

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Hotel**

Pengertian hotel menurut Rumeckso ( 2009 ) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu ,makanan ,dan minuman, serta fasilitas – fasilitas lainnya yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.

Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya didalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat *comfort* dan bertujuan komersial dalam jasa terbentuk.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan atau penginapan makan, minum , serta jasa lainnya bagi umum yang di kelolah secara komersial.

#### **B. Pengertian *Housekeeping***

##### 1. Menurut Yuniarsih (2016)

*Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata pelaratan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah/hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.

## 2. Menurut Sihite ( 2000 )

Pembersihan area adalah mencakup suatu daerah yang sangat luas serta lokasi yang menyeluruh dari suatu pembersihan antara lain :

Semua lokasi atau lingkungan ini di suatu area harus selalu dalam keadaan bersih setiap sesaat, hal ini disebabkan ruangan area tersebut merupakan tempat yang padat oleh arus tamu yang keluar dan masuk ruangan dan yang sering dilalui atau sering terlihat langsung oleh tamu-tamu baik yang menginap maupun yang tidak menginap di dalam area tersebut dan kebersihan yang dimaksud memerlukan tingkat setandar kebersihan yang tinggi sebab ruang umum merupakan penampilan di depan area atau cermin kebersihan area secara keseluruhan karena sering dilalui maka ruangan umum ini digolongkan sebagai ruangan yang tingkat kekotorannya tinggi oleh sebab itu perawatan kesehan atau kebersihannya harus dilakukan pada setiap saat, baik pada pembersihan harian atau *periodic*.

### **Alat- alat pembersih**

*Cleaning equipment* adalah alat-alat pembersih atau perlengkapan yang di pergunakan untuk pembersihan segala benda datar (lantai) dinding, benda bergerak dan yang tidak bergerak

Alat-alat pembersih yang biasa dipergunakan di ruang area , pada dasarnya terbagi atas 2 (dua) kelompok besar

#### a. Manual (*non electric equipment*)

Secara manual dengan menggunakan tenaga manusia .

- 1) *Broom and brush* (sapu dan sikat )
- 2) *Container* ( penampang atau penampung )

3) *linen* (lana )b. *Machinal* (mechanical equipment)

Yang digerakkan dengan memanfaatkan energi listrik.

1) *Vacuum* (penghisap)

2) *Polisher* (penggosok)

3) *Fogger atau fog master* (penyemprot)

c. Pelindung (*protective*) perlekap ( *ancilia equipment* )

1) *Mascar* ( penutup mulut dan hidung )

2) *ladder* ( tangga)

3) *glove* ( sarung atau pembungkus )

d. Manual ( *non electric* )

1) sapu dan sikat

Kelompok ini disatukan atau di anggap sejenis dengan alasan dan pertimbangan bahwa antara kedua peralatan ini memiliki konsep cara penggunaan yang hampir sama :

-sapu pembersih lantai

-sapu pembersih langit-langit dan tembok

- sikat lantai dengan tangkai

-sikat tanpa tangkai

- sikat yang dipergunakan untuk membersihkan sudut-sudut lantai atau ruangan

- *brush*/sikat untuk membersihkan bantal sofa ,Kasur, dan kursi.

- sikat pembersih sepatu

- sikat pembersihan kotoran pada pakaian
- sikat wc
- sikat pembersihan ukiran pada patung , kursi,alamari dan lain -lain

Dipergunakan untuk menghilangkan sampah kotoran serta debu dari berbagai jenis permukaan benda seperti dinding ,lantai , *upholstery* dan kain .

Bahan untuk sapu dan sikat terbuat dari berbagai jenis yaitu

- A. Bulu binatang atau hewan dan rempah
- B. *Nylo* , plastic
- C. Kelapa , *nira*

Pada umumnya bahan pegangan atau tangkai tersebut dari bahan dan kayu atau plastik

Pemeliharaan sapu dan sikat

- a. Secara pribadi dicuci hingga bersih agar tahan lama .
- b. Selesai digunakan , maka kotoran atau noda harus dilepas ( rambur , serat – serat kecil) agar sapu atau sikat tetap stabil
- c. Diletakan terbaik ( sapu sikat diletakkan menghadap ke atas )
- d. Digantukan ke dinding
- e. Hindarkan air masuk atau menghadap pada pegangan, untuk menghindari rapuh ( kayu) atau merusak atau melepaskan brisle

## 2.Penampang atau penampung

Penampang atau penampung adalah suatu alat yang di gunakan untuk menampung sampah atau kotoran atau debu dari hasil dan penggunaan .

