

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel dapat diartikan sebagai sebuah akomodasi berbentuk bangunan yang banyak menyediakan jasa seperti penginapan, fasilitas ataupun pelayanan sementara bagi tamu yang membayar untuk menginap. Menurut Rumekso, SE (2002 : 2) hotel merupakan sebuah bangunan yang menyediakan banyak kamar guna untuk menginap tamu, makan, minum dan juga fasilitas yang dibutuhkan. diatur dengan manajemen yang handal untuk memperoleh *profit*. Di dalam hotel terdapat berbagai macam departemen seperti *front office department, food and beverage department, accounting department* yang setiap departemen mempunyai berbagai macam tugas dan tanggung jawabnya area masing – masing dan salah satu departemen yang sangat penting adalah *housekeeping*.

Departemen *housekeeping* adalah salah satu departemen di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal yang sangat penting bagi operasional hotel terutama untuk menjaga kebersihan area, keindahan ruangan, kenyamanan kamar tamu dan area publik. Menurut Agus Sulastiyono (2007 : 11) *Housekeeping* merupakan departemen yang lumayan vital dalam memberikan pelayanan atau jasa pada para tamu hotel, yang paling utama menyangkut kenyamanan serta kebersihan ruangan hotel. Sebab *housekeeping department* berperan penting dalam menciptakan pengalaman terbaik bagi tamu yang tinggal di hotel. Di dalam departemen *housekeeping* terdapat seksi yang bertugas dan bertanggung jawab pada area yang dibersihkan agar mempermudah koordinasi

serta pengawasan terhadap kinerjanya seperti *public area section, laundry section, linen section, florist & gardener*, dan *room section*. *Room section* adalah bagian yang bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan para tamu ketika tamu berada di kamar, bagian ini adalah bagian yang kinerjanya paling disorot karena kamar yang dibersihkan merupakan tanggung jawab seorang *room attendant* dan tentu jika kebersihan kamar tersebut bersih dan nyaman tentunya akan menambah kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

Room attendant adalah orang yang berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan kebersihan kamar kepada tamu secara langsung karena *room attendant* bertugas dan bertanggung jawab dalam pembersihan dan merapikan kembali kamar tamu setelah tamu *check-out* dan sebelum tamu tersebut *check-in* dan ketika tamu tinggal selama di dalam hotel, termasuk membersihkan kamar tidur, mengganti *linen* dan perlengkapan mandi serta memastikan semua kebutuhan kamar tamu tersedia. Area kamar tamu yang sering dibersihkan oleh *room attendant* adalah bagian tempat tidur dan kamar mandi. Kedua bagian kamar tersebut adalah tempat yang paling tamu sering gunakan dan kamar mandi adalah bagian paling penting dari tugas seorang *room attendant* karena kamar mandi menjadi area yang paling sensitif dan sering digunakan oleh tamu karena harus bersih dan steril sebab dapat menyebabkan ketidaknyamanan kepada tamu, jika kedua hal tersebut diabaikan dapat berdampak buruk terhadap citra hotel mengenai kualitas kebersihan kamar mandi di hotel tersebut.

Kebersihan menjadi hal yang sangat penting karena kebersihan bisa diperoleh hanya dengan proses pembersihan pada area yang dibersihkan menggunakan alat dan bahan pembersih yang sesuai dengan kebutuhannya seperti kamar mandi yang

biasanya pembersihannya menggunakan bahan pembersih *toilet bowl cleaner*. Bahan pembersih merupakan salah satu bahan yang berperan sangat penting didalam proses pembersihan suatu objek seperti *toilet bowl*, yang memiliki fungsi untuk mengangkat noda atau menghilangkannya. Menurut Defrian Pratama (2015 : 42) Bahan pembersih adalah bahan yang mengandung zat kimia yang digunakan didalam proses pembersihan untuk membantu mengurangi, mengikis, atau menghilangkan noda dan kotoran di dalam sebuah objek selama proses pembersihan.

