

PENGGUNAAN ABU GOSOK SEBAGAI ALTERNATIF PENGGANTI PEMBERSIH KERAK AIR YANG RAMAH LINGKUNGAN PADA *BATHROOM* DI HOTEL ARDAN BANDUNG

Superwiratni ^{1*}, Jefri Cania ²

^{1,2}Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung

Email:superwiratni@akparnhi.ac.id,jefricania456@gmail.com

ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis menganalisis Penggunaan Abu gosok sebagai alternatif pengganti pembersih kerak air yang ramah lingkungan pada Bathroom di Hotel Ardan Bandung. Bathroom merupakan tempat yang berfungsi untuk membersihkan diri dan merupakan tempat yang rentan menjadi sarang kuman, untuk itu diperlukan pembersihan yang maksimal dimulai dari lantai bathroom hingga dinding kamar mandi dengan menggunakan chemical setiap harinya agar tidak timbul watermark sehingga memberikan rasa nyaman ketika tamu tersebut menginap. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui alternatif penggunaan pengganti pembersih kerak air yang sulit hilang namun ramah lingkungan untuk bathroom dengan menggunakan abu gosok di Hotel Ardan Bandung. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kuantitatif berdasarkan data yang didapatkan melalui kuisioner. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi baru dalam studi perhotelan dengan peminatan Room Division yang selama ini belum banyak diteliti sehingga dapat digunakan sebagai rujukan dalam penelitian di masa datang maupun dapat menambah masukan bagi industri Hotel.

Kata kunci: Abu gosok pengganti *chemical* yang ramah lingkungan, kerak air (*watermark*), *Bathroom*

ABSTRACT

In this study, the authors analyzed the use of ash rubs as an alternative to environmentally friendly water crust cleaners in bathrooms at Ardan Hotel Bandung. Bathroom is a place that serves to clean yourself and is a vulnerable place to be a nest of germs, Therefore, maximum cleaning is required starting from the bathroom floor to the bathroom wall by using chemical every day so as not to create watermarks so as to provide a sense of comfort when the guest stays. The purpose of this study is to find out alternative uses of water crust cleaner replacement that is difficult to lose but environmentally friendly for bathroom using ash rub at Ardan Hotel Bandung. The method used is a quantitative descriptive research method based on data obtained through questionnaires. The results of this study are expected to be a new reference in hospitality studies with room division interest that has not been widely researched so that it can be used as a reference in future research and can add input for the Hotel industry.

Keywords: Ash rub chemical substitutes that are environmentally friendly, watermark, bathroom

PENDAHULUAN

Hospitality Industry merupakan salah satu dari ilmu kepariwisataan yang menyediakan pelayanan berupa jasa penginapan, makanan dan minuman.

Hospitality industri menurut Sulastiyono (2011:5) “Adalah industri yang melandaskan usahanya pada upaya menerima dan melayani tamu dengan ramah”.

Hotel untuk mendapatkan keuntungan dengan memberikan pelayanan terbaiknya kepada tamu, dalam menjalankan operasional hotel tersebut memerlukan tenaga kerja yang profesional dan berdedikasi, Departemen Tata Graha merupakan bagian yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kebersihan dan kenyamanan kamar tamu dan bagian lainya di hotel.

Kamar tamu yang merupakan produk utama hotel adalah salah satu unit ruang lingkup *housekeeping* departemen yang selalu dijaga kebersihan, kenyamanan dan kerapihannya.

Petugas yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan kamar tamu disebut dengan *roomboy/roommaid/room attendant* (al Bataafi, 2006:235). Sedangkan proses pembersihan dan pemeliharaan kamar tamu yang dilakukan oleh *Roomboy* tersebut disebut dengan *make up room* (Al Bataafi, 2006:228).

Make up room yang dilaksanakan oleh *room boy/room maid* haruslah mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel tersebut demi kelancaran operasional hotel dan menghindari dampak negative yang dapat merugikan pihak hotel. Pembersihan *bathroom* salah satunya merupakan area tamu membersihkan diri yang rentan menjadi sarang kuman, untuk itu diperlukan pembersihan yang maksimal dengan menggunakan *chemical* dan standar operasional prosedur yang benar agar tidak terdapat kuman serta timbulnya kerak air yang sulit dibersihkan.

