

2. LANDASAN TEORI

Landasan teori ini merupakan hasil dari tinjauan kepustakaan yang dimaksudkan untuk mengarahkan dan menunjang dalam pemecahan masalah ini. Dalam landasan teori ini akan diuraikan pengertian dan penjabaran judulnya sebagai berikut:

2.1 Penjabaran Judul

2.1.1 Analisa

Kamus Bahasa Indonesia mengartikan analisa sebagai berikut:

- a. Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya dan sebagainya)
- b. Penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antara bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan
- c. Penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama
- d. Proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya)
- e. Proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagian-bagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dasar

2.1.2 Standar

- a. Suatu proses pembelajaran/ keterampilan yang dirancang dan dilaksanakan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.

- b. Tentang dasar-dasar dari yang dapat dipergunakan/ ditetapkan. ([http://search.Yahoo.com/search=tentang pengertian+ standar](http://search.yahoo.com/search=tentang+pengertian+standar), 13 Juni 2004)
- c. Standar adalah kunci keberhasilan manajemen dan tanpa standar adalah sulit untuk merencanakan dan menilai suatu kegiatan. (Agusnawar, 2002:88)

2.1.3 Kebersihan

Kamus Bahasa Indonesia menjelaskan sebagai berikut:

- a. Bersih =
 - a.) bebas dari kotoran, tidak kotor
 - b.) jelas dan rapi
 - c.) tidak tercemar, tidak terkena kotoran
- b. Kebersihan = perihal bersih
- c. Pengertian bersih adalah keadaan suatu barang atau benda tanpa noda/kotoran pada permukaan asli benda tersebut (*no other metter*). (Sihite, 1974:35)

Pengertian bersih dapat disimpulkan sebagai keadaan yang terbebas dari noda atau kotoran, tidak tercemar dan tertata rapi sehingga orang yang melihatnya dapat merasa nyaman.

2.1.4 Kinerja

Kinerja merupakan suatu proses pengumpulan pelaporan dan penggunaan tentang hasil kerja. (<http://search.Yahoo.com/search=tentang+pengertian+hasil+kinerja>, 13 juni 2004)

2.1.5 *Housekeeping*

Housekeeping (Darsono, 1995:2) adalah tata graha berarti rumah tangga yang salah satu tugasnya adalah menjaga kebersihan suatu tempat beserta isinya (peralatan yang terdapat pada tempat tersebut).

Housekeeping (Sihite, 2000:18) merupakan suatu bagian, yang khusus mengurus dan mengerjakan pemeliharaan rumah atau rumah tangga.

Housekeeping dapat disimpulkan sebagai bagian yang mengurus rumah tangga dan dapat menjadi pedoman untuk menjaga kebersihan suatu tempat maupun barang.

2.2 Sasaran Pembersihan

Beberapa sasaran pembersihan menurut *housekeeping* adalah: (Darsono, 1995:2)

a. Bersih (*clean*)

Suatu keadaan dimana tidak ada kotoran yang melekat pada benda tersebut

b. Menarik (*attractive*)

Dengan dasar kebersihan pada suatu ruangan dan ditunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.

c. Nyaman (*comfortable*)

Lingkungan dan ruangan suatu yang bersih, menarik, dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal atau berkunjung kembali.

d. Aman (*safe*)

Faktor penting yang selalu didambakan pengunjung yaitu keamanan. Keamanan selama berkunjung meliputi keamanan pribadi dari kecurian, kebakaran, dan bahaya dari peralatan.

Dalam penentuan proses pembersihan suatu ruangan, sangat perlu untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi ruangan tersebut. *Factors affecting cleaning* (Hurst, 1971:61):

a. *The condition of the building* (mengenai kondisi suatu gedung)

b. *The amount of dust and dirt which is brought into the building* (mengenai banyaknya debu yang terbawa masuk dalam gedung)

c. *The degree of air pollution* (mengenai penghawaan ruangnya)

d. *The type of furniture* (mengenai aksesoris yang digunakan)

e. *The type of floor covering* (mengenai jenis lantai)

f. *The use to which the building is put* (mengenai fungsi gedung itu sendiri)

g. *The availability, skill and training of the staff* (mengenai stafnya, yaitu tentang jumlah, keahlian dan pelatihan staf)

h. *The equipment available* (mengenai peralatan yang tersedia)

i. *The money available* (mengenai dana yang tersedia untuk proses pembersihan)

Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha, maka karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapian dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan tamu (Sulastiyono, 1999:121).

2.3 Pembersihan

Pembersihan adalah suatu proses untuk menghilangkan kotoran atau noda dari suatu permukaan benda maupun tempat.

Untuk menentukan cara pembersihan suatu benda, terlebih dahulu harus memperhatikan materi/ bahan yang akan dibersihkan. Bahan-bahan atau benda yang menjadi obyek pembersihan dapat dibedakan antara lain sebagai berikut: (Sihite, 1974:36)

- | | |
|----------------------------|---|
| a. Bahan dari kayu-kayuan | : kusen pintu/jendela, rotan, bambu |
| b. Bahan dari <i>metal</i> | : kuningan, tembaga, <i>chrome</i> , <i>metal</i> |
| c. Bahan dari batu-batuan | : terrazo, marmer, keramik, porselin |
| d. Bahan dari sintetis | : plastik, <i>vinyl</i> |
| e. Bahan dari gelas | : kaca, cermin |

Langkah-langkah dalam kegiatan pembersihan: (Sihite, 1974:36)

a. *Regular (daily cleaning)*

Pelaksanaan pembersihan yang dilakukan secara rutin setiap hari, agar semua noda-noda (kotoran) yang terdapat pada benda/ permukaan tersebut tidak sampai mengendap atau melekat.

b. *Irregular (periodic cleaning)*

Pelaksanaan pembersihan yang dilakukan pada waktu-waktu tertentu (secara periodik/ berkala), untuk menghancurkan dan melepaskan semua noda/ kotoran yang sudah sempat melekat dengan maksud untuk menghindarkan terjadinya asimilasi di antara noda ataupun kotoran dengan benda, agar tidak sempat menyatu (yang sulit dibersihkan kembali), dengan cara pembersihan yang menggunakan bahan-bahan kimia atau obat pembersih yang agak pekat

(*concentrate*), guna memudahkan cara menghilangkan noda/kotoran-kotoran yang sudah mengendap/ melekat.

2.4 Toilet

Kamus Bahasa Indonesia terbitan Balai Pustaka edisi 2 tahun 1991, menjelaskan pengertian toilet sebagai kamar kecil (kakus), suatu ruangan bagian dalam rumah (jamban). Kamus Inggris Indonesia mengartikan toilet sebagai kamar kecil, WC, kloset, kakus, toilet, dan lubang kakus.

2.4.1 Jenis Toilet

Toilet menurut jenisnya dibagi dua yaitu (Rumekso, 2002:115):

a. *Gents toilet*

Toilet ini khusus untuk pria yang biasanya didalamnya dilengkapi dengan *urinoir* (tempat buang air kecil sambil berdiri bagi pria, lengkap dengan *urinoir flusher* untuk mengguyur *urinoir* tersebut.

b. *Ladies toilet*

Toilet ini khusus untuk wanita, di mana di dalamnya dilengkapi dengan *toilet bowl*.

2.4.2 Bagian Toilet

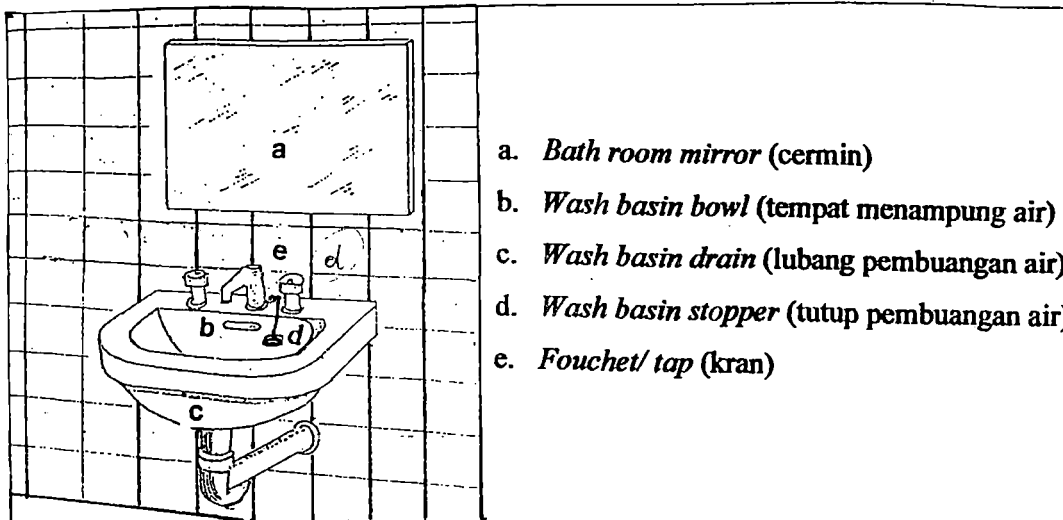
Bagian yang harus dibersihkan dalam toilet (Rumekso, 2002:66):

- a. *Wash basin/ wastafel* (tempat cuci tangan)
- b. *Toilet bowl* (jamban)
- c. Dinding dan lantai kamar mandi

2.4.2.1 *Washbasin/ Wastafel*

Washbasin mempunyai bagian-bagian sebagai berikut:

- a. *Bath room mirror* (cermin)
- b. *Wash basin bowl* (tempat menampung air)
- c. *Wash basin drain* (lubang pembuangan air)
- d. *Wash basin stopper* (tutup pembuangan air)
- e. *Fouchet/ tap* (kran)



Gambar 2.1. *Wash basin*

Alat pembersih yang digunakan adalah *scot bright*, *hand brush* dan *oo towel/ dust cloth*. Dan obat pembersih yang digunakan adalah *bolt MPC*, *fast go*, *applied 4000* atau *vim*.