- a. Ember tempat cairan air

- b. Gayung
- c. Tempat cairan atau larutan *cleaning supplies* saat melaksanakan pembersihan
- d. Keranjang sampah
- e. Cikrak/*dust pan*

#### Pemeliharaan *container*

- a. Sehabis digunakan , maka sampah kotoran atau noda yang melekat , harus di lepas ( debu yang melekat , serat – serat kecil ) agar pelaratan tidak mudah rusak
- b. Diletakkan terbalik untuk merisikan air yang tersisa
- c. Diletakkan pada tempat yang aman ( agar tidak menggagu lalu lintas atau jalan)
- d. Diletakkan di rak atau lemari khusus

#### 3.*linen* ( lena)

Berbagai macam *linen* ,diperlakukan dalam melaksanakan pembersihan atau pengelapan, tergantung benda atau bahan yang akan di lap atau dibersihkan dengan menggunakan *linen* tersebut .

- Lap untuk mengelap debu
- Kain lap untuk membersihkan *furniture* yang terbuat dari kayu , bambu, *formica* , marmer , rotan .
- Kain lap pembersih kaca atau glass
- Kain pembersih debu pada lantai marmer dan jenis lantai lainnya
- Kain pembersih dan pangkilan sepatu

- Bulu hewan yang lembut untuk pengelap kaca
- Kain pel yang dijepitkan dengan tangkai , untuk membersihkan dari lantai *non carpet*
- Kain tipis dari bahan kaos untuk pembersih khusus yg di pergunakan untuk mengelap debu pada area tertentu yang cepat kotor

Pemeliharaan *linen* pembersih

- A. Sehabis digunakan , maka lena harus dicuci atau dibersihkan dan kemudian harus dijemur atau dikeringkan, agar tidak rusak atau lapuh
- B. Setelah kering kemudian dilipat dan disusun dengan rapi
- C. diletakan di rak atau lemari khusus

B. *Machanik*

Pelajaran dengan tenaga listik untuk melakukan pembersihan dan pemeliharaan kebersihan yang khusus digunakan saksi *housee man* :

1. *Vacuum cleaner*

- Mesin penghisap debu
- Mesin penghisap genangan air

2. *Polisher*

- mesin penggosok lantai
- mesin pencuci karpet
- mesin pencuci dinding

3. *Fogger*

- mesin penyemprot parfume
- mesin penyemprot obat nyamuk

Mesin penyemprot hama

Jenis-jenis peralatan

Di bawah ini diberikan beberapa contoh jenis peralatan atau mesin biasa di pergunakan untuk pelaksanaan pembersihan atau perawatan area

1. *Vacuum cleaner*

Alat penghisap dan penyerap sampah atau kotoran kecil serta debu dilantai atau karpet yang dijalankan dengan menggunakan tenaga listrik dan dilengkapi dengan tabung penampung sampah kotoran kecil atau debu – debu yang di serapnya.

Jenis- jenis *vacuum cleaner*

- a. Khusus di pergunakan di tempat yang kering saja dan tidak boleh digunakan menyedot endapan yang basah atau air , sebab mesin akan rusak (keberadaan dinamo motor mesin *vacuum* tersebut rata dengan tabung mesin )
- b. Khusus dipergunakan untuk menyedot endapan atau genangan air lantai (*water pick up*)misalnya , kalau terjadi kebocoran pipa air.
- c. Karena letak dinamo berada di bagian atas muka mesin ini dapat dipergunakan pada tempat yang basah maupun tempat yang kering artinya bahwa *vacuum* ini dapat dipergunakan pada saat lantai tergenang oleh air atau ada genangan air di lantai atau *floor*, kumudian diserap kedalam tabung mesin *vacuum cleaner*, sedangkan dalam keadaan normal, digunakan untuk menghisap debu atau menghisap kotoran kecil dilantai

( putung rokok , kertas kecil ) dengan merubah penggantian filter sesuai dengan kebutuhan ( basah atau kering )

Menurut Yuniarsih ( 2016 )

Bahan dan alat pembersih

a. Pelaratan pembersih

Jenis dari pelaratan pembersihan sangatlah banyak dan berfariatif , yaitu manual sampai pelaratan yang mekanik . disini akan dijabarkan pelaratan yang digunakan untuk pembersihan baik secara manual dan mekanik .

1. *Broom* atau sapu

*Broom* adalah alat pembersih untuk menyapu lantai ataupun anak tangga yang pada umumnya terbuat dari ijuk , lidi ataupun plastik , cara penyimpanan *broom* setelah dipergunakan sebaiknya dibalik atau digantung.