Bathroom terdiri dari *wash basin, mirror, toilet bowl, shower area/bathtub dan floor* yang secara rutin harus dibersihkan dengan menggunakan *chemical* agar minyak dari *soap, shampoo, dan toothpaste* yang dipergunakan oleh tamu dapat hilang dan tidak menjadi bekas di lantai *bathroom*.

Penyebab timbulnya kerak air (*watermark*) di lantai, dinding kamar mandi, *wash basin* dan *toilet bowl* dikarenakan adanya zat kapur yang berasal dari penggunaan *soap, shampoo, pembersih wajah* yang terlalu lama mengendap pada pori-pori dinding, *wash basin* dan *toilet bowl* yang menyebabkan kesulitan dalam pembersihan noda yang menempel pada proses tersebut sehingga *room boy/room maid* melakukan proses pembersihan dengan berbagai *chemical* dan alat.

Dari beberapa sumber yang didapat, *chemical* adalah bahan kimia dalam rumah tangga yang bermanfaat membersihkan noda dan kerak. Mulai dari *chemical* yang berbahan ringan dan *chemical* yang berbahan keras, hasil yang diperoleh dari semua usaha tersebut belum maksimal, maka *Supervisor* dan juga *Housekeeper* Hotel Ardan berinisiatif mencari cara lain salah satunya dengan menggunakan abu gosok. Alasan penulis mengangkat penelitian Abu gosok sebagai alternatif pengganti *chemical*, karena abu gosok lebih ramah lingkungan, mudah didapat, tidak menyebabkan warna keramik memudar, dan abu gosok mengandung kalsium yang merupakan salah satu kandungan zat yang terdapat dalam sabun cair, sehingga noda kerak air tersebut lebih mudah terangkat selain itu abu gosok juga dapat mengkilapkan materil stainless yang dipergunakan di kamar mandi seperti keran air di *wastafel, faucet, floor strainer* dan *towel hanger*.

Penggunaan abu gosok sebagai bahan pengganti dalam pembersihan *bathroom* tidak sering digunakan hanya apabila terdapat kasus kerak air di *bathroom* saja atau sekali dalam satu bulan.

Jenis abu gosok yang dipergunakan untuk pembersihan kerak air yang terdapat di *toilet bowl, dinding* dan lantai *bathroom* hotel merupakan limbah pembakaran atau abu dari tumbuhan, biasanya berasal dari sekam padi.

Hal diatas menarik penulis untuk melakukan penelitian di Ardan Hotel Bandung sebagai salah satu masukan bagi penulis-penulis lainnya yang akan meneliti tentang *Housekeeping departemen* dengan segala masalah yang timbul dan cara pemecahan masalah tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kualitatif. Moleong (2007:4) Menyatakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh harus mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya oleh Sugiyono (2009:225) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan keempatnya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Pengumpulan data dengan teknik wawancara

Dalam teknik pengumpulan menggunakan wawancara hampir sama dengan kuesioner. Wawancara itu sendiri dibagi menjadi 3 kelompok yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi ter-struktur dan wawancara mendalam (*in depth interview*). Namun disini penulis memilih melakukan wawancara mendalam, ini bertujuan tuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi, Sulisty-Basuki (2006:173). Untuk menghindari kehilangan informasi, maka penulis meminta ijin kepada informan untuk menggunakan alat perekam. Sebelum dilangsungkan wawancara mendalam, penulis menjelaskan atau memberikan sekilasb gambaran dan latar belakang secara ringkas dan jelas mengenai topic penelitian.

Penelitian harus memperhatikan cara-cara yang benar dalam melakukan wawancara, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pewawancara hendaknya menghindari kata yang memiliki arti ganda atau pun yang bersifat ambiguitas.
2. Wawancara menghindari pertanyaan panjang yang mengandung banyak pertanyaan khusus. Pertanyaan yang panjang hendaknya dipecah menjadi beberapa pertanyaan baru.
3. Pewawancara hendaknya mengajukan pertanyaan yang konkrit dengan acuan waktu dan tempat yang jelas.
4. Pewawancara seyogyanya mengajukan pertanyaan dalam rangka pengalaman konkrit si responden.
5. Pewawancara sebaiknya menyebutkan semua alternative yang ada atau sama sekali tidak menyebutkan alternatif.
6. Dalam wawancara mengenai hal yang dapat membuat responden marah, malu atau canggung, gunakan kata atau kalimat yang dapat memperhalus.