Kandungan di dalam *toilet bowl cleaner* dapat bervariasi tergantung dengan merk dan jenis produk tertentu, namun secara umum kandungan yang terdapat di dalam *toilet bowl cleaner* terdapat kandungan HCL atau asam klorida yang kuat. Menurut Putra, I. (2018 : 88) HCL memiliki potensi yang berbahaya ketika terkena organ tubuh karena memiliki sifat yang korosif yang dapat berdampak iritasi kulit dan mata bila terkena senyawa ini. Karena senyawa ini bersifat korosif yang berarti memiliki kemampuan merusak yaitu untuk melarutkan kerak dan noda di *toilet bowl*.

TABEL 1. 1
DATA KANDUNGAN HCL

Merk <i>Toilet Bowl Cleaner</i>	Kandungan HCL
Vixal	17%
Porstex	20%
Power Bleach Toilet Cleaner	20%

(Sumber: Olahan Penulis, 2023)

Berdasarkan tabel di atas bahan pembersih tersebut biasanya digunakan untuk membersihkan *toilet bowl* karena bahan pembersih tersebut mudah digunakan dan dapat membersihkan permukaan *toilet bowl* dengan baik, namun didalam penggunaannya bahan pembersih ini biasanya memiliki bahan kimia yang cukup berbahaya dan bila digunakan dengan waktu yang lama dapat mengiritasi pada bagian kulit manusia jika digunakan secara berlebihan. Bukan hanya itu, kandungan kimia tersebut dapat juga berdampak terhadap lingkungan, bahan kimia yang terkandung di dalam *toilet bowl cleaner* ini adalah HCL atau yang sering disebut dengan asam klorida, selain itu dalam pembuatan *toilet bowl cleaner* ini biasanya digunakan asam sitrat yang dapat menggantikan asam klorida. Asam sitrat merupakan senyawa organik asam yang bersifat lemah yang biasanya ditemukan pada buah – buahan, selain itu asam sitrat memiliki kemampuan untuk mengikat logam sehingga biasanya digunakan di dalam pembuatan sabun dan deterjen.

GAMBAR 1. 1 HARPIC FRESH



(Sumber: www.harpic.co.id)

toilet bowl cleaner di atas merupakan salah satu produk yang menggunakan asam sitrat dalam pembuatannya dan asam klorida yang cukup rendah berfungsi untuk membantu melarutkan kerak dan noda pada permukaan

toilet bowl. Berdasarkan fenomena yang penulis lihat setelah praktik kerja lapangan di industri hospitaliti, terutama dibagian *housekeeping department*, ada beberapa rekan kerja, saat melakukan pembersihan *toilet* menggunakan *toilet bowl cleaner* dengan bahan pembersih yang memiliki HCL yang tinggi dapat menghilangkan ataupun mengangkat noda pada permukaan area *toilet* tetapi didalam penggunaannya, HCL memiliki bau yang sangat menyengat dan bersifat korosif dan jika terkena kulit manusia dapat menyebabkan iritasi, sehingga di dalam eksperimen ini, penulis menggunakan bahan pembersih lain yang memiliki kandungan HCL dan asam sitrat lebih rendah yaitu dengan menggunakan produk Harpic yang memiliki kandungan HCL lebih rendah dan memiliki asam sitrat.

Maka daripada itu penulis hendak melakukan eksperimen penelitian untuk mencari bahan pengganti dari cairan pembersih *toilet bowl cleaner* yang lebih ramah lingkungan dan dapat digunakan untuk membersihkan *toilet*. Dengan menggunakan bahan yang lebih alami seperti menggunakan *baking soda*, cuka putih, borax ataupun buah lemon. Namun didalam penggunaannya sebagai bahan pembersih pengganti, borax jika digunakan terlalu banyak dapat berbahaya karena memiliki sifat toksik yang dapat berdampak iritasi terhadap kulit manusia, selain itu penggunaan bahan pengganti, cuka putih memiliki aroma yang kuat dan tidak cocok terhadap semua permukaan, maka karena beberapa hal tersebut penulis memilih menggunakan bahan pengganti *baking soda* dan lemon untuk membersihkan noda yang ada didalam bagian *toilet*, lalu di dalam *toilet bowl* terdapat beberapa noda yang ditemukan di dalam toilet bowl seperti noda urine, noda jamur, dan noda kerak yang disebabkan oleh kondisi air yang mengandung mangan/magnesium, menurut Haryono (2021 : 41) Mangan merupakan

kandungan logam yang ada pada permukaan air secara alami dan karena penumpukan air terus menerus sehingga meninggalkan noda atau kerak yang sulit dibersihkan.

