

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta fasilitas lainnya yang semuanya diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik yang menginap di hotel maupun yang hanya menggunakan fasilitas hotel tertentu saja. Menurut Peraturan Menparekraf RI Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013, dikatakan bahwa Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/ atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Dalam suatu hotel khususnya Divisi Kamar terdapat tiga departemen, yaitu *Front Office*, *Housekeeping* dan *Laundry*. Sebelum adanya *Inn*, hotel, motel, *cottage*, dan jenis akomodasi lainnya, istilah *Housekeeping* hanya didefinisikan sebagai perawatan di rumah. Sekitar abad pertengahan, setelah muncul dan berkembangnya berbagai bentuk akomodasi, istilah *Housekeeping*, yang terdiri dari kata "*house*" dan "*keeping*", mulai ramai digunakan pada industri perhotelan. Oleh karena itu, pengertian *Housekeeping* juga mencakup pengertian dan makna yang lebih luas, ini berarti tidak hanya tentang perawatan di rumah secara klasik saja, tetapi *Housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab memelihara kebersihan, kenyamanan, keindahan, kelengkapan kamar-kamar tamu,

*Public Area* baik di *Front of the house* maupun di *Back of the house*. Bagian ini dipimpin oleh seorang *Executive Housekeeper* dan dibantu oleh *Ass.Executive Housekeeper* dan bertanggung jawab kepada *Rooms Division Manager*.

Dimana dalam *Housekeeping Department* ini terdapat beberapa seksi dibawahnya yaitu *Public Area, Room Section, Linen and Laundry Section, Store Section* dan *Maintenance Section*. Umumnya *Housekeeping Department* bertanggung jawab atas kamar tamu, koridor, kolam renang, kantor manajemen, area gudang, ruang *laundry*, ruang lana dan ruang jahit, area belakang seperti ruang ganti pakaian, dan area umum, seperti lobi hotel dan toilet. Kebersihan adalah salah satu syarat penting yang diperhatikan oleh *Housekeeping Department*, khususnya di toilet. Toilet umum maupun toilet yang berada di *Guest Room*, karena selain salah satu fasilitas penunjang yang penting selain kemewahan kamar, toilet merupakan tempat yang sering terlihat dan digunakan oleh tamu, baik itu kelengkapan dari fasilitas toilet itu maupun kebersihannya. Maka dari itu menjaga kebersihan areanya harus benar-benar tepat, karena toilet sangat rentan kebersihannya, tak terkecuali dengan kaca cermin yang berada di toilet, khususnya pada *wash basin*.

Secara sederhana kaca merupakan bahan anorganik yang dibentuk dengan melelehkan beberapa komponen bahan dasar dan didinginkan menjadi fase padat tanpa mengkristal, transparan dan tembus cahaya, biasanya juga bersifat rapuh dan mudah pecah. Salah satu bahan utamanya

adalah pasir silika. Pasir silika adalah salah satu jenis mineral yang tersusun atas kristal silika yang mempunyai nama kimia ( $\text{SiO}_2$ ) dan selama proses pengendapannya, pasir silika tersebut mengandung kotoran yang dikeluarkan. Selain sebagai bahan baku kaca, pasir silika pun banyak digunakan sebagai bahan keramik bahkan untuk saringan filter air.

Ada banyak sekali jenis kaca yang bisa digunakan untuk bangunan dan rumah, seperti kaca bening, kaca warna, kaca es, kaca reflektif, kaca *tempered*, kaca *double glassing*, kaca *sunergy*, kaca *laminated*, kaca patri, kaca cermin, dan kaca film. Begitu banyak sekali, namun kaca yang sering digunakan di hotel dan perumahan serta masyarakat sekitar tau hanya kaca bening, kaca *tempered*, dan kaca cermin saja. Kaca cermin merupakan kaca yang memiliki permukaan licin dan datar yang dapat menghasilkan sebuah refleksi dengan ideal. Cermin yang pertama kali awal dibuat adalah dari pecahan batu yang berkilau semacam obsidian, sebuah kaca vulkanik yang terbentuk secara alamiah. Cermin obsidian ditemukan di Anatolia kini merupakan kota Turki berusia sekitar 6000 SM. Sementara itu, cermin batu berkilau yang berasal dari Amerika tengah dan selatan berusia sekitar 2000 SM. Pada awalnya, berdasarkan wujud pada permukaannya, terdapat tiga macam rupa cermin yang mampu kita jumpai di tempat kita tinggal sehari-hari, diantaranya adalah cermin cekung, cermin cembung, dan cermin datar.