Pengumpulan data dengan teknik Observasi

Observasi diambil dari kata *obseravation* yang berarti pengamatan. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013;145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk mengetahui lebih dalam tentang penggunaan abu gosok sebagai pembersih kerak air pengganti pembersih di ardan Hotel Bandung. Observasi ini dilakukan selama 3 bulan untuk penulis mengamati dan meneliti.

Pengumpulan data dengan teknik Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2009:240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan penulis disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai hotel. Dokumentasi merupakan data oleh penulis dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber yang mengetahui tentang sumber informasi terpercaya yang mengetahui tentang sumber informasi yang dibutuhkan seperti *executive housekeeper*, *supervisor*, dan lain-lain. Dalam hal ini, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa dokumentasi Penggunaan Abu gosok sebagai pengganti pembersih kerak air yang ramah lingkungan pada *Bathroom* di Hotel Ardan Bandung .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ardan Hotel Bandung adalah salah satu properti milik Ardan Group Indonesia yang bergerak di bidang industri jasa khususnya hotel, ruang serba guna dan *restaurant*. Memulai operasinya pada tanggal 22 Desember 2014, berada di bawah naungan CV Argro Prima yang merupakan suatu badan hukum milik perseorangan. Ardan Hotel Bandung merupakan properti perorangan. Bapak Ir. Arifin Gandawijaya sebagai pemilik perusahaan dan berhubungan langsung dengan manajemen sebagai pengelola properti.

Ardan Hotel berdiri dengan kokoh di Jl. Sederhana No.8-10 Kota Bandung. Hotel bintang 3 ini menyajikan 51 kamar, dengan jenis 9 *junior suite* dengan luas kamar 42 meter persegi dan 42 *deluxe room* dengan luas 24 meter persegi. Ardan Hotel Bandung juga memiliki fasilitas lain yaitu sebagai berikut: Cipaganti Coffee Shop, Pasupati Reastaurant, Riau Lounge & Bar, Braga Karoke, *Meeting Room*. Di Ardan Hotel Bandung memberikan kenyamanan dan kemudahan yang akan di harapkan tamu.

Tabel 1. Tipe Kamar Ardan Hotel Bandung

No	Tipe Kamar	Luas Kamar	Jumlah Kamar
1	<i>Junior Suite</i>	42 m ²	9
2	<i>Deluxe Double</i>	24 m ²	16
3	<i>Deluxe Twin</i>	24 m ²	26
Jumlah Kamar			51

Sumber: Manajemen Hotel Ardan

Pelaksanaan pembersihan *Bathroom* di Ardan Hotel Bandung

Jenis-Jenis Pembersih

Menurut Sulistiyono (2010:171) pembersih dibagi menjadi dua yaitu:

1. Pembersihan Harian

Merupakan pekerjaan pembersihan atau perawatan yang dilakukan secara rutin/tiap hari, meliputi pembersihan kamar, ruangan dan tempat umum.

2. Pembersihan Umum

Pelaksanaan pembersihan yang dilakukan secara besar-besaran pada ruangan yang dibersihkan dan pelaksanaanya dilakukan satu bulan sekali atau seminggu sekali dan seterusnya.

Pengenalan alat Pembersih

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, hotel harus memiliki sarana berupa:

1. Alat pembersih
2. Bahan pembersih lantai
3. Bahan pembersih kayu, formica, vinil atau plastic
4. Bahan pembersih untuk porslen

Bahan-Bahan pembersih/ Obat pembersih (*Chemical*)

Menurut Rumekso (2005:186) Roomboy harus mengetahui jenis-jenis obat pembersih beserta fungsi masing-masing agar tidak salah pakai. Obat pembersih adalah bahan yang mengandung zat kimia atau zat non kimiawi yang digunakan untuk membantu mengurangi, mengikis, atau menghilangkan noda dan kotoran pada suatu objek atau benda di dalam proses pembersihan atau pemeliharaan.

