

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terdapat banyak faktor yang mendukung dalam berhasilnya kegiatan operasional suatu hotel. Staff hotel yang ramah, kualitas pelayanan restoran yang baik, kamar yang bersih, petugas *front office* yang informatif. Hal tersebut merupakan beberapa hal yang menunjang operasional hotel. Sama halnya dengan *laundry* hotel yang turut berperan penting dalam merawat linen di kamar agar tetap bersih dan aman digunakan oleh tamu.

Dikemukakan oleh **Orbani (2017: 139)**: “*Laundry Department* bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pencucian (*laundry, dry cleaning, atau pressing*) semua bahan atau pakaian, baik milik tamu, seragam karyawan, maupun linen hotel.” Berdasarkan penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa *laundry* merupakan bagian dari tata graha yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan pakaian tamu, seragam karyawan maupun linen-linen hotel.

Linen merupakan bahan yang terbuat dari kain, yang merupakan salah satu dari perlengkapan kamar (*room supplies*). Pada umumnya di setiap hotel linen terbagi menjadi tiga jenis yang beredar di seluruh area area hotel.

1. Linen di bedroom terdiri dari bed sheet, blanket, bed cover, pillow cases, bed pad, dan curtain.

2. Linen di bathroom terdiri dari bath towel, hand towel, face towel, dan bath mat.
3. Linen di restoran terdiri dari table cloth, guest napkin, tray cloth, dan service napkin.

Salah satu linen hotel yang membutuhkan ekstra dalam pemeliharannya yaitu handuk tamu, baik itu *face towel*, *bath towel* dan *hand towel*. Sebagaimana yang dapat diketahui bahwa handuk maupun linen di kebanyakan hotel ialah berwarna putih. Hal tersebut bukan tanpa sebab melainkan untuk meningkatkan estetika kamar tamu dan juga untuk mengetahui dengan mudah letak noda.

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh **Jones (2007:142)** "*The quality of a hotel's bath and table linens is a remarkably accurate indicator of the hotel's class and price level. The thicker the towels, the more expensive the accommodations.*" Dan juga pendapat dari **Widjaya (2005:111)** "Biaya pengadaan dan pemeliharaan untuk kebutuhan bagian linen ini merupakan termasuk yang terbesar sesudah gaji karyawan *housekeeping*."

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan betapa pentingnya kualitas handuk di sebuah hotel sehingga dapat digunakan sebagai indikator kelas suatu hotel. Sehingga dalam pengelolaan maupun pengendaliannya harus dilaksanakan sebaik mungkin untuk menghindari kerugian yang besar akibat kerusakan maupun kehilangan linen-linen di hotel.

Berdasarkan pernyataan dari **Orbani (2017:316-318)** berikut merupakan standar kualitas handuk yang baik di hotel:

1. Kain handuk yang baik terbuat dari serat kain (*fibre*) katun 100% yang kemudian diproses menjadi benang(yarn).
2. Untuk bathrobe sekitar 67% katun, 33% *polyester*.
3. Menggunakan bahan dasar benang dari 100% serat alami, yaitu kapas dengan jenis *cotton carded* atau *cotton combed*.
4. *Bath towel* sendiri berukuran 70x140 cm dengan berat 550 gram/m² dan berwarna putih.

Bath towel di kebanyakan hotel yang berwarna putih seringkali timbul masalah dalam perawatannya di mana banyak ditemukan handuk putih yang menjadi kusam. Penyebab dari timbulnya warna kusam pada linen antaran lain dikarenakan oleh: kondisi air yang tinggi, kapasitas mesin cuci tidak sebanding dengan linen yang akan dicuci, pembilasan yang buruk, waktu pembilasan yang terlalu singkat, komposisi deterjen yang kurang tepat dan suhu pencucian yang terlalu tinggi.