Cermin tentu saja adalah benda yang sangat kita butuhkan untuk sehari-hari, karena banyak digunakan sebagai alat bantu untuk

merapihkan penampilan baik dari sisi *make up* maupun pakaian sebelum beraktivitas dan berbagai kegunaan lainnya yang menjadi kebutuhan kita. Di zaman sekarang tentunya di manapun pasti kita dapat menemukan cermin dengan sangat mudah, mulai dari beragam bentuk dan desain cermin itu sendiri

Tetapi, lebih dari itu, tidak diragukan lagi noda pasti selalu ada pada kaca cermin, apalagi kaca yang terdapat pada toilet, seperti kaca cermin pada *wash basin* di toilet yang kerap kali banyak terkena noda bekas sabun atau air yang sudah kering dan menjadi kerak air atau yang biasa kita kenal dengan sebutan *watermark*. Noda tersebut ada dikarenakan air tersebut mengandung mineral yang tinggi seperti kapur dan kalsium. Pada umumnya noda yang banyak di temukan pada kaca dan cermin dari noda yang mudah sampai sulit dibersihkan adalah noda lemak, baik itu dari makanan atau produk yang sering kita gunakan, bahkan sidik jari kita, *watermark*, hingga noda karat jika kaca itu tidak dirawat dengan benar. Begitu banyak sekali cara untuk membersihkan sebuah kaca cermin mulai dari yang mudah hingga sulit dilakukan, dari cara tradisional atau *life hack* yang sering dilakukan, khususnya oleh masyarakat pada rumah mereka, namun tentu saja berbagai macam cara tersebut sangat berpengaruh sekali pada hasil pembersihannya nanti.

Oleh karena itu, perlu adanya alat pembersih yang praktis dengan metode yang efektif juga, tetapi tetap baik dan benar yang harus diaplikasikan dalam membersihkan kotoran pada kaca. Di sini penulis

akan melakukan percobaan membandingkan dua metode dengan alat yang berbeda dalam membersihkan kaca untuk mengetahui kinerja yang di hasilkan dalam membersihkan berbagai macam kotoran yang terdapat pada cermin tersebut. Yaitu dengan metode pertama, yang memiliki susunan proses pembersihannya terdapat 5 langkah-langkah dengan teknik pembersihan *pull up pull down*, yang dimana dalam pelaksanaanya menggunakan *sponge*, *window squeegee*, *dust cloth*, dan *glass cleaner* sebagai bahan pembersihnya lalu metode kedua yang memiliki susunan proses pembersihannya terdapat 3 langkah-langkah saja dengan teknik pembersihan zig zag dan alat pembersihanya hanya dengan *sponge* dan lap *microfiber*, lap *microfiber* memiliki serat kain yang kecil sehingga mampu mengangkat kotoran yang diserapnya dengan cepat dan bentuknya yang praktis serta ringan menjadi lebih mudah dibawa, dan juga bahwa microfiber cloth sendiri memang menjadi salah satu cleaning material yang sering digunakan dalam proses dusting, namun pada eksperimen kali ini penulis akan menguji penggunaan microfiber cloth untuk menghilangkan kotora pada kaca cermin, hingga noda kerak air yang sulit dibersihkan dengan bahan pembersih yang sama yaitu *glass cleaner*. Dalam membandingkannya yaitu metode pertama dengan teknik pembersihan pull up pull down dengan alat pembersih utamanya *window squeegee*, lalu dengan metode kedua dengan teknik pembersihan zigzag dengan *microfiber cloth* sebagai alat pembersihnya. Kedua metode tersebut dilakukan sehingga terdapat dua prosedur yang

telah dilaksanakan, lalu setelah itu kedua metode dan alat pembersihnya ditukar, sehingga akan menghasilkan empat prosedur percobaan yang berbeda. Untuk mengetahui apakah hasil kebersihan yang diperoleh dari metode dengan alat dan bahan pembersih tersebut serupa atau tidak, guna meminimalkan waktu yang dibutuhkan saat proses pengerjaan dan mudah dilakukan. Karena membersihkan kaca cermin menggunakan *window squeegee* maupun *microfiber cloth* sama baiknya sebagaimana pada umumnya yang dilakukan dan telah disampaikan oleh Rumekso (2008 : 135) yaitu melingkupi sebagai berikut :