Berdasarkan bentuk atau wujudnya, bahan pembersih dibagi menjadi beberapa jenis, antara lain:

1. Cairan: bahan pembersih yang berbentuk cair
2. Krim/pasta : bahan pembersih yang berbentuk krim atau pasta
3. Bubuk : bahan pembersih yang berbentuk bubuk.
4. Kristal: bahan pembersih yang berbentuk Kristal
5. Padat: bahan pembersih yang berbentuk padat
6. Busa: bahan pembersih yang berbentuk busa.

Sedangkan berdasarkan fungsi dan kegunaan, bahan pembersih dibagi menjadi:

1. *Cleaners*; Bahan pembersih yang digunakan sebagai pembersih biasa.
2. *Disinfectant*: Bahan pembersih yang berfungsi sebagai pembunuh kuman/bakteri.
3. *Preventive* : Bahan pembersih yang berfungsi sebagai pelindung:
 - a. *Antiseptic* : Mencegah tumbuhnya bakteri atau kuman
 - b. *Finisher* ; Melindungi dan megkilap
 - c. *Deodorizer* ;Peyegar ruangan untuk mengurangi bau tidak sedap
4. *Multipurpose cleaner* : Bahan pembersih serbaguna atau berfungsi ganda.
5. Bahan pembersih untuk kaca

Menurut Indah Puji (2014:35) fungsi dari SOP adalah sebagai berikut:

1. Melancarkan tugas pegawai atau tim atau unit kerja.
2. Merupakan dasar hukum jika terjadi penyimpangan.
3. Untuk mengetahui dengan pasti hambatan-hambatan nya dan cepat terlacak.
4. Memberi arah pegawai untuk bersama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam menjalankan pekerjaan rutin.

Berikut merupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki dan digunakan oleh Ardan Hotel Bandung:

1. **Dorong trolley ke depan kamar yang akan dibersihkan**, tempatkan trolley pada posisi yang benar.
2. **Knock door**: Ketuk pintu kamar atau tekan bel kamar, sambil menyebutkan identitas (*Housekeeping / Room boy*) sebanyak 3 kali dengan jeda waktu ± 5 detik atau ± 10 detik.
3. **Open the door**: Bukalah pintu secara perlahan, sambil menyebutkan identitas kembali.
4. **Apply Chemical**: Masuk ke dalam kamar sambil Nyalakan lampu kamar, dengan membawa *cleaning kit* (Tempatkan *cleaning kit* dibawah *wash basin*).
5. **Open Window & curtain**: Buka *curtain* dengan tujuan cahaya matahari dapat masuk serta menerangi kamar.
6. **Turn the off lamp**: Padamkan lampu bila perlu dengan tujuan *saving energy*, sambil melakukan pengecekan awal terhadap peralatan yang ada didalam kamar.
7. **Striping garbage**: Kumpulkan semua sampah atau kotoran didalam kamar (*striping* sampah). Lihat di bawah tempat tidur. Bersihkan tempat sampah.
8. **Clear up ROOM SERVICE**: Keluarkan barang-barang *Room Service* (*plate, glass, tray*), Jika didalam kamar terdapat barang-barang tersebut. Lalu hubungi *Room Service* untuk mengangkatnya (*clear up*).