Baking soda adalah zat ragi yang paling banyak digunakan untuk memasak terutama makanan yang diolah dengan cara dipanggang, di dalam *baking soda* terdapat 100 persen natrium bikarbonat yang berfungsi untuk mengembangkan makanan tetapi bukan hanya itu, *baking soda* adalah senyawa yang bersifat basa, yang berarti jika dikombinasikan dengan senyawa asam akan bereaksi menghasilkan gas karbon dioksida dan asam yang akan dikombinasikan dengan *baking soda* ini adalah lemon. Karena lemon adalah buah yang mengandung asam sitrat yang tinggi, sehingga hal tersebut membantu untuk mengangkat dan memecahkan noda. Karena sifat *baking soda* yang memiliki kemampuan alami untuk membersihkan noda dan lemon yang dapat melarutkan noda dan kerak air tersebut penulis menggabungkan kedua bahan tersebut menjadi eksperimen untuk menggantikan cairan pembersih *toilet bowl cleaner* yang saat ini sudah sering digunakan.

Dari pemaparan di atas penulis tertarik untuk melakukan eksperimen dengan judul **Eksperimen Penggunaan *Baking Soda* dan Lemon untuk Pembersih *Toilet Bowl***. Penulis akan melakukan perbandingan mengenai *baking soda* dan lemon terhadap tingkat kebersihan *toilet bowl*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis jabarkan di atas yang dapat penulis simpulkan bahwa rumusan masalah menjadi berikut:

1. Bagaimana metode, alat dan bahan pembersih yang digunakan saat pembersihan *toilet bowl* yang sering digunakan secara umum?
2. Bagaimana proses pengaplikasian *baking soda* dan lemon terhadap permukaan area yang diuji?
3. Bagaimana tanggapan panelis terhadap penggunaan *baking soda* dan lemon pada tingkat kebersihan *toilet bowl*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan mahasiswa program Diploma III Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Informal

Terdapat beberapa tujuan dari eksperimen *baking soda* dan lemon ini dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui metode, alat dan bahan pembersih yang digunakan pada saat pembersihan *toilet bowl* secara umum.
- b. Untuk mengetahui proses pengaplikasian *baking soda* dan lemon sebagai pengganti bahan pembersih *toilet bowl cleaner*.
- c. Untuk mengetahui tingkat kebersihan menggunakan *baking soda* dan lemon sebagai pengganti *toilet bowl cleaner*.

D. Manfaat Penelitian

Untuk menganalisa mengenai hasil tingkat kebersihan yang panelis nilai mengenai keefektifan *baking soda* dan lemon dengan *toilet bowl cleaner*.

Maka ada beberapa manfaat dari eksperimen ini:

1. Bagi Penulis

- a. Penulis akan mendapat pengetahuan dan pengalaman mengenai bahan pembersih alami lain yang dapat menggantikan *toilet bowl cleaner*.
- b. Mengetahui tingkat kebersihan dan keefektifan dari bahan pembersih alami.

2. Bagi Masyarakat

Memberikan wawasan kepada masyarakat mengenai penggunaan bahan pembersih dan bahan lain yang dapat digunakan sebagai bahan pembersih *toilet* seperti penggunaan *baking soda* dan lemon untuk membersihkan kamar mandi. karena bahan – bahan ini mudah ditemukan dan memiliki nilai ekonomis yang cukup murah.

3. Bagi Institusi

Bagi institusi tujuan dari eksperimen *baking soda* dan lemon ini dilakukan untuk menambah wawasan mahasiswa Politeknik Pariwisata NHI Bandung mengenai pengganti bahan pembersih yang dapat digunakan untuk menggantikan *toilet bowl cleaner* yang lebih ramah lingkungan.