- Tahapan penyiapan alat dan bahan pembersih.
- Tahapan penyemprotan bahan pembersih kepada objek yang dibersihkan secara menyeluruh.
- Tahapan pengeringan menggunakan alat pembersih yang dilakukan dari atas ke bawah baik dengan gerakan zig zag ataupun gerakan lurus satu arah.
- Diakhiri dengan tahapan pengeringan kembali sebagai finishing.

Dari latar belakang diatas, maka penulis bermaksud untuk melakukan eksperimen dengan judul “Membersihkan Kaca Cermin Dengan Metode Dan Alat Pembersih Yang Berbeda”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana metode membersihkan kotoran pada kaca cermin?
2. Bagaimana proses membersihkan kotoran pada kaca cermin dengan metode pembersihan dan alat pembersih yang berbeda?

3. Bagaimana penilaian panelis terhadap hasil membersihkan noda pada kaca cermin tersebut?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian tentang melakukan perbandingan metode membersihkan kaca dengan alat pembersih ini adalah untuk mengetahui metode dan bahan pembersih mana yang menghasilkan hasil yang paling unggul tetapi efektif dalam menghilangkan noda pada kaca cermin tersebut. Tentu saja dalam metode serta alat pembersih yang berbeda tersebut kita akan mendapatkan hasil yang berbeda juga tergantung dengan proses yang ada di dalamnya. Sehingga kita dapat memilih salah satu metode membersihkan noda pada kaca yang paling efektif dengan alat pembersih yang praktis dan ekonomis. Adapun sasaran objektif dalam tujuan penelitian ini, yang terbagi menjadi 2 yaitu :

#### **1.3.1 Tujuan Formal**

Tujuan formal dari penelitian tentang membandingkan metode pembersihan dan bahan pembersih noda pada kaca ini merupakan salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan pendidikan di semester akhir Program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

### **1.3.2 Tujuan Operasional**

Adapun ujian operasional dalam membandingkan metode membersihkan noda pada kaca dengan alat pembersih yang berbeda ini adalah sebagai berikut :

- a.) Untuk mengetahui bagaimana metode membersihkan noda pada kaca cermin.
- b.) Untuk memahami bagaimana proses yang dilakukan dalam membersihkan noda pada kaca cermin dengan metode pembersihan dengan alat pembersih yang berbeda.
- c.) Untuk menganalisis terkait penilaian panelis terhadap hasil akhir dari membandingkan metode yang berbeda dalam membersihkan noda pada kaca cermin.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti
  - a.) Menemukan metode yang lebih efektif dengan alat pembersih yang praktis untuk membersihkan kotoran yang terdapat pada kaca cermin.
  - b.) Menambah wawasan mengenai proses yang baik dan benar dalam membersihkan kotoran yang terdapat di kaca cermin dengan metode serta alat pembersih yang berbeda.



## 2. Bagi Masyarakat

- a.) Memberikan informasi kepada masyarakat bahwa terdapat metode pembersihan serta alat pembersih yang efektif dan praktis namun tetap baik dan benar untuk membersihkan noda pada kaca cermin.
- b.) Memberikan ilmu kepada masyarakat mengenai proses yang tepat dalam membersihkan kaca cermin.

## 3. Bagi Institusi

Memberikan informasi kepada mahasiswa/i Politeknik Pariwisata NHI Bandung mengenai penggunaan metode serta alat pembersih mana yang lebih efektif dan praktis dalam membersihkan kaca cermin.

## **1.5 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1.5.1 Metode Penelitian**

Metode eksperimen, menurut **Djamarah (Hamdayana, 2017;125)** adalah cara penyajian pelajaran, dimana siswa melakukan percobaan dengan mengalami sendiri sesuatu yang dipelajari. Proses belajar mengajar menggunakan metode eksperimen siswa diberi kesempatan untuk belajar sendiri, mengeksplor lingkungan berdasarkan eksperimen yang dilakukan, mengamati suatu objek atau suatu fenomena. Dengan demikian, siswa di tuntut untuk mengalami sendiri, mencari kebenaran, atau mencari suatu hukum serta menarik kesimpulan dari proses yang dialaminya.

