

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi pelayanan publik yang menawarkan jasa dalam hal pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang disediakan bagi mereka yang membutuhkannya. Di dalam operasional hotel untuk menunjang pelayanan dan mempertahankan kualitas yang diberikan kepada tamu, Hotel memberikan tanggung jawab kepada departemen – departemen sesuai dengan area kerja masing – masing, salah satunya adalah *Housekeeping Departement*.

Housekeeping sendiri berasal dari kata “*House*” yang berarti rumah dan *Keeping (To Keep)* yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Dengan demikian, *Housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab dalam menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi, dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya. (Surya, 2019: 96).

Menurut Aulia Fadhli (2017: 8-14), untuk menjangkau luasnya wilayah kerja *Housekeeping Departemen*, *Housekeeping* dibagi menjadi beberapa seksi. Adapun seksi – seksi yang ada di *Housekeeping Departemen* antara lain *Room Section*, *Houseman Area* atau *Public Area*, *Linen and*

Uniform Section, Housekeeping Store, Florist and Gardener, dan Laundry and Dry Cleaning Section. Tugas dan tanggung jawab setiap seksi tentu berbeda. Salah satunya *Laundry and Dry Cleaning Section.* *Laundry and Dry Cleaning Section* memiliki tugas dan tanggung jawab atas pencucian dan kebersihan pakaian tamu maupun karyawan Hotel.

Menurut **Bagyono (2006:59)**, *laundry* adalah bagian dari *housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu (*laundry, dry cleaning* dan *pressing*) seragam karyawan maupun linen – linen hotel (*house laundry*) bahkan linen dari luar hotel (*outside laundry*). Didalam operasional laundry tentu tidak asing dengan noda atau *stain*. Noda atau *stain* adalah tanda kotor pada sesuatu dan sulit untuk dihilangkan (*Oxford Dictionary*). Jenis – jenis noda yang bisa ditemukan di *laundry* banyak macamnya, salah satunya adalah noda lipstik.

Noda lipstik biasa ditemukan pada *napkin* tanpa disadari oleh pengguna *napkin*. *Napkin* sendiri memiliki arti selembar kain atau kertas yang digunakan pada saat makan untuk membersihkan bibir atau jari – jari ketika sedang maupun sesudah makan (*Cambridge Dictionary*). Dalam kondisi pandemi *Covid – 19* ini aspek kebersihan menjadi hal nomor satu yang diperhatikan oleh masyarakat, tentu *napkin* tidak terhindarkan dalam masalah ini dikarenakan *napkin* perlu dibersihkan setiap harinya. Noda lipstik dapat mempengaruhi nilai keindahan dan kebersihan pada *napkin*. Pada umumnya noda lipstik dapat dibersihkan dengan *chemical* khusus salah satunya adalah *Stain Remover*. *Stain Remover* adalah zat yang dirancang

untuk menghilangkan noda atau noda kotor seperti di pakaian, karpet dan yang lainnya (Collins Dictionary). Tetapi Stain Remover memiliki efek samping yang dapat merusak kulit jika tidak digunakan sesuai dengan ketentuan, selain itu sulit mendapatkan *chemical* dengan harga yang terjangkau juga *chemical* ini tidak bisa didapatkan dengan mudah.

Penulis menemukan *chemical* lain dalam pembersihan noda lipstik pada *guest napkin* dengan produk yang mudah ditemukan juga harga yang terjangkau yaitu dengan menggunakan *Oxygen Bleach*. Mengutip dari artikel *majalahlaundry*, *Oxygen Bleach* adalah produk pencerah pakaian yang bisa dipakai untuk menghilangkan noda, bau tidak sedap dan kuman.

Maka dari itu penulis memiliki ide untuk menguji *chemical Stain Remover* dengan *Oxygen Bleach*, untuk membantu pengelola usaha *laundry*, restoran, *guest house* atau hotel kecil yang memiliki *in - house laundry* untuk mendapatkan solusi mengurangi jumlah pengeluaran serta mempermudah pengelola usaha untuk mendapatkan *supplies* dengan mudah yang membuat penulis memutuskan untuk memberi judul **“Pembersihan Noda Lipstik Pada *Guest Napkin* Menggunakan *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach*”**. Penulis berharap dengan penulis melakukan eksperimen ini dapat memberi manfaat dan solusi dimasa mendatang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian mengenai *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach*, maka rumusan masalah untuk penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses uji coba metode *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach* yang sesuai dalam pembersihan noda lipstik pada *guest napkin*?
2. Bagaimana hasil akhir dari uji coba yang dilakukan?
3. Bagaimana tingkat efektifitas dan efisiensi keberhasilan pembersihan noda lipstik pada *guest napkin* menggunakan *Oxygen Bleach*?
4. Bagaimana penilaian panelis terhadap hasil pembersihan noda lipstik menggunakan *Oxygen Bleach*?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tugas Akhir ini disusun oleh penulis sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa Program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata (NHI) Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan eksperimen pembersihan noda lipstik pada *guest napkin* menggunakan *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach* dilakukan adalah sebagai berikut:

- a) Mengetahui bagaimana proses uji coba metoda yang sesuai dalam pembersihan noda lipstik pada *guest napkin* menggunakan *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach*.
- b) Mengetahui bagaimana hasil akhir dari uji coba yang dilakukan.
- c) Mengetahui cairan mana yang lebih efektif untuk membersihkan noda lipstik pada *guest napkin*.
- d) Mengetahui bagaimana penilaian panelis terhadap hasil pembersihan noda lipstik menggunakan *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach*.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

- a) Memberikan solusi dalam pembersihan noda lipstik pada *guest napkin* dengan menggunakan chemical mudah didapatkan juga harga yang terjangkau.
- b) Menambah wawasan dalam pembersihan noda lipstik dengan menggunakan *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach*.