Tentunya bath towel yang kusam dapat mengurangi nilai estetika dan terkesan handuk yang usang dan kotor. Berangkat dari hal ini, perlu diperhatikan bagi petugas *laundry* untuk memberikan penanganan yang tepat dalam proses pencucian handuk. Proses pencucian handuk yang tepat menurut **Orbani (2017:224-228)** ialah sebagai berikut:

1. Mengelompokannya berdasarkan warna dan pencucian pada temperatur tinggi untuk handuk berwarna putih.

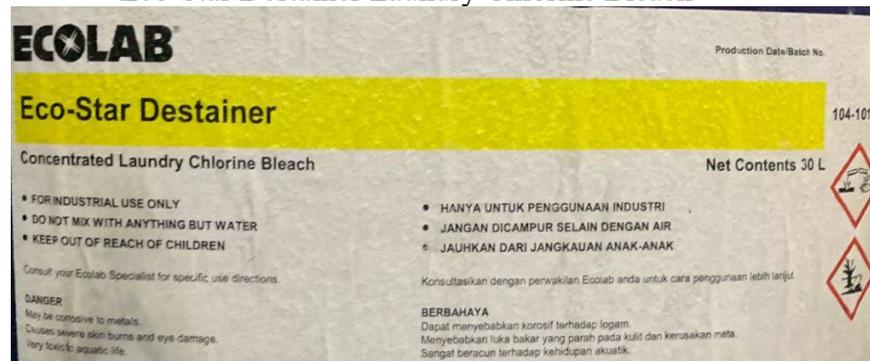
2. Suhu diatur menurut urutan proses pencucian, dikarenakan pencucian handuk umumnya menggunakan bleach maka suhunya sekitar 40-60°
3. Waktu yang umum digunakan dalam perendaman handuk dengan *bleach* sekitar 6-10 menit.
4. Proses pendinginan secara bertahap sampai 40° C dengan penurunan 4° per menit.

Ada berbagai macam bahan kimia untuk mengembalikan warna putih dan mencerahkan handuk salah satunya ialah *bleach*. Menurut **Bagyono (2006:80)** “*Bleach* adalah bahan kimia untuk memutihkan linen atau bahan yang dasarnya putih dan berguna untuk memusnahkan kuman (*disinfectant*). *bleach* akan efektif pada larutan air dengan suhu 50 derajat celcius.” Sedangkan menurut **Orbani (2017:293)** “*Bleach* akan efektif pada suhu 50° celcius dengan pH 10 hingga 14. Penggunaan yang berlebihan menyebabkan linen putih menjadi kekuningan dan lapuk.” Dari hal ini dapat diperhatikan bahwa penggunaan bahan kimia yang berlebihan tidaklah baik. Sifat kimia dalam bahan-bahan ini akan merusak apabila digunakan dalam jumlah banyak melebihi yang dianjurkan.

Chlorine bleach adalah salah satu bahan kimia yang sering digunakan untuk mencerahkan linen berwarna putih termasuk handuk. *Chlorine bleach* memiliki komposisi pemutih pakaian berbahan aktif *sodium hypochlorite* atau kaporit yang bersifat korosif. Cairan ini cepat larut dalam air, sehingga proses perlepasan noda berlangsung cepat, juga dapat menghilangkan bau, sisa kotoran, dan sebagai penghilang kuman.

Bahan aktif yang terkandung pada *chlorine bleach* yang mana bila terlalu sering dan berlebihan dalam penggunaannya dapat merusak partikel-partikel dan serat kain. Sebagaimana yang diungkapkan oleh **Handoko (2009:37)** “Penggunaan *bleach* (pencerah warna/pemutih) yang terlalu sering akan menyebabkan serat pakaian menjadi lebih rapuh, warnanya pudar dan tidak jarang menyebabkan kelunturan, karena *bleach* dapat mengekstraksi warna sehingga bahan pewarna pakaian akan dengan mudah luruh.”.

Gambar 1
Eco-Star Destainer Laundry Chlorine Bleach



Sumber: Olahan Penulis, 2021

Efek samping yang ditimbulkan baik langsung maupun tidak langsung juga dapat membahayakan petugas *laundry* maupun lingkungan. Seperti efek samping secara langsung ialah iritasi pada kulit serta luka bakar kimiawi bila terkena mata, iritasi pada tenggorokan dan paru-paru bila terhirup. Sedangkan efek samping secara tidak langsung ialah air bekas cucian yang bila tidak ditangani dengan tepat dapat mengganggu kesuburan tanah karena mengandung zat-zat aktif, selain itu sifatnya yang korosif dapat menyebabkan kerusakan pada serat kain lama-kelamaan.

