

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan bagian integral dari kehidupan manusia yang terkait dengan kegiatan ekonomi dan sosial. Bermula dari kegiatan yang semulanya hanya bisa di nikmati oleh segelintir orang - orang yang relatif berada di awal abad 20, dan kini telah mejadi bagian dari hak asasi manusia.

Industri pariwisata memang sangat berperan penting tidak hanya dalam meningkatkan pendapatan devisa negara tetapi juga dalam mendukung pembangunan negara dengan memperluas kesempatan kerja dan mendistribusikan pendapatan secara adil. Salah satunya yaitu industri perhotelan, perhotelan sendiri merupakan jenis usaha yang menjual jasa, dan peran dari karyawan dalam hal keperibadian, sikap dan penampilan serta keterampilan mereka sangat mempengaruhi dalam memberikan layanan. Dan dunia perhotelan adalah dunia pariwisata yang sangat erat hubungan antara keduanya.

Perkembangan industri perhotelan saat ini tidak lepas dari tumbuh dan berkembangnya kegiatan kepariwisataan. Dapat dikatakan bahwa setelah perang Dunia II, industri pariwisata berkembang di berbagai belahan dunia. Perkembangan dan perkembangan industri pariwisata didukung oleh usaha-usaha yang perlu dikelola secara terpadu dan tepat, termasuk akomodasi yang menjamin kenyamanan tinggal bagi konsumen. (Spillane, 200:129).

Hotel secara umum dikenal oleh masyarakat umum yaitu sebagai akomodasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau tamu (pelancong atau wisatawan), sebagai sarana atau tempat untuk beristirahat sementara waktu dari tempat asalnya (**Arief, 2005:74**). Kebutuhan konsumen yang pokok dalam suatu hotel yaitu: istirahat, mandi, minum, makan, kesehatan dan hiburan, tanpa meninggalkan kaidah dari kenyamanan itu sendiri (**Arief, 2005:75**).

Sehubungan dengan pengertian hotel di atas, maka dibutuhkannya tenaga kerja berkualitas dan terampil yang dapat mendorong potensi kepariwisataan. Di dalam suatu hotel, *housekeeping department* sangat berperan dalam memberikan pelayanan kebersihan dan kenyamanan di seluruh area hotel (**Rumekso, 2001:4**). *Housekeeping* adalah salah satu layanan terpenting dalam industri perhotelan, sebagaimana dibuktikan oleh tujuan mereka untuk merawat, mengelola, memelihara, dan menjaga semua fasilitas yang ada di hotel.

Tujuan utama *Housekeeping Department* adalah menyediakan kamar, menyediakan semua fasilitas yang diperlukan oleh tamu, menjaga kebersihan hotel dan memastikan bahwa tamu puas melebihi harapan mereka. Kelengkapan tempat tidur harus menjadi prioritas dalam memberikan sebuah kenyamanan untuk tamu beristirahat. Dimana perlengkapan tidur tamu tersebut terdiri dari dua bagian yaitu: *Bed* yang mencakup *headboard* dan kasur, dan yang kedua adalah linen yang mencakup *pillow*, *pillow case*, *bed pad*, *bed sheet*, *bedspread* (**Darsono, 1999:82**).

Linen merupakan salah satu perlengkapan hotel yang penting dan memakan pengeluaran dana yang cukup mahal. Oleh karena itu perlu dilakukan pengontrolan linen untuk memeriksa persediaan linen, apakah kondisi fisik linen terdapat

kerusakan baik ringan ataupun berat, dan untuk memeriksa apakah linen tersebut masih layak digunakan atau tidak. Berdasarkan pengontrolan terhadap linen ini maka akan didapatkan hasil apakah harus melakukan pembelian linen yang baru atau tidak. Tujuan pembelian linen ini adalah untuk memenuhi persediaan berdasarkan kuantitas standard yang ditetapkan oleh manajemen hotel.

Sebagai barang yang digunakan dalam jangka waktu yang tidak sebentar, maka pihak hotel harus bisa mencari cara lain agar linen yang ada di hotel tidak cepat berubah warna (*yellowing*) dan rusak terutama pada linen yang berwarna putih. Maka dari itu *housekeeping department* dituntut untuk kreatif dalam melakukan pembersihan linen yaitu menggunakan bahan yang lebih terjangkau daripada pemutih kimia yaitu menggunakan *Baking Soda* dan untuk mengurangi penggunaan bahan kimia (*Bleach*) yang dapat menyebabkan linen menjadi kasar, mudah sobek dan warnanya akan menjadi cenderung pucat, dan tidak cemerlang.

