

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Cleaning Service*

Cleaning Service adalah pelayanan yang diberikan terhadap kebersihan suatu gedung atau bangunan lainnya, yang dilakukan secara seksama dan menyeluruh dengan bantuan alat-alat kebersihan mesin maupun non mesin serta bahan kimia (*chemical*) yg dilakukan oleh seorang petugas kebersihan (*cleaner*). Tugas Pokok *Cleaner* adalah menjaga dan merawat kebersihan masing-masing area, sesuai dengan penempatan, (*plotting*) dan prosedur yg sudah ditentukan oleh atasan (Setiowati, 2016).

Hampir semua instansi ataupun tempat umum memiliki petugas kebersihan sendiri (*cleaning service*) untuk merawat dan membersihkan tempat mereka. *Cleaning Service* jika diartikan dalam bahasa inggris "*Cleaning*" adalah pembersihan dan "*Service*" adalah pelayanan. Tujuan *cleaning* sendiri untuk membantu membersihkan tempat atau gedung setiap hari dan merawatnya dalam waktu yang panjang.

B. *Housekeeping*

Menurut Agusnawar (2000:20) menyatakan bahwa *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *Housekeeping* adalah departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan

dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya.

Menurut Rumecko (2002:1) menyatakan bahwa *Housekeeping Department* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik diluar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, *restaurant*, *offices*, serta toilet.

C. *Public Area*

Menurut Sulastiyono (2008) *public area* adalah bagian dari tata graha yang menangani kebersihan dan kerapian area-area umum. Segala macam urusan kebersihan yang berada di kawasan umum dikerjakan oleh bagian *public area*, agar memberikan kesan bersih dan nyaman pada lingkungan dan membuat tamu yang datang memiliki kesan yang baik Staff tata graha yang bekerja di *public area* akan disebut sebagai *public area attendant*.

Menurut Wishnu (2005:76) pengertian dari *public area* adalah bagian dari *Housekeeping* yang menangani kebersihan dan kerapian area-area umum, kebersihan dan kerapian area umum yang banyak dikunjungi oleh tamu.

Prosedur pembersihan di area umum (*public area*) perlu memperhatikan hal-hal penting dan teknik pembersihan yang tepat untuk menghindari kesalahan pemakaian alat dan bahan sehingga hasil yang diperoleh akan maksimal.

Menurut Sulastiyono (2008) hal-hal penting tersebut adalah:

1. Identifikasi dan tentukan daerah yang perlu dibersihkan dan dikerjakan.
2. Informasikan pada bagian yang bertanggung jawab bila pembersihan diharapkan untuk segera dikerjakan.
3. Kumpulkan dan periksa bahan-bahan pembersih, peralatan dan perlengkapan.
4. Siapkan alat dan bahan pembersih sesuai dengan keadaan objek yang akan dibersihkan.
5. Melakukan pembersihan mulai dari bagian atas atau bagian paling tinggi menuju bagian bawah atau terendah, juga bagian dari yang paling jauh menuju menuju ke arah pintu.
6. Lakukan pekerjaan dengan prinsip searah jarum jam atau berlawanan jarum jam jika objek pembersihan di ruangan.
7. Prinsip pembersihan adalah mengangkat kotoran, bukan mengangkat lapisan permukaan objek yang dibersihkan atau meratakan kotoran.
8. Bekerjalah dengan menggunakan prinsip kesehatan dan keselamatan kerja.
9. Mempergunakan bahan pembersih yang lunak sebelum menggunakan bahan pembersih yang keras/kuat (sesuaikan dengan tingkat pengotorannya).
10. Pasang Rambu-rambu/*Wet Caution* jika sedang membersihkan daerah umum untuk menjamin agar tamu tidak terkena resiko bahaya seperti terpeleset akibat lantai basah atau kejatuhan air karena *overhead* cleaning (bagian di atas kepala).

11. Siapkan semua rambu-rambu yang penting sehingga tidak membahayakan tamu dan staff.
12. Selalu memeriksa area/lokasi yang dibersihkan apakah sudah benar-benar bersih, sebelum meninggalkan area.
13. Mengembalikan peralatan dan bahan pembersih pada ruang/gudang yang tersedia.