9. **Clear up:** Kumpulkan barang-barang ini (bila kotor): *kettle jug, glasses, cup saucer, tea spoon, dan ashtray* (buang isi *ashtray* ke dalam tempat yang sudah disiapkan). Tempatkan semua kedalam *wash basin* untuk kemudian rendam dengan air.
10. **Stripping linen:** kotor pada *bed* dengan cara mengupasnya satu per satu, lalu kemudian kumpulkan semua *towel* kotor yang ada didalam *bathroom*. Masukkan *linen* dan *towel* kotor kedalam *dirty linen bag* (letakkan di *trolley*).
11. **Making bed:** Masuk kembali kedalam kamar dengan membawa *bed linen* bersih untuk kemudian selanjutnya *Making Bed*.
12. **Cleaning Bathroom:** Hal yang pertama kali dilakukan didalam *bathroom* adalah *Flush* toilet.
13. **Clean up:** Bersihkan (cuci, bilas, keringkan) *kettle jug, glasses, cup saucer, tea spoon, dan ashtray* kotor yang telah direndam sebelumnya didalam wash basin. Letakkan semua kembali ditempat yang sudah ditetapkan sebagai standard. Gunakan *Hand glove*. Kembali ke toilet yang sebelumnya sudah disemprotkan toilet cleaner untuk menyikat, membilas, dan mengeringkan toilet tersebut.
14. **Refill amenities & Linen:** ambil dan isi kembali *bath linen* dan *bathroom amenities*. Tempatkan di tempat yang sudah ditetapkan sesuai standard.
15. **Mop Floor Bathroom:** membersihkan lantai area *Bathroom*.
16. **Dusting:** menggunakan kain pembersih untuk membersihkan debu dikamar yang dimulai dari pintu masuk kamar lalu Berjalan sesuai arah jarum jam. Dan sambil Periksa kondisi *operational TV, alarm clock, semua lampu dan telephone*. (d disesuaikan dengan type/layout kamar).
17. **Refill Guest supplies:** Kembali ke *trolley* untuk melengkapi *guest supplies* yang tidak ada. Ganti *guest supplies* bila perlu dengan mengelilingi kamar searah jarum jam.
18. **Vacum carpet/Mop Floor:** pada kamar mulai dari daerah kamar yang paling jauh dan berjalan mundur.
19. **Final check:** Periksa kondisi kamar sekali lagi untuk memastikan bahwa kondisi kamar dalam keadaan baik.
20. **Close The door:** Tutup pintu kamar dalam keadaan aman dan pastikan pintu telah terkunci.
21. **Fill the Worksheet:** *Form list housekeeping (Room Boy Control Sheet)*.

Pembersihan *bathroom* dilakukan untuk kenyamanan, keamanan dan kesehatan tamu yang menginap di Ardan Hotel Bandung karena *bathroom* merupakan tempat yang sering dipergunakan tamu untuk membersihkan dirinya sebelum dan setelah beraktifitas. Dalam pembersihan *bathroom* dipergunakan standar oprasional presedur yang dilakukan berurutan mulai dari *wash basin, toilet bowl, shower area, wall, fixture* dan *floor*.

Pembersihan dilakukan dengan cara dari arah atas ke bawah untuk menghindari daerah yang telah dibersihkan agar tidak menjadi kotor lagi.

Pembersihan *bathroom* dilakukan setiap hari ketika *roomboy/roommaid* melakukan *make up room* adapun SOP pembersihan *bathroom* di Ardan Hotel adalah sebagai berikut:

1. Membersihkan *wastafel*, semua dinding, kaca, dan pintu dengan menggunakan MPC (*multi purpose cleaner*).
2. Menyemprotkan *bathroom cleaner* pada *sink, vanity & fixtures*.
3. Memoles cermin *wastafel*
4. Menyemprotkan MPC ke seluruh bagian yg ada di *bathroom (shower stall shower box/shower certain)*.
5. *Flush* toilet lalu semprotkan *toilet bowl cleaner* ke seluruh permukaan toilet
6. Gosok dan bilas dan keringkan *sink, vanity* dan semua perlengkapan dengan bersih.

7. Gosok dan bilas dan mengeringkan *shower box/shower curtain* dan *bathtub*
8. Gosok dan bilas dan keringkan permukaan toilet
9. Kembali ke trolley untuk mengambil linen
10. Kembali ke trolley untuk mengambil amenities, *glasses*, yang baru untuk melengkapi *bathroom*.
11. Bersihkan dan keringkan lantai kamar mandi dengan MPC.

Berdasarkan SOP pembersihan di Ardan Hotel Bandung sudah sangat jelas dan memudahkan *room attendant* untuk melakukan pembersihan, namun pelaksanaan pembersihan *bathroom* terkadang tidak sesuai SOP yang diterapkan seperti ketika sedang *full occupancy*, *roomboy* tidak melakukan pembersihan dengan benar, terkadang hanya mengelap bagian yang kotor tanpa menggunakan *chemical* agar cepat selesai dan segera memberihkan kamar yang lainnya. Selain itu untuk menghemat waktu biasanya *room attendant* menyemprotkan *chemical* yang tidak sesuai dengan kegunaan keseluruhan bagian *bathroom* agar efisien, namun penggunaan *chemical* yang tidak sesuai kegunaannya tadi mengakibatkan timbulnya penumpukan kerak kapur atau *watermark*.