Cara membersihkannya:

- a. *Wash basin bowl* diberi obat pembersih, digosok dengan *hand brush* atau *scot bright*.
- b. *Fouchet* digosok *scot bright* untuk menghilangkan sisa sabun dan pasta gigi yang melekat.
- c. Bilas dengan air bersih sambil digosok *scot bright* untuk menghilangkan sisa-sisa obat pembersih, baik yang ada didalam *wash basin bowl*, *wash basin stopper* maupun *wash basin table*.
- d. Keringkan *bathroom mirror* dengan *oo towel* atau dengan *dust cloth* yang bersih dan kering.
- e. Bersihkan *washbasin table* dengan *oo towel* sampai keseluruhan bagian.
- f. *Fouchet*, *washbasin stopper*, *wash basin drain* serta *wash basin bowl* dikeringkan dengan *oo towel* atau *dust cloth*.

2.4.2.2 Toilet Bowl

Bagian toilet *bowl* yang harus dibersihkan ialah:

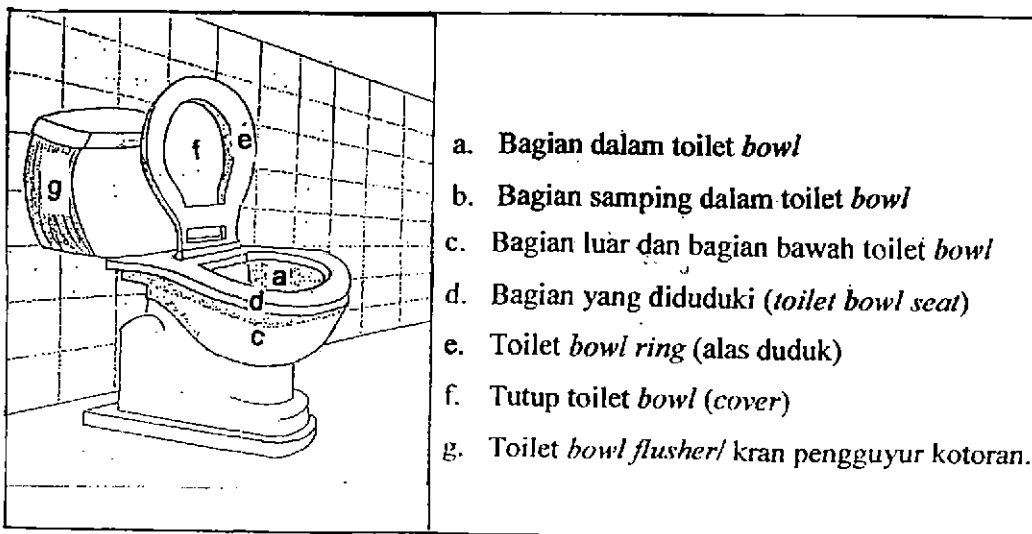
- a. Bagian dalam toilet *bowl*

- b. Bagian samping dalam toilet *bowl*
- c. Bagian luar dan bagian bawah toilet *bowl*
- d. Bagian yang diduduki (*toilet bowl seat*)
- e. Toilet *bowl ring* (alas duduk)
- f. Tutup toilet *bowl* (*cover*)
- g. Toilet *bowl flusher*/ kran pengguyur kotoran.

Alat dan obat pembersih yang diperlukan untuk membersihkan toilet adalah *rubber glove*, *scot bright*, toilet *bowl brush*, *oo towel*, dan *bolt MPC*, *go getter*, *fast go*.

Cara membersihkannya sebagai berikut:

- a. Siram toilet terlebih dahulu dengan *toilet bowl flusher*.
- b. Sikat seluruh permukaan bagian dalam dengan campuran *chemical* kemudian siramlah.
- c. Sikat bagian pinggir dengan menggunakan *scot bright*.
- d. Sikat bagian luar termasuk bagian bawah dan belakang.
- e. Bersihkan bagian yang diduduki dengan *scot bright* dan *chemical*.
- f. Setelah seluruh bagian digosok obat pembersih, bilas dengan air bersih untuk membersihkan sisa-sisa obatnya
- g. Terakhir, keringkan seluruh bagian luar jamban dengan menggunakan *drying cloth* sementara bagian dalam tidak perlu dikeringkan.



Gambar 2.2. Toilet Bowl

2.4.2.3 Dinding dan Lantai Kamar Mandi

Semua dinding kamar mandi dibersihkan dengan cara digosok dengan *scot bright* dan *chemical* yang terlebih dahulu dibasahi dengan air, kemudian dibilas dan dikeringkan sampai betul-betul kering dengan lap kering. Bersihkan lantai kamar mandi dengan menyiramnya dengan air, semprotkan *go getter* atau taburkan *fast go*, sikat dan setelah itu bilas dan keringkan dengan kain pel yang kering.

2.5 MOU Universitas Kristen Petra dengan PT. Primanusa Purnama

Memorandum Of Understanding (MOU), atau kerjasama saling pengertian dalam bentuk kesepakatan bersama, di mana kedua belah pihak terikat sepenuhnya atas isi MOU (Sihite 2000:139)

MOU No 31/YPTK/SP/VI/2003 adalah perjanjian kerjasama yang dibuat antara Universitas Kristen Petra dengan PT. Primanusa Purnama, sebagai pihak *outsourcing* penanggung jawab kebersihan. Kesepakatan ini dibuat pada tanggal 2 Juni 2003.

Pihak yang bertanggung jawab adalah Universitas Kristen Petra dan PT. Primanusa Purnama. Pihak Universitas Kristen Petra diwakili Ir. Hary S. Listijo selaku Wakil Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Petra dan Dr. J. Dharma Sutedja selaku sekretaris Yayasan Perguruan Tinggi Kristen Petra. Pihak pengelola kebersihan diwakili oleh Agus Eko Purnomo selaku Direktur Utama PT. Primanusa Purnama.

Tabel 2.1. Luasan Area Pembersihan PT. Primanusa Purnama

Area pembersihan	Luas (m ²)
Gedung P	27.121,24 m ²
Gedung I	2.414,85 m ²
Gedung J	565,29 m ²
Total	30.101,38 m²

Sumber data: MOU

Area pembersihan PT. Primanusa Purnama (total 30.101,38 m²):

- Gedung I, yang terdiri dari lantai 1, 2, 3, 4 dengan luas area 2.414,85 m²
- Gedung J, yang terdiri dari lantai 1, 2 dengan luas area 565,29 m²

- c. Gedung P, yang terdiri dari lantai 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9a, 9b dengan luas area 27.121,24 m²

Rincian pekerjaan PT. Primanusa Purnama:

- a. *Daily cleaning*
- b. *Periodic cleaning*

2.5.1 *Daily Cleaning*

2.5.1.1 Kaca

Dilakukan pembersihan setiap hari dengan cara *glass wipping* dengan menggunakan alat *washer* atau *applicator*, *window squeeze*, dan *glass cloth* dengan menggunakan *glass cleaner* murni yaitu dari Johnson dengan nama *glance glass cleaner*.

2.5.1.2 Kusen Pintu, Jendela, Partisi

Setiap hari dilakukan *dusting* atau menghilangkan debu yang ada dipermukaan, dengan menggunakan *dust cloth* dengan *chemical MPC (multi purpose cleaner)* dari Johnson dengan nama *forward*.

2.5.1.3 Lantai dari Keramik

Perawatan setiap hari adalah disapu, dengan peralatan adalah *broom*, *dustpan*. Setiap hari dilakukan pengepelan atau *mopping* dengan peratan *double bucket* beserta *presser* dan *mop set*, dengan *chemical MPC (multi purpose cleaner)* dari Johnson dengan nama *forward* dengan perbandingan 1: 40-60.

2.5.1.4 Toilet

Setiap hari *toilet* dan *urinoir* harus dibersihkan dan disikat alatnya menggunakan *toilet bowl brush*, dengan menggunakan *chemical toilet cleaner* dan *disinfectant* dengan nama *go getter*, sehingga toilet benar-benar bersih, higienis, dan tidak bau. Toilet harus tetap bersih sepanjang hari.

Sedangkan untuk perlengkapan toiletnya, haruslah disediakan gayung, ember air, dan pengisian *hand soap*.