Gambar 2.1 Sapu  
Sumber : Dokumen Pribadi

2. *Dust pan*

*Dust pan* ini merupakan alat yang digunakan untuk menampung sementara kotoran pada waktu menyapu sebelum ditampung di bak sampah



Gambar 2.2 *Dust Pan*

Sumber : Dokumen Pribadi

### 3. *Brush*

*Brush* merupakan alat yang digunakan untuk menyikat atau membersihkan yang dapat dibagi menjadi :

- a. *Hand brush* : sikat pendek yang cara menggunakannya dengan cara digenggam untuk membersihkan lantai .
- b. *Long handle brush* : sikat yang bertangkai Panjang yang fungsinya untuk membersihkan lantai
- c. *Ceiling broom* : sikat bertangkai Panjang yang fungsinya untuk membersihkan langit – langit
- d. *Toilet bowl brush* : sikat untuk membersihkan toilet bowl
- e. *Paint brush* : sikat untuk mengecat dinding
- f. *Cloth brush nylon brush* : sikat untuk menyikat baju



Gambar 2.3 *Brush*

Sumber : Dokumen Pribadi

#### 4. *Mop*

*Mop* merupakan alat yang digunakan untuk *mopping* (mengepel) dengan pelatan bantuan seperti *double bucket and roling trolley (heavy duty pail)* sesuai fungsinya maka *mopping* itu dipergunakan dengan mempergunakan air dan *floor cleaner* yaitu selain membersihkan kotoran juga membunuh kuman.



Gambar 2.4 *Mop*

Sumber : Dokumen Pribadi

#### 5. *Double bucket and roling trolley*

*Double bucket and roling trolley* merupakan alat untuk memperlancar proses *mopping* dan pekerja pembersihan



Gambar 2.5 *Double Bucket and Rolling Trolley*

Sumber : Dokumen Pribadi

#### 6. *Cloth*

*Cloth* merupakan kain untuk membersihkan disaat dalam proses pembersihan. sedangkan macam dari *cloth* diantaranya :

- a. *Dust cloth* : kain untuk membersihkan *squeegees* atau glass weper saat kita membersihkan kaca.
- b. *Wash cloth* : kain untuk membersihkan lantai
  - c. *Wash cloth* : kain pembersih yang basah yang fungsinya untuk membersihkan kotoran.
  - d. *Rinse cloth* : kain pembersih yang lembab yang fungsinya untuk mebilas
  - e. *Dry cloth* : kain pembersih yang kering yang fungsinya untuk mengeringkan



Gambar 2.6 *Cloth*  
Sumber : Dokumen Pribadi

#### 7. *Pail or bucket*

Pail atau *bucket* merupakan alat penampung air yang fungsinya untuk proses pembersihan .



shutterstock.com - 1337025659  
Gambar 2.7 Pail  
Sumber : Dokumen Pribadi

#### 8. *Water dipper*

*Water dipper* atau gayung merupakan alat untuk mengambil air



Gambar 2.8 *Water Dipper*  
 Sumber : *Dokumen Pribadi*

## 9. *Sponge*

*Sponge* atau busa yang dapat dipergunakan untuk membersihkan dinding kamar mandi atau yang lainnya seperti *wash besin* , *toilet bowl* , *buth tub* dan macam dari *sponge* ada 2 yaitu :

- a. *Rubber sponge* atau *soft sponge* yaitu : *sponge* yang dapat dipergunakan untuk proses pembersihan setiap hari .
- b. *Hard sponge* atau *spongereng* yaitu : *sponge* yang dapat dipergunakan untuk proses pembersihan secara berkala , missal untuk kotoran yang mengerak .



Gambar 2.9 *Sponge*  
 Sumber : *Dokumen Pribadi*

## 10. *Wet caution* atau *denger native* :

*Wet caution* atau *denger native* merupakan suatu alat atau tanda yang peringatan supaya tamu atau siapapun yang melewati area yang dibersihkan itu lebih berhati – hati dan alat ini dipasang saat lantai dibersihkan.



Gambar 2.10 *Wet Caution*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

#### 11. *Carry bucket*

*Carry bucket* adalah kotak tempat untuk perlengkapan pembersih alat bahan – bahan pembersih untuk kelancaran kerja *room* atau *public area attendant*.



Gambar 2.11 *Carry Bucket*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

#### 12. *Container bin*

*Container bin* adalah tempat untuk menampung sampah sementara sebelum dibawa ketempat pembuangan atau diangkut mobil pengangkut sampah.



Gambar 2.12 *Container Bin*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

### 13. *Glass wepper*

*Glass wepper* adalah alat yang digunakan untuk membersihkan kaca dari air, debu, maupun kotoran lainnya yang menempel pada kaca.