SOP berdasarkan teori dan SOP yang dimiliki oleh hotel tidak memiliki perbedaan yang sangat signifikan dimana SOP yang diterapkan di hotel lebih dipersingkat guna memudahkan oprasioanl *room attendant*. Menurut hasil wawancara dengan supervisor *housekeeping* Ardan hotel diketahui bahwa pada pembersihan *bathroom* haruslah searah jarum jam atau berlawanan jarum jam dan dimulai dari atas kebawah serta menggunakan *chemical* yang tepat peruntukannya.

Chemical yang digunakan antara lain adalah MPC untuk membersihkan material porslen , selanjutnya *glass cleaner* untuk mebersihkan material berbahan kaca atau cermin, lalu *metal polish* dipergunakan untuk membersihkan dan material berbahan metal/stainless. Dari hasil observasi pada saat pembersihan *bathroom* dengan menggunakan media abu gosok pada pembersihan noda kerak air dan lumut, yang terdapat di dinding *bathroom*, lantai, *toilet bowl* dapat dengan mudah melunturkan noda kerak air dan membuat semua material yang menggunakan porslen serta stainless menjadi lebih kesat dan bersih dibandingkan menggunakan *chemical*, oleh karena itu *housekeeping* Ardan Hotel menggunakan material yang ramah lingkungan dan mudah didapat seperti abu gosok ketika kerak air sulit dibersihkan, tidak hanya menggunakan abu gosok bahkan *housekeeping* Ardan hotel juga pernah menggunakan bahan lainnya berupa larutan garam serta *baking soda* untuk membersihkan kerak air yang sulit dibersihkan, sedangkan dalam oprasional sehari-hari *room attendant* tetap menggunakan *chemical* yang terdapat di *housekeeping* departemen Ardan Hotel Bandung.

Penggunaan abu gosok sebagai pengganti pembersih kerak air menggantikan *chemical* di Ardan Hotel Bandung

Hasil observasi penulis selama 3 bulan di Ardan Hotel Bandung *room attendant* tidak maksimal dalam melakukan pembersihan *bathroom* terutama dalam membersihkan seluruh area dinding *bathroom*, *wastafel*, dan *toilet bowl* sehingga menimbulkan sisa-sisa kerak air yang menempel yang sulit dibersihkan walaupun menggunakan *chemical* yang berbahan kimia ringan hingga berbahan kimia keras namun hasil yang didapatkan kurang maksimal bahkan jadi merusak keramik/porslen yang dibersihkan. Maka supervisor berinisiatif mencari cara untuk membersihkan kerak air yang sulit dibersihkan dengan menggunakan bahan yang ramah lingkungan dan mudah didapatkan salah satunya dengan menggunakan abu gosok yang mengandung kallium, keistimewaan abu gosok itu memiliki busa tapi tidak sebanyak busa sabun, bahan natural dan mudah didapat, harga yang murah serta tidak merusak ataupun menyebabkan warna keramik atau porslen pudar.

Penggunaan abu gosok untuk membersihkan kerak air yang sudah pekat dan sulit dibersihkan, adapun cara menggunakan abu gosok di *bathroom* antara lain:

1. Pilih abu gosok dari hasil pembakaran sekam atau padi yang halus, pada saat ini abu gosok sudah banyak dikemas kembali dan dijadikan produk pembersih oleh merek-merek ternama.
2. Gosokkan pada objek yang dibersihkan dengan terlebih dahulu membasahi permukannya.
3. Membilas permukaan dinding yang dibersihkan dengan air bersih sambil digosok dengan *scouring pad*
4. Setelah bersih keringkan permukaan lantai, dinding, *toilet bowl* dan *stainless* yang dibersihkan dengan menggunakan *oo towel* atau menggunakan *kanebo*.