2.5.2 *Periodic Cleaning*

2.5.2.1 Langit-Langit

Dilakukan pembersihan dengan istilah *high dusting*, guna menghilangkan sarang laba-laba ataupun debu yang menempel, dengan menggunakan alat *cobweb brush*, dilakukan cukup satu minggu sekali, hal mana dilakukan terhadap lampu-lampu yang ada dilangit-langit atau *down light*.

2.5.2.2 Dinding

Dilakukan *spotting* atau pembersihan dari kotoran-kotoran yang menempel misalkan: kotoran burung, bekas sepatu, dan lain lain. Alatnya dengan menggunakan *white pad* dan *chemical*-nya adalah MPC atau air bersih.

2.5.2.3 Kaca

Pembersihan kaca yang tinggi atau jangkauannya sulit sehingga tidak memungkinkan dibersihkan setiap hari. Cara pembersihannya perlu alat bantu seperti tangga, dan aplikasinya sama seperti pembersihan kaca diatas.

2.5.2.4 Kusen Pintu, Partisi, Jendela

Pembersihan berkala dengan menggunakan cara *polishing*, yaitu *wood polish* dengan menggunakan *chemical furniture oil/ shine up*, sehingga akan tetap tampak bersih dan bersinar.

2.5.2.5 Kaca dan Penutup *Allucobon Curtain Wall*, serta Pipa *Hydrant*

2.5.2.6 Lantai

a. Keramik

Secara berkala akan dilakukan *scrubbing* yaitu dengan menggunakan alat *polisher machine* dengan *rpm* 175, sehingga kotoran yang tidak bisa hilang pada saat pengepelan akan teratasi dengan cara *scrubbing* ini, dengan menggunakan *chemical* MPC.

b. Toilet

Pembersihan *toilet bowl tank* dari lumut ataupun kerak air, pembersihan *drainase*, pembersihan *toilet bowl*, *urinoir* serta *stainless steel*.

Pihak PT. Primanusa Purnama berkewajiban melaksanakan dan menjamin kebersihan gedung Universitas Kristen Petra setara dengan hotel berbintang lima.

Pembersihan dilakukan diatur sedemikian rupa agar tidak mengganggu ketertiban, dengan alokasi waktu:

- a. Ruang kerja dari jam 06.30 WIB sampai dengan 18.00 WIB
- b. Ruang kuliah dari jam 06.00 WIB sampai dengan selesai.

2.6 *Standard Operational Procedure (SOP)*

Standar kebersihan adalah suatu ukuran untuk mengukur kebersihan. Secara umum, standar dapat terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

a. Standar yang bersifat kaku

Standar ini adalah standar-standar yang memiliki sifat terukur serta akurat.

b. Standar yang bersifat lentur atau fleksibel.

Standar ini dapat diinterpretasikan berbeda-beda. Standar ini sulit untuk dapat diukur secara akurat dan dideskripsikan hanya secara kualitatif saja. Para pelaksana pelayanan harus mampu mengembangkan pengertian-pengertian tersebut secara jelas, serta mampu mengenali secara langsung secara cepat apakah suatu standar dapat diterima atau tidak.

Salah satu bentuk standar adalah *Standard Operational Procedure*, yaitu petunjuk pelaksanaan tugas, yang merupakan petunjuk baku mengenai pelaksanaan suatu tugas yang dibuat pihak manajemen, yaitu *departement head*. Manfaat mempunyai *Standard Operational Procedure* adalah agar *housekeeper* mempunyai ukuran dan standar untuk menilai sesuatu itu bersih atau tidak (Agusnawar, 2002:88).

2.7 *Standard Operational Procedure (SOP) Daily Cleaning Housekeeping*

Macam *Standard Operational Procedure* untuk *daily cleaning toilet* menurut *housekepping* adalah (Sihite, 2000:48):

- a. *Dusting*
Dusting ialah pembersihan yang dilakukan untuk menghilangkan atau menggelap debu (*dusting*) yang melekat pada permukaan suatu benda.
- b. *Glass wiping*
Glass wiping ialah pelaksanaan pembersihan pada permukaan kaca/*glass*, terutama kaca jendela dan kaca kamar atau cermin dengan maksud untuk membersihkan debu atau kotoran lain yang melekat pada permukaan kaca tersebut.
- c. *Polishing*
Polishing ialah pelaksanaan suatu pekerjaan untuk membuat suatu permukaan atau lapisan atas suatu benda menjadi bersih, licin dan mengkilap serta terlindung dari pada benda-benda asing (kotoran) dari luar
- d. *Sweeping*
Sweeping adalah pelaksanaan pembersihan yang dilakukan terhadap lantai, dengan tujuan untuk menyingkirkan atau membersihkan sampah dan kotoran maupun debu-debu yang ada pada permukaan lantai.
- e. *Mopping*
Mopping adalah pelaksanaan pembersihan dengan cara pengepelan pada permukaan lantai atau pembasahan pada permukaan tembok dengan tujuan untuk menghilangkan kotoran atau noda yang melekat padanya dengan mempergunakan air dan alat penyeka lantai yang disebut *mop* atau kain pel.
- f. *Vaccuming*
Vaccuming adalah pelaksanaan pembersihan pada permukaan benda atau lantai dengan tujuan untuk membersihkan noda atau kotoran yang menempel pada permukaan benda atau lantai dapat terlepas dengan mempergunakan mesin penghisap yang disebut dengan *vacuum cleaner*.
- g. *Scrubbing*
Scrubbing adalah suatu pelaksanaan pembersihan pada permukaan lantai, dengan tujuan untuk menghilangkan noda atau kotoran yang tebal yang telah melekat atau mengendap pada permukaan lantai serta tidak mudah larut ke dalam air.

h. *Washing*

Washing ialah pelaksanaan pembersihan pada permukaan benda terutama permukaan benda yang telah dilapisi.

i. *Spot cleaning*

Spot cleaning ialah proses pembersihan noda atau kotoran.

2.7.1 *Dusting*

Macam-macam *dusting*:

- a. *Dry dusting* (mengelap debu dengan menggunakan lap kering)
- b. *Damp dusting* (mengelap dengan menggunakan lap lembab/ basah)

2.7.1.1 *Dry Dusting*

Perlengkapan yang digunakan:

- a. *Cleaning equipment:* *dusting cloth*
- b. *Cleaning supplies:* tidak diperlukan

Persiapan: *dusting cloth* dilipat menjadi dua bagian, kemudian dilipat sekali lagi sehingga menjadi empat lapis secara merata.

Pelaksanaan: peganglah *dusting cloth* itu sedemikian rupa sehingga permukaan dari pada *dusting cloth* itu menjadi rata. *Dusting* mulai dari satu ujung dan terakhir diujung yang lain. Kalau permukaan dari pada *dusting cloth* yang dipergunakan sudah kotor, pergunkanlah permukaan yang lainnya dan seterusnya agar yang di-*dusting* tersebut tidak kotor.

2.7.1.2 *Damp Dusting*

Perlengkapan yang digunakan:

- a. *Cleaning equipment:* *cleaning rug*
 container (ember)
- b. *Cleaning supplies:* tidak diperlukan

Persiapan: ember diisi dengan air. *Cleaning rug* dicelupkan ke dalam air dan setelah basah lalu diperas. Setelah diperas, maka *cleaning rug* dilipat seperti melihat *dusting cloth* pada persiapan *dry dusting*.

Pelaksanaan: sama dengan *dry dusting*, harus dicuci kembali sampai bersih dengan air yang telah disediakan. Demikian dilakukan berulang-ulang sampai pekerjaan itu selesai. Kalau air dalam ember sudah kotor, harus diganti lagi dengan yang bersih.

2.7.2 *Glass Wipping*

Perlengkapan yang digunakan:

- a. *Cleaning equipment*: *window squeeze, sponge, pail, cleaning rug, step ladder* (tangga)
- b. *Cleaning supplies*: air hangat, *ammonia* dan *glass cleaner*

Persiapan: *ammoniac* atau *glass cleaner* dicampurkan dengan air hangat dengan perbandingan 1:20 di dalam ember yang telah berisi air hangat.

Pelaksanaan:

- a. *Sponge* dicelupkan ke dalam ember yang telah berisi air hangat dan yang telah dicampur dengan *ammoniac*.
- b. Peraslah *sponge* sebelum digunakan, untuk mengurangi tetesan cairan, supaya jangan sampai menetes/ berserakan membasahi lantai.
- c. Basahi dengan *sponge* tersebut secara merata ke permukaan kaca yang akan dibersihkan.
- d. Pegang tangkai *wiper* atau alat pembersih kaca dengan baik, kemudian seka air pada permukaan kaca dengan lis karet dari *wiper* tersebut.
- e. Pada saat menyeka permukaan kaca, mulailah dari salah satu sudut atas menuju arah bagian bawah, dengan gerakan untuk menyeka air pada lapisan permukaan kaca, kemudian setelah berakhir pada sisi bawah maka lapisan karet pada *wiper* tersebut harus selalu keringkan dengan *cleaning rug*.
- f. Kalau semua permukaan kaca telah di seka, maka keringkan sisa air yang menempel pada sisi atau sudut-sudut kaca/ *windowsill* dengan *cleaning rug* yang khusus untuk itu.
- g. Jikalau larutan *ammonia* dalam ember sudah mulai kotor, maka segera ganti dengan yang baru, agar pelaksanaan pembersihan kaca terlihat dengan hasil yang sempurna.