Gambar 2.13 *Glass Wepper*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

### 14. *Window washer*

*Window washer* ini merupakan alat yang digunakan untuk mengikat kotoran yang ada di kaca biasanya dapat disambung dengan tangkai atau tongkat jika tidak dapat dijangkau dengan tangan , setelah rata maka dilanjutkan dengan mempergunakan *glass wepper* membersihkan kotorannya .



Gambar 2.14 *Window Washer*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

### 15. *Toilet bowi brosh*

*Toilet bowi brosh* adalah sikat bertangkai yang dipergunakan untuk membersihkan bagian dalam *toilet*.



Gambar 2.15 Toilet *Bowi Brosh*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

#### 16. *Hand glove*

*Hand glove* adalah alat bantu untuk melindungi tangan dari bahan kimia disaat bekerja.



Gambar 2.16 *Hand Glove*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

#### 17. *Lobby duster*

*Lobby duster* adalah alat yang dipakai untuk membersihkan debu atau kotoran dilantai atau area yang luas [ lobby , supermarket ].



Gambar 2.17 *Lobby Duster*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

18. *Floor cleaning mechine .*

*Floor cleaning mechine* merupakan mesin yang dipergunakan untuk membersihkan lantai alat dapat digunakan jika dipasangkan dengan *floor maintenance machine* . alat ini dapat digunakan untuk *stripping , polishing , buffing , scrubbing*.



Gambar 2.18 *Floor Cleaning Mechine*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

19. *Vacuum cleaner*

*Vacuum cleaner* adalah mesin pembersih yang digunakan untuk membersihkan kotoran , ada yang disebut *wet vacuum cleaner dan dry vacuum cleaner*.



Gambar 2.19 *Vacuum Cleaner*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

20. *Carpet entractor*

*Carper entractor* adalah mesin untu mencuci karpet dengan sistem busa, tanpa dibilas lagi, dan sisa busa yang sudah kotor akan dihisap oleh mesin kembali .



Gambar 2.20 *Carpet Extractor*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

## 21. *Shampooing machine.*

*Shampooing* karpet adalah mesin pembersih yang dipergunakan untuk membersihkan karpet secara berkala .



Gambar 2.21 *Shampooing Machine*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

### a. Bahan pembersih .

*Housekeeping* department bertugas menangani pemeliharaan , perawatan , dan pembersihan semua fasilitas yang digunakan oleh area maupun para tamu yang menginap. Untuk menjalankan tugasnya *housekeeping* department memerlukan berbagai macam obat pembersih sesuai dengan fungsinya.

Bahan pembersih dibagi menjadi 3 kategori , yaitu :

#### 1. *Detergens*

Bahan pembersih yang hanya dapat digunakan untuk membersihkan kotoran yang ringan

Macam detergents :

- a. Cair
- b. Bubuk
- c. Padat atau pasta

Ciri – ciri *detergents*

- a. Berbusa banyak
- b. Mengandung alkalin ringan
- c. Hanya dapat digunakan untuk membersihkan kotoran ringan .



Gambar 2.22 *Detergen*

*Sumber : Dokumen Pribadi*

## 2. *Abrasive*

Bahan pembersih yang dapat digunakan membersihkan kotoran yang berat.

Macam *abrasive* :

- a. *Abrasive powder*
- b. *Abrasive cleaner.*



Gambar 2.23 *Abrasives*

Sumber : Dokumen Pribadi

Ciri -ciri dari *abrasives*

- a. Mengandung alkaline tinggi
- b. Mengandung sarbu kasar
- c. Dapat membersihkan kotoran mengerak

### 3. *Acid type cleaner*

Bahan pembersihan yang dapat mengadung asam, dan dapat digunakan untuk noda karat, warna logam yang kusam, kunungan dan bahan ini harus digunakan secara tepat, kerana apabila salah menggunakannya dapat merusak permukaan barang yang dibersihkan.



Gambar 2.24 *Acid Type Cleaner*

Sumber : Dokumen Pribadi

## Proses pembersihan

### Materi .

#### 1. *Cleaning glass :*

Alat.

1 sguuguus

2.bottle sprayer

3. feather

4. feather duster

### Bahan

*Glass cleaner*

### Langkah

1. *Dusting kaca dengan feather duster*

2. *Semprot kaca dengan glass cleaner*

3. *Gosok kaca dengan rubber sponge*

4. *Bersihkan dengan sguugs*

5. *Sguugs bersihkan dengan dry cloth*

6. *Lakukan sampai bersih.*

### Materi

*Cleaning furniture natural atau plitur :*

1. *Dry cloths*

2. *Bottle sprayer*

3. *Feather duster*

Bahan .