Penggunaan abu gosok dan bahan pembersih pengganti *chemical* lainnya yang ramah lingkungan tidak masuk kedalam SOP pembersihan *bathroom* di hotel hanya perkasus saja apabila ada kerak air yang sulit dibersihkan, keramik/porslen yang kusam dan *stainless* yang tidak mengkilap, karena awal penggunaan abu gosok sebagai pengganti *chemical* dipergunakan secara tidak sengaja oleh salah satu supervisor di Ardan hotel untuk mengatasi permasalahan yang ada di *bathroom*. Karena percobaan menggunakan abu gosok ini berhasil membersihkan kerak air yang sulit dibersihkan serta dapat mengkilapkan *stainless* penggunaan abu gosok tersebut diperkenalkan kepada seluruh *room attendant* dan *houseman* di *public area* secara tidak resmi dan atas persetujuan dari *Housekeeper* (tidak didokumentasikan didalam SOP).

Penggunaan abu gosok dalam membersihkan kerak air (*watermark*) dilakukan hanya pada saat terjadi penimbunan kerak air yang menjadi sulit dibersihkan dengan menggunakan *chemical*. Penggunaan abu gosok harus dalam keadaan diberi sedikit air agar tidak sulit meggosok area yang sedang dibersihkan.

Berikut ini table perbandingan *chemical* dan abu gosok pada pembersihan area *bathroom*:

Tabel 2. Perbandingan *Chemical* dan Abu Gosok Dalam Membersihkan Area *Bathroom*

Chemical	Abu Gosok
Dapat merusak keramik/porslen apabila terlalu sering digunakan.	Dapat membuat keramik/porslen, stainless dan kaca bersih dan mengkilap serta tidak merusak objek pembersihan.
Pembersihan Kurang maksimal	Pembersihan lebih maksimal
Mahal	Murah
Boros	Lebih awet
Berbahaya	Ramah Lingkungan

Sumber: Olahan Penulis 2020

Dari hasil perbandingan pada tabel 4.1 penulis mendapatkan 5 hasil perbandingan, pada pembersihan kerak air dengan menggunakan *chemical* yang berbahan dasar keras ataupun ringan lama kelamaan akan merusak porslen/keramik, seringkali pembersihan dengan menggunakan *chemical* tidak maksimal dimana penggunaan *chemical* relative lebih boros pada saat digunakan karena penggunaan *chemical* untuk membersihkan kerak air seringkali banyak terbuang cairan *chemical* tersebut, apabila penggunaan *chemical* tidak menggunakan *hand glove* dan masker akan berakibat tidak baik bagi kesehatan *roomboy*, seperti gatal-gatal pada kulit dan bau yang menyengat sehingga dapat mengganggu pernafasan.

Sedangkan menggunakan abu gosok pada pembersihan kerak air yang menumpuk memiliki banyak manfaat tidak hanya keramik/porselen saja yang menjadi mengkilap bahkan *stainless* dan kaca pun menjadi mengkilap serta tidak merusak objek yang dibersihkan. Pembersihkan kerak air juga tidak memakan waktu yang lama dan diliat dari

segi harga penggunaan abu gosok lebih murah, mudah didapat dari pada menggunakan *chemical*. Penggunaan abu gosok juga lebih ramah lingkungan dan tidak mengganggu kesehatan *room attendant*.

Hasil wawancara mengenai pemanfaatan Abu gosok

Hasil wawancara yang diperoleh penulis dari *housekeeping supervisor* Ardan Hotel Bandung mengatakan bahwa cara penggunaan abu gosok sangat mudah dilakukan pada dinding, lantai, *washtafel* yang memiliki kerak air yang sulit dibersihkan. Penggunaan abu gosok hanya *special project (monthly project)* tidak sering digunakan karena tidak ada didalam SOP pembersihan di hotel secara teori maupun SOP pembersihan di Ardan Hotel maupun hotel-hotel lainnya. Penggunaan abu gosok hanya sebagai alternative jika pembersihan menggunakan *chemical* tidak dapat dilakukan lagi untuk menghilangkan kerak air.

Dalam penggunaan abu gosok dapat dilakukan pada kaca, porslen dan stainless karena abu gosok yang teksturnya lembut dan mengeluarkan busa akan membuat objek yang dibersihkan menjadi bersih dan mengkilap.