Pergunakanlah tangga (*step lae*) untuk mencapai tempat tinggi (bagian atas kaca).

2.7.3 *Polishing*

Dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. Membersihkan secara langsung.
- b. Melindungi atau melapisi (*coating*).

Macam-macam permukaan atau benda yang biasa di-*polish* yaitu:

- a. Benda-benda yang terbuat dari metal

Macam-macam metal yang paling umum dipakai adalah yang berfungsi sebagai perlengkapan atau perabotan, antara lain: besi, aluminium, kuningan, tembaga, *chrome metal* dan *stainless steel*. Kecuali *chrome metal*, semua jenis metal tersebut di atas dapat di-*polish* atau disemir/ digosok dengan halus untuk menghilangkan noda-noda yang berupa *corrosion*.

- b. Benda-benda yang terbuat dari jenis kayu

Yang termasuk jenis kayu-kayuan adalah semua perlengkapan yang terbuat dari bahan kayu, misalnya daun pintu. Perawatan bahan ini adalah dengan cara mem-*polish*, dan pada umumnya dilakukan setelah benda tersebut dilapisi atau dilindungi dengan *vernish* atau pelitur.

2.7.3.1 Benda-Benda yang Terbuat dari Metal

Perlengkapan yang digunakan:

- a. *Cleaning equipment:* *clean rug*
- b. *Cleaning supplies:* *metal polish / furniture
polish (brasso, shine up)*

Pelaksanaan: tuangkan sedikit *metal polish* atau *furniture polish* pada salah satu *cleaning rug* khusus yang akan dipakai untuk memoles metal tersebut.

Basahilah permukaan metal yang dibersihkan itu dengan *metal polish* atau *furniture polish* yang ada pada *cleaning rug* tadi. Kemudian *cleaning rug* tersebut digosok-gosokkan pada permukaan metal sampai noda-noda yang ada pada metal menjadi bersih. Langkah selanjutnya, dengan menggunakan *cleaning rug* yang bersih lainnya, dipakai untuk menggosok metal kembali guna menghilangkan ampas kotoran yang masih melekat akibat *metal polish* dan dibersihkan sampai metal benar-benar bersih dan mengkilap.

2.7.3.2 Benda-Benda yang Terbuat dari Jenis Kayu

Perlengkapan yang digunakan:

- a. *Cleaning equipment:* *dusting cloth*
 cleaning rug
- b. *Cleaning supplies:* *furniture polish*

Pelaksanaan:

- a. Bersihkan seluruh permukaan benda dari debu atau noda kotoran dengan mempergunakan *dusting cloth*, sedangkan untuk noda/ kotoran yang telah melengket keras dapat dipergunakan *damp cloth*.
- b. Tuangkanlah sedikit *furniture polish* pada *cleaning rug* yang dipergunakan untuk memoles permukaan benda tersebut.
- c. Mulailah dari ujung paling jauh ke ujung yang paling dekat
- d. Mem-*polish* cukup dilakukan tipis/ sedikit saja, tetapi harus merata ke seluruh permukaan benda.
- e. Hindari pemakaian *furniture polish* dengan berlebihan, untuk menjaga/ menghindari agar *vernish* atau pelituran pada permukaan benda tidak menjadi lengket atau basah yang bisa mengakibatkan debu maupun kotoran kecil lain akan mudah menempel di atasnya. Disamping itu akan mengotori pakaian bila tersentuh oleh seseorang, apabila permukaan meja yang baru di-*polish* akan dipergunakan untuk menulis.

2.7.4 *Sweeping*

Pelaksanaan *sweeping* dapat dilakukan dengan mempergunakan sapu biasa, *sweeping brush*, *hand brush*, *sweeper* atau *vacuum cleaner*. Penggunaan alat-alat tersebut tergantung dari macam atau jenis permukaan lantai yang akan dibersihkan.

Perlengkapan yang digunakan:

- Cleaning equipment:* *broom (sapu)*
 dust pan

Pelaksanaan:

- a. Peganglah tangkai sapu dengan tangan kanan, sehingga posisi badan saat melaksanakan penyapuan tidak membungkuk.

- b. Pekerjaan dimulai dari sudut terjauh pintu masuk dan berakhir kembali di pintu masuk tersebut.
- c. Semua kotoran atau debu tanah yang telah terkumpul agar ditampung dengan *dust pan*, kemudian dibuang ke dalam *basket* atau *garbage*.

2.7.5 Mopping

Macam-macam *mopping*:

a. *Damp Mopping*

Damp Mopping adalah *mop* yang gunanya untuk membersihkan kotoran dari permukaan lantai dengan mempergunakan *mop* lembab/ basah.

b. *Wet Mopping*

Wet mopping adalah membersihkan kotoran dari permukaan lantai dengan mempergunakan *mop* basah dan berair.

2.7.5.1 *Damp Mopping*

Perlengkapan yang digunakan:

- a. *Cleaning equipment*: broom/ sapu
dust pan
water tank dengan alat pemeras
- b. *Cleaning supplies*: air
detergent/ liquid soap atau *desinfectant*

Persiapan: untuk pekerjaan *mopping* ini dipergunakan jenis *water tank* dengan alat pemeras (*wringer*) yang mempunyai dua tangki: satu tangki untuk tempat air bersih yang telah dicampur dengan *cleaning supplies* yaitu sedikit *detergent* atau *liquid soap*. *Mop* dicelupkan ke dalam air dengan menggunakan alat pemeras pada tangki tersebut (*wringer*). Satu tangki lagi untuk menampung air kotor dari penggunaan *mop* (hasil kotor dari *mop*), setelah diperas dengan *wringer*.

Pelaksanaan:

- a. Sebelum *mopping* dilaksanakan maka seluruh area harus disapu terlebih dahulu.
- b. *Mopping* hendaknya dimulai dari sudut terjauh dari pintu keluar/ masuk.

- c. Gerakan *mopping* dilakukan dengan: maju mundur, kiri kanan membentuk garis sejajar
- d. Kalau *mop* sudah agak kotor, maka dicelupkan dan dibersihkan kedalam air kemudian diperas dengan *wringer*.
- e. Jika air di dalam *water tank* sudah kotor, maka air harus diganti dengan yang bersih untuk menghindari pengotoran kembali pada lantai yang dibersihkan.
- f. Pekerjaan ini dilakukan berulang kali sampai pekerjaan *damp mopping* itu selesai.

Catatan: untuk *mopping* lantai *toilet*, gunakan *desinfectant cleaning supplies*, agar kuman-kuman pada lantai tersebut mati.

2.7.5.2 *Wet Mopping*:

Pelaksanaan *wet mopping* biasanya dilakukan tersendiri atau yang pelaksanaannya dilakukan dalam rangka pembongkaran atau pelepasan (*stripping*) dari pada *floor polish/wax* atau *floor coating* yang sudah kotor pada permukaan lantai. Pelaksanaan dari *wet mopping* ini harus dilakukan hati-hati karena perlakuan yang berlebihan akan dapat merusak lantai itu sendiri terutama pada lantai yang ditutup dengan ubin (*tiles*), yang kemasannya atau yang aslinya adalah merupakan lapisan dengan menggunakan lem.

Karena peresapan bahan pembersih akan berjalan atau berlangsung melalui celah ubin, maka hal ini dapat mengakibatkan rekatan atau lem pada lapisan lantai akan mudah lepas. Dengan pembasahan lantai yang berlebihan dengan air dan larutan pembersih, serta membiarkannya tergenang untuk beberapa saat adalah cara yang harus dihindarkan terutama untuk jenis lantai lentur (*resilient floor*) yang baru saja dipasang. Perlengkapan, persiapan dan pelaksanaan *wet mopping* adalah sama dengan *damp mopping*.

2.7.6 *Vaccuming*

Vacuum Cleaner terdiri atas 2 (dua) jenis, yaitu:

a. *Dry vacuum cleaner*

Dipergunakan khusus untuk menyedot/ menghisap debu atau kotoran kering dan kecil seperti debu, pasir atau sampah kecil lainnya yang berada pada permukaan lantai batu-batuan, kayu dan karpet.

b. *Wet vacuum cleaner*

Dipergunakan khusus untuk menghisap air atau larutan cair bekas *cleaning supplies* pada lantai/ karpet dan juga bila ada genangan air di atas permukaan lantai.

2.7.6.1 *Dry Vacuum Cleaner*

Pelaksanaan:

- a. Pelaksanaan pekerjaan ini sebenarnya dapat dikategorikan sama dengan pekerjaan menyapu (*sweeping*). Kalau pekerjaan ini dilaksanakan dalam kamar, mulailah melakukannya dari sudut terjauh dari pintu dan berakhir di pintu itu.
- b. Sikap badan harus tetap tegak dalam mem-*vacuum* untuk mengurangi kelelahan.
- c. Gerakan sewaktu mem-*vacuum* dilakukan dengan langkah mundur ke belakang untuk menghindarkan pengotoran kembali pada lantai yang telah dibersihkan.
- d. Untuk membersihkan atau menyedot kotoran atau debu pada sudut-sudut serta celah yang sempit maka pergunakanlah *crevice pipe* (pipa pipih). Demikianlah pekerjaan itu dilaksanakan sampai semua permukaan lantai selesai dibersihkan.