Selain itu dampak lainnya yang merugikan adalah , zat aktif di dalam pemutih kimia bisa mencemari lingkungan (tanah), dan bisa bercampur dengan air tanah yang menyebabkan permasalahan kulit.

*Baking soda* yaitu garam yang terdiri dari *Kation Natrium* dan *Anion Bikarbonat*. *Natrium Bikarbonat* ialah padatan putih yang bersifat kristal, tetapi tidak jarang juga zat ini sering muncul sebagai butiran halus. *Natrium hipoklorit*, yang larut dalam air terkadang disebut sebagai pemutih klorin, itu dapat menghancurkan semua jenis bakteri, jamur dan virus. *Hipoklorit* lain juga dapat digunakan sebagai zat pemutih yang termasuk Kalsium Hipoklorit. Beberapa bahan kimia yang tidak termasuk dalam keluarga hipoklorit juga merupakan agen pemutih, seperti *Hidrogen Peroksida* dan *Natrium Perborat*.

Kandungan umum di dalam pemutih pakaian yang digunakan sebenarnya adalah campuran bahan kimia, yang mana kimia utamanya adalah larutan dengan kadar 3-6% dari *Natrium Hipoklorit* ( $\text{NaOCI}$ ), yang dicampur dengan sejumlah kecil *Natrium Hidroksida* ( $\text{NaOH}$ ), *Hidrogen Peroksida* ( $\text{H}_2\text{O}_2$ ), dan dan *Kalsium Hipoklorit* ( $\text{Ca}(\text{ClO})_2$ ). *Natrium Hipoklorit* yang dilarutkan di dalam air kadang dikenal sebagai pemutih klorin dapat menghancurkan bakteri, alga (lumut), jamur, dan virus. *Natrium Hipoklorit* lainnya juga bisa berperan sebagai pemutih juga, seperti *Hidrogen Peroksida* dan *Natrium Perborat*.

Dari penjelasan di atas, penulis ingin melakukan percobaan mengenai alternatif metode pengembalian warna putih pada linen dengan *Baking Soda* dan mengetahui tingkat kebersihan dari metode tersebut yang akan dilakukan oleh *Housekeeping Department* di bagian laundry / binatu. Di samping itu juga *Housekeeping Department* dapat mengurangi cost pembelian pemutih / *bleach* yang berlebih.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi linen yang sudah di pakai lama?
2. Bagaimana proses pemutihan linen menggunakan *baking soda* dan *bleach*?
3. Bagaimana perbandingan hasil dari metode pemutihan dengan *baking soda* dan *bleach*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Pemahaman tentang bagian laundry ini sangat diperlukan agar dalam pelayanan yang diberikan oleh hotel dapat dinilai dengan baik dan hotel juga bisa mendapatkan akreditasi yang terbaik di ruang lingkup pemerintahan dan konsumen.

#### **1.3.1 Tujuan Formal**

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa pada Program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

#### **1.3.2 Tujuan Operasional**

Adapun tujuan dilakukannya eksperimen mengenai pembersihan linen menggunakan *Baking Soda*, yaitu sebagai berikut:

- a) Untuk memberikan informasi dalam perawatan jenis – jenis kain.
- b) Untuk mengetahui proses dan hasil eksperimen pembersihan linen dengan menggunakan *baking soda*.
- c) Untuk mengetahui perbandingan pembersihan linen dengan menggunakan *baking soda* dan *bleach*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi Peneliti**

- a) Menciptakan alternatif baru berupa pembersihan linen dengan menggunakan *baking soda*.
- b) Menambah ilmu mengenai khasiat dan kandungan dari *baking soda* untuk pembersihan linen

### **1.4.2 Bagi Masyarakat**

Untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa bahan yang ada di sekitar kita yaitu Baking Soda ternyata dapat digunakan sebagai bahan alternatif untuk pengganti pemutih Bayclin yang relatif lebih aman dan mudah untuk digunakan sebagai produk kebersihan sehari – hari.