Penulis menggunakan metode eksperimen sebagai langkah untuk menguji hasil perbandingan antara metode dengan alat pembersih yang berbeda dalam membersihkan kotoran pada kaca cermin, untuk mendapatkan hasil kebersihan yang paling unggul dari dua metode dengan alat pembersih yang sudah di coba.

### **1.5.2 Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian dalam eksperimen membandingkan metode membersihkan noda pada kaca dengan alat pembersih berbeda adalah sebagai berikut :

- a.) Mencari referensi menyangkut metode membersihkan noda pada kaca cermin yang tepat.
- b.) Mencari referensi mengenai subjek dan variabel yang akan penulis teliti.
- c.) Mempraktikan eksperimen membersihkan kotoran yang terdapat pada kaca cermin dengan metode pembersihan dengan alat pembersih yang berbeda.
- d.) Melakukan uji panelis untuk menilai hasil dari metode pembersihan dengan alat pembersih dalam membersihkan kaca cermin.
- e.) Mengolah dan menganalisis terkait hasil uji panelis terkait hasil eksperimen yang telah penulis lakukan dan menarik kesimpulan dari eksperimen membandingkan metode pembersihan kaca cermin dengan alat pembersih yang berbeda.

### **1.5.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1.5.3.1 Studi Kepustakaan**

Menurut Sugiyono (2017:291) “langkah di mana penulis telah menentukan topik penelitian dan telah melakukan kajian teoritis yang berhubungan dengan kajian di sebut dengan studi kepustakaan”. Penulis menggunakan studi kepustakaan sebagai salah satu teknik untuk mendapatkan validitas mengenai referensi yang akan penulis teliti dan gunakan dalam langkah pembuatan eksperimen ini. Penulis menggunakan studi kepustakaan sebagai salah satu teknik untuk mendapatkan validitas mengenai referensi yang akan penulis teliti dan gunakan dalam langkah pembuatan eksperimen ini.

#### **1.5.3.2 Uji Pembeda Pasangan (*Paired Comparison*)**

Dalam pelaksanaan eksperimen ini, penulis akan menggunakan uji pembeda pasangan (*paired comparasion*) yaitu metode pengujian sederhana yang berfungsi untuk melakukan penilaian mengenai perbedaan antara dua macam produk atau permasalahan. Dimana dalam proses pengujian ini penulis akan membandingkan metode pembersihan dengan alat pembersih yang berbeda dalam membersihkan kaca cermin. Uji coba ini bertujuan

untuk mengetahui hasil yang diberikan dari metode membersihkan kaca dengan alat pembersih berbeda yang akan penulis lakukan eksperimen.

Dalam eksperimen ini akan memiliki 2 panelis, yaitu :

- Panelis Terlatih (2 orang), yaitu panelis yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang yang penulis ambil yaitu dalam bidang tata graha atau *Housekeeping*. Para panelis ini akan memberikan penilaian terhadap hasil akhir percobaan eksperimen mengenai metode serta alat pembersih berbeda dalam membersihkan kaca cermin.
- Panelis Tidak Terlatih (11 orang), yaitu masyarakat awam yang tidak memiliki kompetensi terkait bidang yang akan penulis ambil. Namun mereka akan tetap dapat memberi penilaian terhadap hasil akhir percobaan eksperimen mengenai metode pembersihan dengan alat pembersih yang berbeda dalam membersihkan kaca cermin.

### **1.5.3.3 Dokumentasi**

Penulis menggunakan teknologi dokumentasi untuk mengumpulkan data dan informasi berupa foto, video, dan dokumen. Dokumentasi ini penulis lakukan sebagai bukti dalam pelaksanaan eksperimen yang mencakup proses melakukan

percobaan membandingkan metode pembersihan dengan alat pembersih yang berbeda dalam membersihkan kaca cermin.

### **1.6 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

- a.) Penelitian : 1. Enhaii Hotel, Jl. Dr. Setiabudhi No. 186,  
Gegerkalong, Sukasari, Bandung.  
2. Jl. Dr. Setiabudhi No. 161J,  
Gegerkalong, Sukasari, Bandung.
- b.) Waktu Penelitian : 18 Oktober – 30 November 2022