*Furniture cleaner*

Langkah

1. *Dusting semua furniture dengan feather daster*
2. *Semprot furniture dengan bahan pembersih mulai dari bawah ke atas*
3. *Gosok dengan dry cloths dengan arah berputar sampai kering dan bersih*

Materi : *Furniture yang bercat*

Alat : 1. *Rince cloths*

2. *Dry cloths*
3. *Sponge*
4. *Water dapper*
5. *Pail*

Bahan : *detergernt*

1. *Dusting furnitu dengan feather duster*
2. *Gosok dengan sponge yang telah dicampurkan ke campuran detergent.*
3. *Gosokkan sponge ke furniture*
4. *Bersihkan furniture dengan rince cloths dan dry cloths sampai bersih dan kering*

Materi : *furniture metal*

Alat : 1. *Dry cloths*

2. *Sponge*
3. *Feather duster*

Bahan : *metal polish*

Langkah : 1. *Dusting furniture* dengan *feather daster*.

2.oleskan bahan pembersih ke *spong*

3. gosokan *sponge* ke *furniture*

4. bersihkan *furniture* dengan *dry cloths* sampai bersih dan kering

5. setelah selesai peralatan simpan dalam keadaan bersih

Materi : *dry sweeping*

Alat : 1. *Sweep*

2. *Scoop*

3. *Lobbyh duster*

Langkah :

1. persiakan peralatan *spweeping*

2. mulailailah *sweeping* dari arah terjauh dari pintu masuk

3. lakukan *sweeping* atau menyapu dengan cara mundur

4. kumpulkan pada satu tempat dan ambil kotoran dengan *scoop* atau *cikrak*

5. dalam proses *sweeping* apabila ruangnya tidak ada perabot bisa ada perbot bisa menggunakan lobby duster

6. apabila sudah selesai bersihkan pelaratan dan simpan dengan cara digantungkan.

Materi : *mopping*

Alat : 1. *mop*

2. *pail* atau *ember*

Bahan : *floor cleaner*

Langkah :

1. Persiapkan peralatan untuk mopping atau mengepel
2. setelah dilakukan sweeping atau menyapu
3. isi pail atau ember yang bersih air dengan bahan pembersih
4. masukan *cotton* yarn ke dalam pail dan peras sampai tidak ada air yang menetes
5. mulailah *mopping* dari arah terjauh dari itu masuk dengan cara siz saz dan mundur
6. usahakan sering membersihkan *catton yarn* .
7. setelah selesai ulangi *mopping* hanya dengan air bersih
8. setelah selesai bersihkan peralatan dan keringkan serta sampai ke tempatnya.

Materi : *scouring floor* secara manual

Alat : perawatan *sweeping*

*Hand brush* atau sikat tangan

*Floor cloths* atau *lep perl*

Water dapper atau gayung

Pail atau ember

ada beberapa Peralatan mopping

Bahan : *abrasive floor cleaner*

Alat :

1. Setelah digunakan *sweeping*
2. Mulai *scouring* dengan membasahi area dengan sedikit air dan tuang bahan pembersih
3. gosokkan dengan hand brush terutama pada sumbungan keramik

4. Bersihkan area dengan *floor cloth's* sampai bersih.
5. Apabila sudah selesai *scouring* lakukan *mopping* sampai lantai betul – betul bersih.
6. Bersihkan peralatan dan simpan dengan rapi

Materil : *scouring foor* secara mekanik

Alat : *floor floor cleaning mascine pad* yang digunakan *hard pad*, *medium hard pad* dan *softer pad*

- Bahan :
1. *Detergent*
  2. *wax*
  3. *floor shine polish*

Langkah :

1. persipkan peralatan
2. dalam *scouring floor* yang dilakukan adalah *floor cleaning machine* dan *hard pad*, sedangkan untuk *polishing* mempergunakan *medium hard pad* dan *softer pad* untuk mengkilapkan.
3. atur keadaan *handle* mesin disesuaikan
4. pasang *pad* sesuai dangan fungsinya
5. dan mulailah membersihkan sampai bersih

Materi : *vacuuming*

Alat : *vacuum cleaner*

Langkah :

1. Persiapkan peralatan
2. pasang semua perlengkapan sesuai dengan fungsinya , apakah untuk debu atau untuk air
3. mulailah *memvacuum* sesuai dengan arah bulu – bulu karpet dan jangan sampai berlawanan karenan akan mempengaruhi keindahan dari karpet tersebut
4. apabila sudah selesai hendaknya semua peralatan dibersihkan dan disimpan ke tempatnya.