E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Didalam penelitian ini penulis melakukan beberapa teknik dalam mengumpulkan data dari eksperimen ini sebagai berikut:

1. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017 : 2) Metode penelitian dapat didefinisikan sebagai salah satu metode ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan fungsi tertentu. Berdasarkan ini terdapat empat kata kunci harus dipertimbangkan yaitu metode ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode penelitian yang berupa metode penelitian kelompok dengan membandingkan dengan tujuan menentukan tingkat efisien dan keefektifan antar dua variabel yang diujikan.

Menurut Ramdhan, M (2021 : 6) Metode penelitian eksperimen memiliki tujuan untuk meneliti atau menguji pengaruh perlakuan terhadap gejala kelompok tertentu dengan dibandingkan dengan kelompok lain dengan perlakuan yang berbeda.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode eksperimen dengan tujuan menentukan perbandingan proses pembersihan noda di *toilet* dengan menggunakan dua bahan pembersih yang berbeda.

2. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang penulis pilih pada eksperimen penerapan *baking soda* dan lemon untuk pembersih *toilet* adalah sebagai berikut:

- a. Mencari sumber referensi mengenai kandungan pada *baking soda* dan lemon sehingga dapat digunakan sebagai bahan pembersih *toilet*.
- b. Mencari referensi terkait data bahan pembersih yang akan menjadi pembanding.
- c. Melakukan uji coba eksperimen penggunaan *baking soda* dan lemon sebagai bahan pembersih.
- d. Melakukan uji panelis untuk menentukan tingkat kebersihan dan keefektifan terhadap noda *toilet* dari eksperimen yang dilakukan
- e. Mengolah data yang telah diperoleh dari hasil penelitian dan membuat kesimpulan dan hasil tersebut.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2017 : 16) Studi pustaka adalah kegiatan untuk mengumpulkan dan menelaah bahan pustaka yang terkait dengan penelitian baik berupa buku, artikel, jurnal ataupun dokumen – dokumen lainnya. Penulis melakukan studi pustaka untuk menjadi acuan dalam eksperimen penggunaan *baking soda* dan lemon ini.

b. Uji Pembeda Pasangan

Penulis menggunakan uji pembeda pasangan sebagai teknik pengumpulan data dengan membandingkan dua bahan pembersih yaitu *baking soda* dan lemon dengan *toilet bowl cleaner* untuk membersihkan *toilet*. Terdapat 2 panelis pada eksperimen yang

akan penulis lakukan yaitu panelis terlatih dan panelis tidak terlatih.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017 : 476) Dokumentasi adalah proses memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, gambar, foto, laporan ataupun informasi yang dapat mendukung penelitian. Penulis akan melakukan dokumentasi terhadap setiap kegiatan eksperimen yang dilakukan sebagai salah satu bukti dari hasil eksperimen ini yang dapat berupa video ataupun foto untuk kelengkapan data pendukung yang penulis lakukan.

4. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi

Lokasi penelitian yang penulis pilih untuk melakukan uji coba eksperimen ini berlokasi di Graha Garia dan Kost Stoner yang berlokasi di Jl. Gegerkalong Hilir No. 25-27 RT 02 RW 07 Gegerkalong, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40153 pada kamar 33 dan 59 dan Jl. Gegerkalong Tengah Gang V. No 69 174a. RT 03 RW 04 Sukasari Kota Bandung, Jawa Barat 40153

b. Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian eksperimen selama 6 bulan terhitung mulai bulan Maret hingga Agustus 2023 dan berikut adalah tabel kegiatan yang dilakukan penulis:

TABEL 1. 2
JADWAL KEGIATAN

No	Kegiatan	Tahun						
		FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AUG
1	Penyusunan TOR Usulan Penelitian							
2	Penyusunan Usulan Penelitian							
3	Usulan Penelitian							
4	Seminar Usulan Penelitian							
5	Eksperimen							
6	Pengumpulan Data							
7	Pengolahan Data							
8	Penyusunan Tugas Akhir							
9	Penyerahan Tugas Akhir							
10	Sidang Akhir							
11	Revisi							

Sumber : Olahan Penulis, 2023