Dari hal yang telah dipaparkan diatas mengenai efek samping dari penggunaan *bleach* yang umum dipakai dalam *laundry* hotel, Penulis mencoba melakukan metode eksperimen dalam mencerahkan handuk tamu yang kusam menggunakan sitrun. Sebagaimana yang diungkapkan oleh **Suparno (2007:77)** “Metode pembelajaran eksperimen merupakan metode yang mengajar mahasiswa untuk melakukan usaha percobaan sebagai penelitian dan membuktikan bahwa teori yang yang telah diketahui benar adanya.”

Sitrun merupakan nama lain dari asam sitrat dengan rumus kimia $C_6H_8O_7$. Asam sitrat merupakan konstituen alami dari beberapa tumbuhan, jaringan hewan, dan juga cairan fisiologis. Dalam jumlah yang kecil asam sitrat terdapat di berbagai buah dan sayuran. Sedangkan buah dengan jumlah asam sitrat lebih banyak terdapat dalam buah jeruk terutama lemon dan jeruk nipis dengan kandungan asam sitrat sekitar 4-8%. Selain digunakan sebagai penambah rasa asam pada makanan dan minuman bersoda, senyawa tersebut juga merupakan zat pembersih dan antioksidan yang ramah lingkungan.

Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh **Apelblat (2014:3)** “*In industry, citric acid is used in a broad range of applications, as a cleaner of steam or hot water systems to remove calcium layers, in electroplating, copper plating, metal cleaning, leather tanning, in production of photographic reagents and inks, in construction (additives to cements), in solution of fouling problems, in paper, printing and textile industries.*” Dari penjelasan ini dapat diartikan berdasarkan aplikasinya, segmen pasar asam sitrat dibagi menjadi industri makanan dan minuman, farmasi, *personal care*, pembersih logam, serta tekstil industri. Asam

sitrat yang digunakan dalam segmen tekstil industri berguna sebagai pembersih yang *antimicrobial*, disinfektan, pembasmi kuman dan dapat membersihkan noda.

Menurut **Melati (2019:19)** “Asam sitrat memiliki banyak fungsi dan kegunaan, salah satunya dapat digunakan untuk menghilangkan noda dan untuk mencerahkan pakaian” Asam sitrat atau sitrun merupakan salah satu larutan bersifat asam lemah. Larutan asam akan bereaksi dengan kotoran yang menempel pada pakaian atau linen dan membersihkannya. Hal ini dikarenakan asam sitrat berguna sebagai pengendali pH dan kemampuan dalam mengikat lemak-lemak sebagai salah satu penyebab warna linen menjadi kusam.

Dari pemaparan yang telah dijelaskan, penulis memutuskan untuk memilih judul “**Penggunaan Sitrun Dalam Mencerahkan *Guest Towel***” untuk meninjau efektivitas sitrun sebagai pengganti *Chlorine bleach* dalam mencerahkan handuk tamu.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaiman metode yang digunakan pada pencerahan handuk tamu?
2. Bagaimana tingkat kecerahan pada handuk tamu?
3. Bagaimana tekstur serat pada handuk tamu?
4. Bagaimana tingkat efesiensi harga pada penggunaan sitrun?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

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

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan yang dilakukan dari eksperimen mengenai penggunaan sitrun dalam mencerahkan *guest towel*, ialah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat efektivitas dalam penggunaan sitrun dalam mencerahkan *guest towel*.
- b. Untuk mengetahui faktor atau tolak ukur sitrun dalam kelayakannya untuk mencerahkan *guest towel*.
- c. Untuk mengetahui respon dan tingkat kesukaan panelis terhadap penggunaan sitrun dalam mencerahkan *guest towel*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

- a. Memanfaatkan bahan yang lebih *eco-friendly* untuk mencerahkan handuk.
- b. Menambah wawasan penulis mengenai produk yang akan di uji cobakan.

2. Bagi Masyarakat

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai sitrun yang tidak hanya dapat dimanfaatkan untuk makanan saja tetapi juga untuk mencerahkan pakaian.
- b. Memberikan suatu kemudahan kepada masyarakat untuk mencerahkan pakaian menggunakan bahan yang lebih mudah didapatkan dan lebih murah.

3. Bagi Institusi

Memberikan pengetahuan serta informasi kepada mahasiswa/i Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung mengenai alternatif penggunaan sitrun untuk mencerahkan handuk dan juga pakaian putih lainnya.