2. Bagi Masyarakat

- a) Memberikan informasi kepada masyarakat cara lain dalam membersihkan *guest napkin* dengan cara yang mudah didapatkan dan harga yang terjangkau.

b) Memberikan informasi bahwasannya *Oxygen Bleach* dapat digunakan sebagai pembersih noda lipstik.

3. Bagi Institusi

Memberikan informasi dan edukasi bagi seluruh mahasiswa/I Sekolah Tinggi Pariwisata (NHI) Bandung khususnya Program Studi Manajemen Divisi Kamar, mengenai pembersihan noda lipstik pada *guest napkin* menggunakan *Oxygen Bleach*.

1.5 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Metode Penelitian

Penulis melakukan penelitian sebagai bentuk realisasi dari tujuan penelitian dan metode yang penulis lakukan adalah *experiment research*. **Sugiyono (2016:2)** menjelaskan “metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Penulis menggunakan metode penelitian eksperimen untuk mengetahui hasil dan tingkat keefektifan dari pembersihan noda lipstik pada *guest napkin* menggunakan *Oxygen Bleach*.

1.5.2 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian pada eksperimen pembersihan kaca menggunakan *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach* antara lain:

- a. Mencari referensi subjek dan variable dari eksperimen yang tersebut serta menganalisa hasil eksperimen yang penulis lakukan.
- b. Mencari referensi metode yang tepat untuk pembersihan noda lipstik pada *guest napkin* menggunakan *Oxygen Bleach*.
- c. Melakukan eksperimen pembersihan noda lipstik pada *guest napkin* menggunakan *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach*.
- d. Melakukan uji panelis yang terdiri dari hasil pembersih, durasi pengerjaan, dan tingkat keefektifitas penggunaan bahan pada saat pembersihan.
- e. Menganalisa dan mengolah hasil uji panelis. Lalu dari data eksperimen yang telah dilakukan, maka didapatlah kesimpulan berdasarkan hasil dari eksperimen yang dilakukan dan juga uji panelis.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

1.5.3.1 Studi Pustaka

Studi pustaka menurut **Nazir (2014:93)** teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku – buku, literatur –

literatur, catatan – catatan, dan laporan – laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

Penulis menggunakan studi pustaka untuk mengetahui informasi terkait subjek dan variabel mengenai eksperimen yang penulis lakukan dan studi pustaka penulis lakukan untuk dijadikan sebagai landasan teori.

1.5.3.2 Observasi

Tersiana (2018:12) mengemukakan “observasi yaitu poses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu”. Dengan metode observasi penulis akan mencatat dan mengamati secara detil mengenai eksperimen pembersihan noda lipstik menggunakan pada *guest napkin* menggunakan *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach*.

1.5.3.3 Wawancara

Pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara Tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Menurut **Esterberg dalam Sugiyono (2015:72)**.

Dalam melakukan wawancara, penulis memilih panelis:

- Panelis Terlatih (3 orang), yaitu panelis yang berkompeten dan memiliki kemampuan dalam subjek yang penulis akan uji. Panelis akan menguji dan menilai hasil dari pembersihan noda

lipstik pada *guest napkin* menggunakan *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach*.

- Panelis Tidak Terlatih (20 orang), yaitu masyarakat awam dan mahasiswa/I manajemen divisi kamar yang tentu mereka dapat memberikan kritik dan saran mengenai eksperimen pembersihan noda lipstik pada *guest napkin* menggunakan *Stain Remover* dan *Oxygen Bleach*.

1.6. Waktu Pengumpulan Data

TABEL 1
WAKTU PENGUMPULAN DATA

No	Uraian Kegiatan	Waktu											
		Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Eksperimen 1 a. Proses pembersihan <i>guest napkin</i> menggunakan <i>Stain Remover</i> b. Proses pembersihan <i>guest napkin</i> menggunakan <i>Oxygen Bleach</i>												
2.	Eksperimen 2 a. Proses pembersihan <i>guest napkin</i> dengan direndam terlebih dahulu dengan air suhu normal lalu dibersihkan menggunakan <i>Stain Remover</i> b. Proses pembersihan <i>guest napkin</i> dengan direndam terlebih dahulu dengan air suhu normal lalu dibersihkan menggunakan <i>Oxygen Bleach</i>												

3.	Eksperimen 3 a. Proses pembersihan guest napkin direndam terlebih dahulu pada air hangan lalu dibersihkan menggunakan <i>Stain Remover</i> b. Proses pembersihan guest napkin direndam terlebih dahulu pada air hangan lalu dibersihkan menggunakan <i>Oxygen Bleach</i>												
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Olahan Penulis, 2021