2.7.6.2 *Wet Vacuum Cleaner (Water Pick up)*

Pelaksanaan:

- a. Mesin yang dipergunakan adalah mesin khusus yang disebut dengan *wet vacuum cleaner (water pick up machine)*.
- b. Jika mesin yang dipergunakan "*wet & dry vacuum*" maka kantong penyaringnya biasanya berbentuk kain atau terbuat dari *nylon*, sebab selain

bisa menyedot yang kering (debu dan lain lain), mesin ini juga bisa digunakan untuk menyedot cairan/ air.

- c. *Tool* yang dipergunakan juga berbeda, tergantung dari jenis permukaan lantai (*floor*) yang dibersihkan yaitu: *squeeze pick up tool* atau *felt floor tool* adalah *hose* yang terbuat dari aluminium, yang pada mulutnya/ ujung *hose* terdapat lis dari karet yang bermanfaat untuk memperkuat sedotan atau hisapan, bila dipergunakan pada permukaan yang keras serta rata seperti pada lantai jenis batu-batuan, dan lantai lentur serta lantai kayu. Karet yang berfungsi untuk merapatkan *hose* pada lantai sehingga udara penyedotan oleh mesin tidak akan terlepas/ terbuang percuma dan kekuatan sedotan pun akan semakin kuat.

2.7.7 *Scrubbing*

Scrubbing dapat dilaksanakan dengan mempergunakan: *scrubbing brush* (sikat), *mop*, atau *scrubbing machine*, tergantung dari luas area yang dibersihkan. Untuk daerah yang tidak begitu luas/ lebar maka dapat dilakukan hanya dengan sikat (*floor brush* atau *hand brush*). Sedangkan untuk daerah yang agak luas harus menggunakan *machine*, karena hasilnya jauh lebih baik dan waktunya lebih singkat serta dapat mengurangi kelelahan. Adapun pelaksanaan pekerjaan *scrubbing* dapat dibedakan menjadi dua bagian, dengan istilah: manual dan *machinery system*.

2.7.7.1 *Scrubbing* dengan Manual System:

Perlengkapan yang digunakan:

- a. *Cleaning equipment*: *floor brush/ hand brush*
floor squeeze/ floor cloth
broom (sapu)
dust pan
tank/ ember (pail)
- b. *Cleaning supplies*: air
liquid soap

Persiapan:

- a. Seluruh area yang akan di-*scrub* agar disapu bersih terlebih dahulu.

- b. Basahi permukaan lantai yang akan di-*scrub* dengan *supplies* secukupnya.
- c. Peganglah *handel* atau tangkai *floor brush* sedemikian rupa, sehingga bulu atau sikatnya menghadap ke permukaan lantai, kemudian dengan gerakan maju mundur dan agar dimulai dari sudut terjauh dari pintu masuk.
- d. Setelah lantai di-*scrub* kira-kira satu atau satu setengah meter persegi, maka tenaga/ pekerja lain dengan mempergunakan *floor cloth*, larutan yang telah kotor di lantai diangkat dan diperas ke dalam ember yang telah tersedia untuk kemudian dibuang. Gunakan *floor squeeze* dengan ember khusus untuk memeras atau membersihkan kembali *floor cloth* yang telah kotor.
- e. Demikian dilakukan sampai pekerjaan *scrubbing* pada permukaan lantai tersebut diselesaikan seluruhnya.
- f. Tahap terakhir adalah pembilasan dengan mempergunakan air bersih dan memakai *floor cloth* untuk membersihkan sisa-sisa endapan *cleaning supplies* pada permukaan lantai sebelum dikeringkan.

2.7.7.2 *Scrubbing* dengan *Machinery System*

Scrubbing dengan *machinery system* dilaksanakan dengan urutan-urutan sebagai berikut:

- a. *Stripping*
Stripping adalah pembongkaran serta pelepasan *floor polish / wax / floor coating* yang sudah kotor di permukaan lantai.
- b. *Rinsing/* pembilasan dan *drying*
- c. *Waxing/ coating*
 Fungsi dari pada *wax (coating/ floor finish)* adalah melindungi atau mencegah masuknya kotoran luar ke dalam permukaan semir benda atau lantai supaya lantai tidak cepat rusak dan kelihatan tetap indah, bersih dan mengkilap. Keuntungan penggunaan *wax* atau *floor polishes* adalah penghematan bila ditinjau dari sisi pemeliharaan. Pemeliharaan lantai secara rutin dengan cara *wax* perlu dilaksanakan untuk ketahanan lantai.
- d. *Buffing as shining*
 Frekuensi pembersihan tergantung pada beberapa faktor berikut:
 - a. Jenis lantai

- b. Permukaan lantai
- c. Standar perawatan
- d. Apakah dalam jalur yang sering dilalui/ digunakan (*traffic*)
- e. Anjuran *supervisor*

Perlengkapan yang digunakan:

- a. *Cleaning equipment:*
 - broom* (sapu)
 - dust pan*
 - scapper/ putty knife*
 - mop*
 - pail* (ember)
 - water scope* (gayung)
 - water tank with wringer*
 - scrubbing machine*
 - damp*
 - polishing machine*
 - bantal penggosok dari nylon atau *polyster*
 - botol penyemprot
 - bantalan *nylon* yang kasar
 - kain pel untuk membersihkan debu
 - alat pengerik cat
 - alas tangan dari bahan *nylon*
- b. *Cleaning supplies:*
 - floor wax*
 - perfumed*
 - water/ air*
 - cairan pengkilap lantai

Pelaksanaan:

Stripping

- a. Bersihkan seluruh permukaan lantai dari noda/ kotoran pada lantai dengan sapu atau *vacuum cleaner*. Lepaskan noda dan kotoran yang melekat di lantai seperti permen karet, aspal, lem dan lain-lain dengan menggunakan kapi (*putty knife*).

- b. Siapkan *scrubbing machine* lengkap dengan *scrubbing brush*, kemudian tuangkan larutan *wax strip* yang sudah dicampur air ke dalamnya tangki yang ada pada *scrubbing machine* tersebut. Untuk mesin yang tidak mempunyai tangki tempat larutan seperti mesin *polisher*, maka larutan *wax strip* dapat dilakukan dengan mepergunakan *wet mop* untuk memoleskannya pada permukaan lantai yang akan di-*scrub*.
- c. Lantai disikat secara merata dengan *scrubbing brush* dan *stripping pad* serta dimulai dari sudut yang terjauh dari pintu.
- d. Hasil pembersihan berupa cairan kotor di lantai, dibersihkan/ diangkat dengan *mop* dan dengan ember yang mepergunakan *floor squeeze* atau bisa juga dilakukan dengan cara disedot menggunakan *vacuum cleaner (water pick up machine)* dan supaya lebih bersih maka *mop* yang digunakan agar selalu dicuci ke *water tank* yang berisi air yang bersih serta diperas dengan *floor squeeze*.
- e. Lakukan berulang kali sampai seluruh permukaan lantai telah tergosok secara merata.

Rinsing dan Drying

- a. Gunakan *mop* yang basah untuk menyedot seluruh sisa cairan yang tersisa pada permukaan lantai dan *mop* digosokkan maju mundur untuk membersihkan/ menghilangkan sisa dari pada *wax strip* yang masih mengendap.
- b. Pergunakan *mop* atau *wet vacuum cleaner* untuk mengeringkan atau mengangkat air bilasan dari lantai dan peraslah *mop* hingga kering.

Waxing (Coating)

- a. Pasanglah sikat *buffing machine* ditempat *brush machine* (di bawah mesin penggerak).
- b. *Buffing pad* diletakkan hingga lengket pada sikat *buffing machine*, agar tidak mudah lepas saat mesin dijalankan/ dihidupkan.

- c. Atur posisi ketinggian tangkinya sehingga badan kita tidak membungkuk atau menengadahkan sewaktu menjalankan mesin. Kemudian masukkan dengan hati-hati *stecker* kabel ke stop kontak yang ada.
- d. Untuk menjaga keamanan pekerja dan menghindari agar kabel tidak kusut, maka bagian kabel yang terdekat dengan mesin hendaknya diletakkan di pundak pekerja.
- e. Hidupkan mesin dengan jalan menekan atau meletakkan saklarnya pada posisi "on". Saat mesin dihidupkan maka *brush/ buffing pad* akan berputar/ mesin memutar sikat di bawahnya.
- f. Gerakkan *handle/ stang* ke kiri dan ke kanan dengan jalan menekan atau mengangkat sedikit pegangan pada tangkai mesin tersebut guna memutar atau mengendalikan mesin ke arah kiri dan ke arah kanan.
- g. Bila *stang* mesin ditekan ke kiri maka mesin akan berputar ke arah kanan, demikian sebaliknya bila ditekan ke sebelah kanan maka mesin akan berputar ke arah kiri.
- h. Mulailah dari sudut terjauh dari pintu masuk.
- i. Untuk menghindari pengotoran kembali lantai yang baru di *buffing* maka pelaksanaan gerakan dilakukan dengan langkah mundur.