E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis lakukan untuk penyusunan Tugas Akhir ini ialah metode eksperimen, yang mana dalam metode eksperimen ini penulis melakukan perbandingan yaitu mencerahkan *guest towel* menggunakan sitrun sebagai pengganti *chlorine bleach* yang biasanya digunakan untuk mencerahkan linen berwarna putih.

Menurut **Faisal (2001:21)** menyatakan bahwa: “Metode penelitian eksperimen merupakan suatu metode penelitian objektif dan sistematis untuk memprediksi atau mengontrol objek pengamatan yang bertujuan

untuk membandingkan dua karakteristik atau lebih, apakah ada perbedaan atau tidak. Hasilnya dibandingkan dengan satu atau lebih kelompok kontrol yang tidak dikenai perlakuan.”

2. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dalam eksperimen yang penulis lakukan dalam penggunaan sitrun dalam mencerahkan *guest towel* adalah sebagai berikut:

- a. Mencari informan mengenai eksperimen yang akan penulis lakukan.
 - b. Mencari literatur, bacaan serta referensi mengenai subjek dan variabel yang akan penulis uji cobakan yaitu sitrun dan *chlorine bleach*.
 - c. Mencari pustaka mengenai metode dalam mencerahkan handuk tamu.
 - d. Melakukan uji coba dalam mebandingkan penggunaan sitrun dan *chlorine bleach* dalam mencerahkan *guest towel*.
 - e. Melakukan uji panelis meliputi tingkat kecerahan yang didapatkan dalam penggunaan sitrun maupun *chlorine bleach*.
 - f. Mengolah dan menganalisis hasil dari uji panelis yang sudah dilakukan.
- Dari data tersebut dapat disimpulkan penggunaan bahan mana yang lebih efektif dan efisien dalam mencerahkan *guest towel*.

3. Teknik Pengumpulan Data

- a. Studi Pustaka

Menurut **Sugiyono (2012:291)** “Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai,

budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur – literatur Ilmiah.”

Dalam mencari teori mengenai Tugas Akhir ini penulis mengumpulkan informasi dan referensi dari buku, jurnal, artikel serta situs yang ada di internet sebagai pendukung penelitian eksperimen yang penulis lakukan.

b. Uji Penilaian Panelis

Dalam uji penilaian yang akan dilakukan penulis memilih panel perseorang terbatas di mana panelis memiliki kelebihan diatas rata-rata orang biasa untuk menilai hasil uji coba penulis.

Menurut **Fitriyono Ayustaningwarno (2014:3)** menyatakan bahwa: “Panelis perseorangan terbatas terdiri dari 2-3 orang yang mempunyai keistimewaan dari rata – rata orang biasa.”

Penulis beranggapan bahwa panelis perseorangan terbatas memiliki kemampuan yang tentunya berbeda dari orang biasa dan memilih panelis yang telah bekerja dan ahli dalam bidang tata graha sehingga dapat menilai secara objektif hasil uji coba penulis. Aspek yang akan dinilai dari hasil uji coba ini adalah tingkat kecerahan yang dihasilkan dalam penggunaan sitrun dan membandingkannya dengan tingkat kecerahan dalam penggunaan *chlorine bleach*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah salah satu cara dalam teknik pengumpulan data maupun informasi yang berbentuk arsip sebagai bukti telah dilaksanakannya eksperimen dalam penggunaan sitrun dalam mencerahkan *guest towel*. Arsip dalam dokumentasi ini dapat berupa, foto, video, dokumen serta laporan, dsb.

F. Waktu Pelaksanaan

Tabel 1.1

TABEL WAKTU PELAKSANAAN EKSPERIMEN

No	Uraian kegiatan	Waktu															
		April				Mei				Juni							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Eksperimen 1 a. Proses mencuci handuk menggunakan sitrun b. proses mencuci handuk menggunakan <i>chlorine bleach</i> c. Membandingkan hasil pencucian handuk dengan sitrun dan <i>chlorine bleach</i>																
2.	Eksperimen 2 a. Proses mencuci handuk menggunakan sitrun b. proses mencuci handuk menggunakan <i>chlorine bleach</i> c. Membandingkan hasil pencucian handuk dengan sitrun dan <i>chlorine bleach</i>																
3.	Eksperimen 3 a. Proses mencuci handuk menggunakan sitrun b. proses mencuci handuk menggunakan <i>chlorine bleach</i>																