### **1.4.3 Bagi Institusi**

Memberikan edukasi dan informasi untuk mahasiswa/I Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung mengenai pengolahan *baking soda* untuk dijadikan pembersih linen sebagai pilihan alternatif.

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

### **1.5.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai bentuk realisasi dari tujuan penelitian percobaan atau *experiment research*. Objek yang diteliti, sumber data, waktu dan dana yang tersedia ialah jumlah responden dan pada saat pengumpulan data teknologi yang digunakan untuk mengelola data yaitu menentukan pemilihan dan metode survei. Metode penelitian eksperimen ialah metode untuk menemukan hubungan antara sebab dan akibat dari dua faktor yang sengaja dibuat dengan mengurangi faktor lain yang mengganggu. (Arikunto, 2010).

### **1.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini ialah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang bertujuan untuk mencari

informasi melalui buku, majalah, surat kabar, yang bertujuan membentuk sebuah landasan teori (**Arikunto, 2006**). Penulis melakukan studi pustaka untuk mengetahui berbagai informasi yang terkait dengan analisis dan teori tingkat kebersihan dari *baking soda* untuk menjadi referensi dan perbandingan dalam menganalisis penelitian.

## 2. Observasi

Observasi adalah proses yang kompleks, terdiri dari banyak proses biologis dan psikologis. Dua hal terpenting ialah proses mengamati dan mengingat.

## 3. Wawancara

Wawancara adalah dialog antara dua orang atau lebih yang salah satunya bertujuan untuk mencari dan memperoleh informasi untuk tujuan tertentu (**Herdiansyah, 2010: 118**). Wawancara ini ditujukan kepada pihak yang menjadi populasi penelitian yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai metode penelitian tentang pemutihan linen menggunakan *baking soda*, dan kendala apa saja yang ditemui dalam alternatif metode ini, dan upaya untuk mengatasi kendalanya.

Dalam penelitian ini kuesioner atau angket digunakan untuk mengetahui tanggapan masyarakat dalam proses menginformasikan pengetahuan dalam penggunaan *baking soda* untuk membersihkan linen.

#### 4. Uji Organoleptik

Penulis akan melakukan penelitian untuk penilaian panelis dengan uji organoleptik. Untuk mendapatkan hasil ini, dibutuhkan suatu panel untuk dapat menilai suatu produk dalam penelitian tersebut. Panel tersebut terdiri dari beberapa orang sebagai penilai yang memberikan penilaian secara subjektif, orang tersebut disebut panelis. Panelis dipilih berdasarkan metode simple random sampling, menurut **Kountur (2005:139)** “Simple random sampling ialah metode pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi dipilih satu persatu secara acak dan semua mendapatkan kesempatan yang sama untuk dipilih.” Dalam melakukan uji organoleptik, penulis memilih panelis:

- Panelis Terlatih (2 orang), yaitu panelis yang memiliki kompetensi atau kemampuan di bidang subjek yang akan diuji.
- Panelis Tidak Terlatih (2 orang), yaitu masyarakat awam yang tidak berkompetensi pada bidang subjek yang akan diuji, namun mereka akan mendapat menilai secara sederhana sesuai respon yang diterima saat menguji subjek tersebut.

#### 5. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara dalam teknik pengumpulan data ataupun informasi yang berbentuk arsip bukti pelaksanaan eksperimen pembersihan linen menggunakan *baking soda*. Arsip tersebut dapat berupa foto, *video*, dokumen, atau laporan.

## **1.6 Lokasi dan Waktu Kegiatan**

### **1.6.1 Lokasi**

Percobaan penelitian dilakukan di rumah peneliti, yang bertempat Jalan Gemani No. 35 Cisaranten, Arcamanik, Kota Bandung Jawa Barat.

#### 1. Pra - Eksperimen

Pra - Eksperimen dilakukan di rumah peneliti, yang bertempat Jalan Gemani No. 35 Cisaranten, Arcamanik, Kota Bandung Jawa Barat.

#### 2. Eksperimen

Eksperimen dilakukan di rumah peneliti, yang bertempat Jalan Gemani No. 35 Cisaranten, Arcamanik, Kota Bandung Jawa Barat.

### **1.6.2 Waktu penelitian**

#### 1. Eksperimen

Penulis melakukan eksperimen pada bulan Mei – Juni 2021.

#### 2. Uji panelis

Uji panelis dilakukan pada bulan Mei – Juni 2021.