Spray buffing

- a. Semprotkan cairan pengkilap lantai di depan mesin dalam suatu garis lurus. Jangan menyemprotkan bahan cairan ke dinding.
- b. Bersihkan lantai dari noda kotoran bentuk padat (misalnya permen karet) dengan menggunakan alat pengerik cat. Bersihkan bercak-bercak dengan bantalan *nylon*.
- c. Lakukan pembersihan dengan mengepel lantai yang sudah digosok/ dikilapkan.

Cara melakukan pekerjaan: periksa dahulu lantainya, bersihkan dulu bila dipandang perlu, untuk noda yang terbentuk padat misalnya permen karet maka gunakan alat pengerik. Gunakan mesin yang berkecepatan tinggi yang dilengkapi dengan bantalan tadi kemudian mulailah pekerjaan mengkilapkan lantai. Untuk lantai yang bernoda semprotkan cairan pengkilap. Bila noda tersebut belum juga

hilang gunakan bantalan *nylon* yang keras. Ulangi proses penyemprotan bahan pengkilap tadi dan gosok ulang. Perhatikan agar mesin ataupun penyemprotan tidak terlalu dekat dengan dinding. Gunakan pel setelah pekerjaan penggosokan dengan mesin selesai.

Pengamanan pelaksanaan: penyemprotan bahan pengkilap sebaiknya tipis saja. Karena bila terlalu basah justru akan merusakkan lantai dan membuat warna lantai pudar serta menyebabkan mesin bekerja terlalu keras. Mesin yang berkecepatan tinggi tersebut harus digerakkan secara merata, agar lantai tidak menjadi hangus. Kabel mesin harus selalu berada di bagian belakang mesin. Jangan mengoperasikan mesin bila diketahui kabelnya rusak. Bila sikat ataupun bantalannya kotor maka harus diganti agar kotorannya tidak melekat ke lantai. Jangan mengoperasikan peralatan apapun kecuali peralatan tersebut benar-benar aman.

2.7.8 *Washing*

Bagian yang perlu di-*washing*, antara lain:

- a. Tembok, dinding, lis yang dilapisi cat, *porcelain*, dan sebagainya
- b. Pintu, jendela, meja yang dilapisi marmer/ formika dan sebagainya
- c. Serta perlengkapan atau perabotan lainnya, dengan lapisan yang keras tanpa *seal* atau lapisan semiran, dengan tujuan untuk menghilangkan noda maupun kotoran yang melekat pada permukaan benda tersebut.

Perlengkapan yang digunakan:

- a. *Cleaning equipment:*
 - sponge*
 - cleaning cloth*
 - pail/ ember*
 - step ladder*
- b. *Cleaning supplies:*
 - air*
 - liquid soap*

Persiapan: ember diisi dengan *liquid soap* yang sudah dicampur dengan air bersih.

Pelaksanaan:

- a. *Sponge* dicelupkan ke dalam ember yang telah berisi campuran *liquid soap* dan air
- b. Genggamlah *sponge* sedemikian rupa sehingga permukaannya merata sewaktu dipergunakan.
- c. Kemudian tempelkanlah *sponge* itu pada permukaan benda yang akan dibersihkan dan mulailah menggosok permukaan benda tersebut dengan gerakan yang horizontal (kiri-kanan), atau dengan vertikal (naik-turun), dan boleh berputar-putar (*circle*).
- d. Mulailah dari salah satu sudut atas, kemudian ke samping dan selanjutnya menurun.
- e. Setelah pembersihan dilakukan pada kira-kira satu meter persegi maka larutan-larutan kotor pada permukaan benda tersebut harus diangkat dengan mempergunakan *cleaning cloth* atau alat yang khusus untuk itu. Angkat kotoran dari permukaan benda yang dibersihkan itu sewaktu masih basah, sebab bilamana sudah kering maka noda atau kotoran bekas yang dibersihkan akan kembali melekat pada benda tersebut.
- f. Kemudian dibilas dengan air bersih yang telah tersedia pada ember, dengan mempergunakan *cleaning cloth* yang khusus untuk itu guna menghilangkan sisa-sisa *cleaning supplies* yang masih mengendap pada permukaannya.
- g. Gantilah sesering mungkin kalau larutan dan air di dalam kedua ember sudah kotor.
- h. Demikianlah dilakukan berulang kali sampai pekerjaan itu selesai seluruhnya.

2.7.9 *Spot Cleaning*

Peralatan yang digunakan:

- a. Cairan pembasmi kuman atau larutan *deterjent* dan ember
- b. Kain *spons* dan keranjang sampah/ alat penadah debu
- c. Pel dan ember air
- d. *Tissue*
- e. Cairan *methyl* (semacam alkohol)

Pelaksanaan:

- a. Pungutlah kotoran tersebut.

- b. Lakukan pengepelan dengan air dan larutan pembersih kemudian keringkan.
 - c. Lakukan pembersihan dari arah luar menuju ke bagian tengah noda kotoran.
 - d. Bersihkan noda-noda atau bercak-bercak kotor yang ada di dinding atau pintu.
- Untuk noda kotoran yang sulit dibersihkan harap hubungi pihak supervisor untuk tindakan selanjutnya.

Pekerjaan pembersihan ini harus dilakukan secepatnya begitu terjadi tumpahan yang menyebabkan lantai menjadi kotor. Sebagian besar cairan tidak akan sulit dibersihkan bila cairan tersebut belum mengering. Bercak-bercak kotoran yang ada di pintu maupun jendela harus dibersihkan setiap hari.

Pengamanan: gunakan air sesedikit mungkin. Hindarkan pemakaian cairan *abrasive*. Cairan *methyl* harus disimpan dalam kaleng/ botol yang tertutup rapat dan gunakan dengan hati-hati. Jauhkan cairan *methyl* dari api. Gunakan cairan atau larutan yang mengandung bahan-bahan kimia dengan sepengetahuan pengawas (*supervisor*). Untuk bahan-bahan kain atau tenunan, harap mengkonsultasikan dulu dengan pengawas/ *supervisor*.

2.8 Standard Operational Procedure (SOP) General Cleaning Housekeeping

2.8.1 Alat-Alat yang Digunakan Berdasarkan Standard Housekeeping

Untuk pembersihan *general cleaning* toilet, diperlukan alat-alat sebagai berikut (Rumekso, 2002: 117):

- a. Tangga (untuk menjangkau bagian-bagian yang tinggi)
- b. Selang plastik (untuk menyemprotkan air atau menyiram dinding dan lantai toilet)
- c. *Dump sweeper* (untuk mendorong/ mengeringkan air yang menggenang)
- d. *Wet and dry cleaner* (untuk mempercepat proses pengeringan toilet dan mengambil kotoran lantai)
- e. *Pail* (ember)
- f. *Mop*
- g. *Bottle sprayer*
- h. *Scot bright* atau *sponge* (spon)
- i. *Hand brush* (sikat tangan)

- j. *Stick hand brush*
- k. *Toilet bowl brush*
- l. *Rubber glove* (sarung tangan karet)
- m. *Scrubbing machine*
- n. *Broom* (sapu)
- o. *Dust pan*
- p. *Waste basket* (tempat sampah)
- q. *Dust cloth*

2.8.2 *Chemical* yang Digunakan dalam Pembersihan Toilet Berdasarkan Standar *Housekeeping*

Chemical yang digunakan dalam pembersihan toilet antara lain (Rumekso, 2002: 117):

- a. *Bolt MPC*
- b. *Bolt PC*
- c. *Dimonpine*
- d. *Vim*
- e. *Fast Go*
- f. *Applied 4000*
- g. *Go Getter*
- h. Batu Apung
- i. *Glass Cleaner*
- j. *Glow Metal Polis*
- k. *Furniture Polish*
- l. *Air fresner/ kamper*

2.8.3 Proses Urutan Pembersihan Toilet Berdasarkan Standar *Housekeeping*

Proses pembersihan dilakukan dimulai dari bagian atas, serta bagian yang paling jauh, turun keseluruhan bagian dan peralatan yang ada di toilet, dan yang terakhir adalah pintu keluar (Rumekso, 2002: 117).