Menurut Wishnu (2005:76) *public area attendant* adalah “adalah pelayanan yang menangani kebersihan dan pemeliharaan *public area*”.

D. Peran *Toilet Attendant*

Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan ruang-ruang toilet umum maupun di *back office* dan *locker room*, sesuai dengan prosedur yang ditentukan. Uraian tugas *toilet attendant* adalah sebagai berikut:

1. Melakukan *handing over* dengan *shift* sebelumnya pada saat akan memulai kerja, dan *handing over* dengan *shift* berikutnya pada saat akan menyelesaikan tugas.
2. Membersihkan toilet room di *lobby*, *banquet room*, *back office*, *executive office*, *locker room* dan ruang lainnya di *public area*.
3. Membersihkan *urinoir*, *wash basin*, *wah basin counter*, cermin, *toilet bowl*, lantai dan lain-lain.
4. Mengganti *toilet tissue* dan mengganti *hand towel* atau *hand soap*.
5. Memeriksa dan mengosongkan serta membersihkan tempat sampah di *toilet room* bila penuh dan akhir *shift*.

6. Melapor kepada *Supervisor* apabila ada kerusakan atau masalah yang terjadi di toilet *room*.
7. Memeriksa kebersihan, kerapian peralatan keperluan kerja, seperti *trolley*, *cleaning supplies/agents* dan *cleaning equipment*.
8. Membantu pelaksanaan tugas *staff public area* lain sesuai yang diinstruksikan.
9. Menghadiri program pelatihan yang diadakan secara rutin.
10. Melaksanakan program pemeliharaan atau pembersihan secara berkala, seperti kristalisasi atau *re-coating* lantai marmer, pembersihan kaca jendela, *general cleaning* dan sebagainya.
11. Menghadiri *briefing* rutin setiap hari atau *handing over*, dan pertemuan berkala, baik mingguan atau bulanan.
12. Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, higienis dan sanitasi baik untuk kepentingan tamu, orang lain dan diri sendiri.
13. Menjalankan tugas khusus yang diberikan sesuai kebutuhan.

E. Toilet Umum

Menurut Asosiasi Toilet Indonesia (ATI) toilet umum adalah sebuah ruangan yang bersih, aman, nyaman dan *higienis* yang dirancang khusus lengkap dengan kloset, persediaan air bersih dan perlengkapan lainnya, dimana masyarakat luas pada saat di tempat-tempat *domestic*, *komersial* maupun *public* dapat membuang hajat serta memenuhi kebutuhan fisik maupun *social* dan *psikologis* lainnya (ATI, 2016:7).

Toilet sendiri memiliki jenis kloset yang berbeda hal ini diakibatkan beberapa faktor. Menurut Genc (Mafra : 2020) Keragaman *amenitas* toilet umum salah satunya dipengaruhi oleh faktor budaya, seperti kloset duduk umumnya digunakan oleh masyarakat barat, sedangkan kloset jongkok umumnya digunakan oleh masyarakat timur (seperti India, Jepang, China, hingga Anatoila) sehingga kerap memunculkan sebutan toilet gaya Barat/Amerika atau gaya Timur/Asia atau kamar mandi kering dan basah. Toilet umum merupakan bagian dari fasilitas yang wajib tersedia di setiap tempat, oleh karena itu pentingnya toilet umum ini perlu diperhatikan dengan baik dan dikelola.

F. Prosedur

1. Pengertian Prosedur

Menurut Mulyadi (2016:4) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Widjojo (2015:90) prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplemintasikan dan melaksanakan kebijakan serta aktivitas organisasi yang ditetapkan dalam pedoman.

Menurut Budiharjo (2014:26) prosedur merupakan bagian dari suatu sistem, prosedur sendiri terbentuk dari beberapa langkah yang dilakukan serta di maksudkan sebagai panduan dalam melakukan suatu aktifitas atau proses kerja tertentu pada setiap unit kerja yang ada dalam perusahaan.

2. Manfaat dan Tujuan Prosedur

Menurut Ardiyos (2008:487) suatu prosedur dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya :

- a. Lebih memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang.
- b. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
- c. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.

- d. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
- e. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.