Dari hasil wawancara dengan supervisor *housekeeping* Ardan hotel penulis menyarankan lebih baik menggunakan abu gosok dalam alternative pembersihan penumpukan kerak air di *bathroom* selain ramah lingkungan abu gosok lebih murah dari segi biaya dan tidak memiliki efek samping untuk penggunaanya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis sampaikan pada bab sebelumnya tentang pembersihan *bathroom* di Ardan Hotel Bandung maka dapat disimpulkan:

1. SOP pembersihan *bathroom* sering tidak diterapkan mulai dari penggunaan *chemical* yang tidak sesuai dengan peruntukan pembersihan objek nya ataupun hanya mengelap saja bagian yang kotor lalu membilasnya sehingga terjadi penumpukan kotoran berupa zat kapur dan sisa sabun yang menyebabkan kerak air pada dinding, lantai, *washtafel*, *toilet bowl* serta pada pinggiran dan sudut-sudut *shower box* di *bathroom* yang memerlukan pembersihan lebih keras dengan menggunakan alternative bahan pembersih untuk menyelesaikan masalah yang timbul, salah satunya menggunakan alternative pembersih abu gosok.
2. Penggunaan abu gosok sebagai pengganti *chemical* di Ardan Hotel Bandung sangat maksimal dalam membersihkan permasalahan kerak air yang menumpuk dan sudah tidak memungkinkan dibersihkan menggunakan *chemical* dikarenakan dapat merusak porslen/keramik dan memudahkan warna keramik/porslen. Penggunaan abu gosok di Ardan Hotel hanya special projek yang dilaksanakan oleh Supervisor dan *Room attendant* atas persetujuan dari *Housekeeper* dan tidak didokumentasikan didalam SOP pembersihan *bathroom* ataupun SOP *Make up Room* di Ardan Hotel.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka saran yang diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi permasalahan pembersihan *bathroom* di *housekeeping* Ardan Hotel Bandung agar dapat diatasi dengan lebih baik. Adapun saran-saran penulis antara lain:

1. *Room attendant* dalam melaksanakan pembersihan *bathroom* selalu mempergunakan SOP pembersihan *bathroom* dan mempergunakan *chemical* yang sesuai untuk membersihkan objek yang dibersihkan agar tidak terjadi penumpukan kerak air

sehingga akan meringankan pekerjaan dari *room attendant* serta meminimalisir kegiatan *general cleaning* dan *deep cleaning* di *Housekeeping* departemen.

2. Penggunaan abu gosok harus diawasi lebih lanjut dan dikonsultasikan terlebih dahulu kepada supervisor dan juga *housekeeper* karena penggunaan abu gosok hanya special project dan tidak didokumentasikan didalam SOP pembersihan *bathroom* Ardan Hotel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan penelitian dan jurnal ini penulis sadar akan bimbingan dan dorongan yang diberikan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah mendukung penulis dalam menyusun dan menyelesaikan Penelitian dan jurnal ini antara lain kepada Akademi Pariwisata NHI Bandung tempat penulis mengabdikan menjadi Dosen, GM, EHK dan SPV *Room Division* Ardan Hotel Bandung serta Jefri Cania,A.md sebagai mahasiswa yang membantu dalam penelitian ini.

REFERENSI

- AL Bataafi,Wisnu HS (2006). *Housekeeping Departemen Floor & Publik Area*. Bandung : Alfabeta.
- Basuki,S.(2006).*Metode Penelitian*.Jakarta: Wedatama Widyastra
- Meleong,J (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*.Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawar,A.(2000).*Operasional Tata Graha Hotel (Hotel housekeeping oprasional)*.Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Ramadhani Kania, Chaerunnisa (2017) Pemanfaatan Batu Apung sebagai pengganti Chemical di Sheraton Bandung Hotel & Tower, telkomuniversity Edisi:2017
- Rumekso.(2000).*Housekeeping Hotel*.Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono.(2009).*Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif,kualitatif dan R&D)*.Bandung:Alfabeta.
- Sulastiyono.,M.D.(1994).*Teknik dan Prosedur Pelayanan Tata Graha (Housekeeping service, Technique and Peocedure)*. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Safarwaftunisak, Rd Siti Sofro Sidik (2018) *Implementation of Housekeeping Departemen Duty in Cleaning The Bathroom At KTM Resort Batam Kepulauan Riau, JOM FISIP Vol.5: Edisi II Juli-Desember 2018*