan untuk menghilangkan noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi berdasarkan hasil eksperimen penulis?
3. Bagaimana tanggapan panelis terhadap hasil uji coba penulis mengenai teknik pembersihan noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Formal

Tujuan dilakukannya eksperimen ini yaitu sebagai salah satu syarat wajib untuk menempuh ujian sidang pendidikan Diploma III Jurusan Hospitality Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

1.3.2 Tujuan Operasional

Eksperimen tentang teknik pembersihan noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi ini juga memiliki tujuan lain diantaranya sebagai berikut :

- a.) Untuk mengetahui metode pembersihan untuk menghilangkan noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi.
- b.) Untuk mengetahui prosedur pembersihan yang dapat diaplikasikan untuk menghilangkan noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi.
- c.) Untuk mengetahui *cleaning material* yang lebih praktis, lebih cepat, tetapi tetap efektif dan memiliki hasil yang baik dari teknik pembersihan noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi berdasarkan pendapat para panelis.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Bagi Peneliti

- a.) Memahami bagaimana metode pembersihan untuk menghilangkan noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi.

- b.) Mendapatkan manfaat dengan menerapkan prosedur pembersihan yang lebih efektif sehingga mendapatkan hasil terbaik yang lebih cepat untuk digunakan.
- c.) Menambah wawasan mengenai *cleaning material* yang lebih praktis, lebih cepat, tetapi tetap efektif dan memiliki hasil yang baik dari teknik pembersihan noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi berdasarkan pendapat para panelis.

1.4.2 Bagi Masyarakat

- a.) Memberikan manfaat berupa informasi kepada masyarakat umum maupun pihak industri mengenai prosedur pembersihan khususnya untuk noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi yang lebih efektif.
- b.) Memberikan manfaat berupa informasi kepada masyarakat mengenai alat pembersih yang penulis rekomendasikan untuk pembersihan khususnya apabila terdapat noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi.

1.4.3 Bagi Institusi

Memberikan sudut pandang baru kepada mahasiswa/I di Politeknik Pariwisata NHI Bandung berupa edukasi mengenai informasi tentang teknik pembersihan khususnya untuk noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi agar mengetahui prosedur pembersihan yang lebih praktis, cepat, tetapi tetap efektif dan memiliki hasil yang baik bagi operasional.

1.5 METODE PENELITIAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1.5.1 Metode Penelitian

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2015:10) Metodologi penelitian merupakan metode ilmiah yang dilakukan dengan cara observasi, rasional dan sistematis untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Pada Tugas Akhir ini, metode penelitian yang digunakan oleh penulis berupa metode penelitian eksperimen dengan menggunakan metode kelompok pembandingan yang bertujuan untuk menemukan atau mengetahui tindakan yang lebih efisien dari suatu variable atau antar variable.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode eksperimen dengan tujuan untuk mengetahui perbandingan proses pembersihan noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi dengan bahan pembersih dan metode yang berbeda.

1.5.2 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang akan diterapkan pada eksperimen pengaplikasian pembersih untuk noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi yaitu sebagai berikut :

- a.) Mencari referensi mengenai prosedur pembersihan untuk noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi.
- b.) Mencari referensi terkait subjek dan variable yang akan diteliti oleh penulis.
- c.) Melakukan eksperimen terkait prosedur pembersihan dengan alat pembersih yang berbeda agar mengetahui apakah penggunaan *microfiber cloth* berhasil dan dapat direkomendasikan sebagai alternatif *cleaning material* yang biasa digunakan.

- d.) Melakukan uji pada panelis untuk melihat prosedur pembersihan yang lebih praktis, cepat, tetapi tetap efektif dan memiliki hasil yang baik pada Teknik pembersihan untuk noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi.
- e.) Menganalisa hasil penilaian penelis terhadap hasil uji percobaan yang telah penulis lakukan beserta mengambil kesimpulan dan rekomendasi dari eksperimen yang telah dilakukan dengan teknik pembersihan untuk noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Literatur atau Kepustakaan

Menurut pendapat **Sugiyono (2017:291)** studi Literatur atau Kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data berkaitan dengan karya teoritis dan referensi lain yang terikat dengan nilai-nilai, Budaya dan norma berkembang dalam kondisi sosial yang dipelajari. Berkaitan dengan eksperimen yang akan penulis lakukan, penulis memilih untuk memanfaatkan studi literatur atau kepustakaan agar mendapatkan informasi yang relevan mengenai aspek yang akan diteliti secara legal dalam proses pembuatan Tugas Akhir.

2. Uji Pembeda Pasangan

Dalam pelaksanaan eksperimen ini, penulis menggunakan uji pembeda pasangan atau Paired Comparison. Penulis melakukan percobaan ini untuk membandingkan alat pembersih yang berbeda dalam prosedur pembersihan untuk noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi.

Terdapat 2 panelis pada eksperimen yang akan penulis lakukan, yaitu sebagai berikut :

- Panelis Terlatih, berupa panelis yang memiliki keterampilan dan bekerja di *Housekeeping departement* khususnya pada seksi kamar atau *room section*. Panelis akan membantu memberikan penilaian berkaitan dengan hasil eksperimen mengenai teknik pembersihan untuk noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi.
- Panelis Tidak Terlatih, berupa masyarakat awam yang tidak berlatar belakang berkaitan dengan bidang yang penulis teliti. Para panelis diminta untuk memberikan penilaian singkat berkaitan dengan hasil eksperimen mengenai teknik pembersih untuk noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi.

3. Studi Dokumentasi

Pada teknik pengumpulan data, penulis menerapkan pengambilan sumber atau objek untuk dokumentasi berupa bentuk foto, video dan dokumen lainnya dari uji coba eksperimen teknik pembersihan untuk noda *watermark* pada *stainless steel* di kamar mandi.

4. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan dengan proses pengamatan untuk mengetahui dan memperoleh informasi mengenai suatu hal yang sedang diamati, penulis melakukan teknik observasi sebelum melakukan proses uji coba eksperimen guna mendapatkan objek yang memiliki noda *watermark*.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

- a. Lokasi : Enhaii Hotel Jl. Dr.Setiabudhi No.186 Kelurahan
Hegarmanah, Kecamatan Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40141
- b. Waktu Penelitian : 12 Oktober 2022 – 30 Desember 2022