- a. Pertama-tama, bersihkan *celing* termasuk *ceiling list*,
- b. Sapulah dari pojok kepojok mulai dari tepi sehingga tidak ada yang terlewat, atau gunakan *dry vacuum cleaner* yang berbulu panjang untuk menghisap kotoran yang ada. Agar *ceiling list* dapat dapat bersih, gunakan *furniture polish* yang dioleskan pada *dust cloth* kering dan bersih dan gosokkan pada *ceiling list*.
- c. Bersihkan dinding dengan dibasahi, beri *chemical* yang digosokkan ke seluruh dinding dari atas ke bawah, kemudian dikeringkan dengan *towel* kering yang bersih.
- d. Bersihkan *wash basin* dengan seluruh bagian-bagiannya.
- e. Bersihkan *mirror* dengan menyemprotkan *chemical glass cleaner*, kemudian dilap sampai kering dan bersih.
- f. Basahi *sketsel* dengan *bolt MPC*, gosok bersih dengan *scot bright*, kemudian bilas dengan air bersih atau gosok dengan *spon* agak basah dan keringkan dengan lap yang bersih.
- g. Guyur *urinoir* dengan air, semprotkan *bolt MPC*, gosok dengan *scot bright*, kemudian diguyur dan dibilas dengan air bersih.
- h. Bersihkan jamban dengan bagian-bagiannya: bagian dalam toilet, samping dalam toilet, bagian luar dan bagian bawah toilet, bagian yang diduduki (*toilet bowl seat*), *toilet bowl ring* (alas duduk), tutup *toilet (cover)*, *toilet bowl flusher/* kran pengguyur kotoran.
- i. Bersihkan *soap dispenser* cukup dilap saja dengan lap yang agak basah.
- j. Proses membersihkan *floor tile* dan *floor drain*: guyur lantai dengan air, sikat dengan *hand brush* bertangkai, kemudian bilas dengan air bersih. Buka *floor drain* dan bersihkan kotorannya, gunakan sikat, siram dengan air bersih, pasang kembali penutup *floor drain*. Keringkan lantai.
- k. Bersihkan pintu gunakan *Bolt MPC*. Gosokan pada pintu hingga bersih.
- l. Bersihkan tempat sampah dan *standing ashtray* (yang kadang berfungsi sebagai tempat sampah)

2.9 *Standard Operational Procedure (SOP) Daily Cleaning PT. Primanusa Purnama*

Standard Operational Procedure PT. Primanusa Purnama dibagi dalam tiga bagian area pelaksanaan, yaitu: bagian atas, bagian tengah dan bagian bawah.

Pembersihan bagian atas

2.9.1 Pembersihan Plafon (*Standard Operational Procedure* NO:009/PP/SBY/03)

Peralatan yang digunakan:

- a. *Rack ball* dengan perpanjangan gagang
- b. *Safety belt*
- c. Sikat tangan
- d. Ember
- e. Kain lap
- f. *Helm* pelindung
- g. Kaca mata pelindung
- h. Tanda pengaman
- i. Masker
- j. Satu set *steger*
- k. Tali *Climbing*

Chemical yang digunakan *glass cleaner*

Tujuan: membersihkan, menghilangkan debu, kotoran, sarang laba-laba yang ada pada plafon.

Langkah Pekerjaan:

- a. Siapkan peralatan
- b. Periksa semua peralatan
- c. Letakan tanda pengaman pada tempat yang tepat
- d. Rakit alat pencapaian kerja
- e. Jika menggunakan tangga pastikan tangga terbuka demi keselamatan
- f. Pasang sabuk pengaman sebelum bekerja.
- g. Bersihkan dengan teratur menggunakan alat yang sesuai
- h. Jika menggunakan larutan pembersih usahakan tetesan tidak terlalu banyak

- i. Lepas alat pencapaian setelah selesai bekerja
- j. Cucilah peralatan setelah bekerja
- k. Bersihkan peralatan sebelum disimpan
- l. Kumpulkan semua peralatan dan kembalikan ke gudang

Pembersihan bagian tengah

2.9.2 Pembersihan Debu (*Standard Operational Procedure* NO:001/PP/SBY/03)

Peralatan yang digunakan:

- a. Lap
- b. Botol *Sprayer*
- c. Tangga Aluminium (jika diperlukan)

Chemical yang digunakan *glass cleaner*

Tujuan: membersihkan debu, kotoran kecil dari permukaan *furniture*, dinding, lis, aksesoris, dan lainnya

Langkah Pekerjaan

- a. Siapkan peralatan yang dibutuhkan
- b. Periksa peralatan
- c. Masukkan larutan pembersih
- d. Lipat kain lap hingga seukuran telapak tangan
- e. Semprotkan larutan pembersih pada lap yang telah dilipat tersebut
- f. Lap permukaan dari atas ke bawah, kiri ke kanan dan dari dalam keluar dengan teratur
- g. Lipat kembali agar permukaan kain yang bersih untuk mengelap, jika satu permukaan sudah kotor
- h. Apabila permukaan lap sudah kotor semua, haruslah dicuci
- i. Ulangi langkah tersebut sampai dengan selesai
- j. Yakinkan area tersebut bebas dari debu dan kotoran
- k. Kumpulkan peralatan, bersihkan dan kembalikan lagi ke gudang
- l. Perawatan lap dicuci dan dikeringkan

2.9.3 Pembersihan Kaca (*Window*) (*Standard Operational Procedure* NO:011/PP/SBY/03)

Peralatan yang di pergunakan:

- a. *Stick kaca/ window squeeze*
- b. *Roll kaca/ wash applicator*
- c. Ember
- d. Kain lap/ *canebo*
- e. Pel/ *stick mop*

Chemical yang pergunakan:

- a. *Glass Cleaner*
- b. *Hands Soap*

Cara kerja pembersihan:

- a. Larutkan *glass cleaner* dengan air perbandingan 1:5
- b. Larutkan *hands soap* dengan air perbandingan 1:5
- c. Celupkan *roll kaca/ wash applicator* pada *hands soap* yang sudah dicampur dan gunakan *glass cleaner* untuk pembersihan peyempurnaan
- d. Gunakan *roll kaca/ applicator* pada kaca dari atas ke bawah lalu gunakan *stick kaca window squeegee* untuk mengikat *glass cleaner* berserta kotoran yang ada pada kaca
- e. Bekas *stick kaca* bersihkan dengan lap kain
- f. Sudut/ *list-list* kaca tersebut dengan gunakan *canebo* (lap kuning)
- g. Bekas pembersihan kaca *hands soap/ glass cleaner* yang menetes pada lantai bersihkan dengan menggunakan *stick mop/ kain pel*

2.9.4 Pembersihan Cermin (*Standard Operational Procedure* NO:008/PP/SBY/03)

Peralatan yang digunakan:

- a. Ember
- b. *Window washer*
- c. *Window squeegee*
- d. *Canebo*
- e. Lap kering

- f. *Telescopic fole*
- g. Tangga (jika diperlukan)

Chemical yang digunakan: *glass cleaner*

Tujuan: membersihkan kaca dari debu dan kotoran agar kaca tetap bersih dan mengkilap.

Langkah Pekerjaan:

- a. Siapkan peralatan dari gudang
- b. Periksa semua peralatan
- c. Siapkan larutan pembersih
- d. Letakkan kain pembersih di bawah kaca yang di bersihkan
- e. Bersihkan noda yang sulit hilang dengan kape
- f. Celupkan *window washer* kedalam larutan peras air berlebih
- g. Basahi permukaan kaca secara merata dengan menggunakan *window washer* dimulai dari atas ke bawah
- h. Bersihkan dengan *window squeegee* dengan gerakan yang berkesinambungan dimulai dari atas ke bawah
- i. Gunakan *telescopic fole* untuk tempat yang tinggi
- j. Bersihkan tetesan dilantai dengan menggunakan lap
- k. Bila perlu pel lantai setelah kaca dibersihkan
- l. Ulangi langkah tersebut sampai selesai
- m. Bersihkan semua peralatan yang digunakan
- n. Kumpulkan peralatan, bersihkan, keringkan dan disimpan di gudang

Pembersihan bagian bawah

2.9.5 Pengepelan Sekali Proses (*Standard Operational Procedure* NO:003/PP/SBY/03)

Peralatan yang digunakan:

- a. *Single bucket*
- b. *Mop set*
- c. Tanda pengaman
- d. Tapas

e. Kape

f. *Rubber hand glove* (jika diperlukan)

Chemical yang digunakan *forward*

Tujuan: menghilangkan kotoran atau noda tanah dari permukaan lantai.

Langkah Pekerjaan:

- a. Ambil peralatan dari gudang
- b. Periksa semua peralatan tersebut
- c. Masukkan air kedalam *single bucket* dan tambahkan *chemical* sesuai dengan petunjuk
- d. Letakan tanda pengaman batas area kerja dan terlihat umum
- e. Basahkan kain mop ke dalam *single bucket*
- f. Peras kain *mop*
- g. Yang harus diperhatikan dalam memeras *mop* adalah kain *mop* harus diputar, *mop head* tidak kena peras, peras *mop* sekering mungkin
- h. Mulailah mengepel, dari bagian pingir kemudian dari area terjauh menuju pintu keluar dengan gerakan mundur serta tumpang tindih dengan metode angka delapan
- i. Yang perlu diperhatikan; *single bucket* harus berada dalam posisi dibelakang, bilas kain pel bila telah kotor, buatlah larutan pembersih baru bila cairan kotor
- j. Tinggalkan lantai dalam kondisi kering
- k. Kumpulkan semua peralatan, bersihkan, keringkan, dan simpan kembali peralatan tersebut kedalam gudang
- l. Cucilah kain *mop* selesai digunakan hingga bersih dan keringkan
- m. Cuci *single bucket* keringkan dan simpan dalam keadaan terbalik

2.9.6 Pengepelan Proses Ganda (*Standard Operational Procedure* NO:004/PP/SBY/03)

Peralatan yang digunakan:

- a. *Double bucket*
- b. *Mop set*
- c. Tanda pengaman
- d. Tapas

- e. Kape
- f. *Rubber hand glove* (jika diperlukan)

Chemical yang digunakan *forward*

Tujuan: menghilangkan noda atau kotoran tanah dari permukaan lantai di area yang membutuhkan tingkat kebersihan dan higienis

Langkah Pekerjaan:

- a. Ambil peralatan yang diperlukan
- b. Periksa semua peralatan tersebut
- c. Masukkan air kedalam *double bucket* dan tambahkan *chemical* sesuai dengan petunjuk yang ada, *bucket* merah untuk cairan *chemical*, *bucket* biru untuk air bersih
- d. Letakan tanda pengaman di area batas kerja dan terlihat oleh umum
- e. Basahkan kain *mop* ke dalam larutan *chemical* pada *bucket* merah
- f. Peras kain *mop*
- g. Proses pengepelan sama seperti *proses system single bucket*
- h. Gunakan tapas untuk noda yang susah hilang
- i. Dengan menggunakan *mop set* yang lain *mop* kembali permukaan lantai dengan menggunakan air bersih pada *bucket* biru
- j. *Double bucket* harus selalu berada di belakang garis kerja
- k. Bersihkan kain pel bila telah kotor
- l. Buatlah cairan baru bila larutan telah kotor
- m. Tinggalkan dalam kondisi kering
- n. Kumpulkan semua peralatan, bersihkan, keringkan dan simpan kembali peralatan tersebut ke dalam gudang
- o. Jangan menggunakan *chemical* golongan asam kuat
- l. Penggosokan lantai (*floor scrubbing*)

2.9.7 Pemolesan Kering (*Standard Operational Procedure* NO:005/PP/SBY/03)

Peralatan yang digunakan:

- a. *Polisher*
- b. *Pad holder*
- c. *Pad* putih

- d. Tanda pengaman
- e. Kabel sambung (jika diperlukan)

Tujuan: menjaga lantai agar tetap mengkilap

Langkah Pekerjaan:

- a. Ambil peralatan dari gudang
- b. Periksa *floor polisher* pada steker dan kondisi kabel demi keamanan
- c. Letakkan tanda pengaman pada tempat yang tepat
- d. Pasangkan *pad holder* dan *pad* putih
- e. Tegakkan kembali *floor polisher* dan masukan aliran listrik
- f. Posisikan *floor polisher* setinggi paha atas operator
- g. Pastikan kabel di atas pundak operator dan selalu berada di belakang garis kerja agar tidak terlindas oleh *floor polisher*
- h. Mulailah memoles dari bagian pinggir terlebih dahulu kemudian dari area terjauh menuju pintu keluar dengan gerakan mundur serta tumpang tindih dengan metode angka delapan, lakukan hal ini hingga selesai
- i. Periksa dan yakinkan bahwa lantai benar – benar bersih dan mengkilap
- j. Jangan mengalirkan listrik ke mesin sebelum kondisi mesin siap pakai
- k. Selalu memeriksa kabel jangan sampai terkelupas *isolator*-nya
- l. Jika mesin tidak digunakan lepas *pad holder* dan *pad* putih
- m. Matikan aliran listrik dan gulung kabel pada tangkai
- n. Letakkan mesin di tempat yang aman
- o. Bersihkan mesin seusaai digunakan
- p. Cuci *pad* dan tiriskan hingga kering

2.10 *Standard Operational Prosedur (SOP) General Cleaning PT. Primanusa Purnama*

Standard Operational Prosedur PT Primanusa Purnama NO: 012/PP/SBY/03 yang menerangkan tentang pembersihan toilet, meliputi:

- a. *Chemical* yang digunakan
- b. Peralatan yang digunakan
- c. Langkah pekerjaan

2.10.1 Peralatan

Peralatan yang digunakan untuk melakukan proses pembersihan:

- a. Mesin *polisher*
- b. *Vaccum cleaner*
- c. *Swipper* (karet dorong)
- d. *Mop* (kain pel)
- e. Sikat tangkai
- f. Sikat tangan/ tapas
- g. Sikat *closed*
- h. *Hands sprayer* (semprotan)
- i. Kemoceng/ *rak bowl*
- j. Kain lap

2.10.2 Chemical

Chemical yang diperlukan untuk melakukan proses pembersihan:

- a. *Floor cleaner*
- b. *Go getter / porcelin cleaner*
- c. *Hands soap*
- d. *Callmix inti parfum / Bayfres*
- e. *Trusol*
- f. *Veem*

2.10.3 Langkah Pekerjaan

Persiapan: pasang *signage* "Toilet sedang dalam pembersihan", keluarkan perabotan dan aksesoris yang bisa dipindahkan seperti: tong sampah dan pot bunga.

Pembersihan dimulai dari:

Pembersihan bagian atas

- a. Pembersihan sarang laba-laba

b. Pembersihan Plafon

Gunakan kemoceng, pastikan debu yang menempel pada lampu, plafon, *watter springkel* sudah tidak ada dan dalam keadaan bersih dari debu

Gunakan dengan kain lap bersih dan basah lalu gosok dan lalu keringkan dengan lap kain yang kering atau *canebo*

c. Lampu

Hilangkan debu yang menempel pada lampu dengan menggunakan kaos atau lap kain

d. Pembersihan *watter springkel*

Pembersihan bagian tengah

a. Pembersihan dinding keramik

Campurkan *floor cleaner* dengan perbandingan 1:15

Celupkan sikat tangan / tapas pada larutan *floor cleaner* lalu gosokan pada dinding keramik yang dimulai dari atas ke bawah

Siram dan bila dengan menggunakan air bersih serta keringkan dengan menggunakan lap kain

Apa bila ada noda yang mengerak pada dinding gunakan *go getter/ porcelin cleaner* cara kerjanya sama dengan larutan

b. Pembersihan aksesoris yang menempel pada dinding

Pembersihan aksesoris yang ada pada dinding disesuaikan dengan aksesorisnya ada bila lukisan hanya perlu pakai kemoceng, dan lain lain

c. Pembersihan kaca cermin

Gunakan *stick* kaca seperti petunjuk pembersihan kaca di atas atau gunakan lap *canebo* kuning

d. Pembersihan *wastafel*

Gunakan lap kain atau *canebo* kuning atau sama dengan pembersihan dinding keramik dan menggunakan *chemical*

e. Pembersihan *urinal / urinoir*

Gunakan sikat tangkai atau tapas dan apa bila ada noda yang mengerak gunakan *go getter* dan gosok sampai benar-benar bersih dan hilang

f. Pembersihan *standing* informasi

Pembersihan bagian bawah

- a. Pembersihan *closed*
- b. Pembersihan lantai

Larutkan *floor cleaner* dengan perbandingan 1:30 dan siramkan pada lantai sampai merata, poles dengan menggunakan mesin *polisher*, siram dan bilas lantai tersebut yang sudah dipoles, lalu keringkan dengan menggunakan *vaccum* atau karet dorong dan lalu *mop* sampai kering dan bersih.

- c. Pembersihan *floor draine*

Setelah semua bagian sudah bersih dan selesai. Rapikan semua peralatan yang digunakan, simpan di tempat semula dalam keadaan rapih bersih dan lepas *signage* "Toilet sedang dalam pembersihan". Toilet sudah siap dioperasikan.

2.11 Controlling System

Berdasarkan wawancara dengan kepala UPPK pada bulan Pebruari menjelaskan bahwa UPPK sendiri sebenarnya tidak mempunyai standar baku tentang kebersihan yang ada. Tetapi dalam pengontrolan kebersihan yang ada, UPPK dibantu dengan adanya *form-form* kontrol kebersihan guna mengetahui kebersihan gedung P. *Form-form* yang dibuat antara lain:

- a. Kontrol Kebersihan Toilet Universitas Kristen Petra Surabaya
- b. Laporan Pengawas
- c. *Form* Kendali Operasional

2.11.1 Kontrol Kebersihan Toilet Universitas Kristen Petra Surabaya

Berdasarkan wawancara dengan pengawas gedung P pada bulan Pebruari menjelaskan *check list* untuk toilet ini dibuat oleh UPPK, kemudian diberikan kepada *supervisor* PT. Primanusa Purnama untuk didistribusikan. Oleh petugas *cleaning service* ditempelkan di toilet, untuk diisi oleh petugas dari UPPK dalam rangka pengontrolan kebersihan toilet gedung. *Form* ini juga merupakan sarana komunikasi antara UPPK dan *cleaning service* yang sedang bertugas pada toilet tersebut.

Pengisian *Form* kontrol kebersihan toilet ini dilakukan tiga kali sehari, yaitu pagi, siang dan sore. Seminggu sekali *form* ini dikumpulkan oleh petugas *cleaning service* dan diberikan kepada *supervisor*. Setelah *supervisor* meneliti, kemudian diserahkan kepada pihak UPPK gedung P setiap hari Senin pagi. Lihat gambar 2.3.

KONTROL KEBERSIHAN TOILET					
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA SURABAYA					
GEDUNG		:			
LANTAI/LOKASI		:			
HARI/TANGGAL		:			
URAIAN	KONDISI			PARAF	
	9.00	13.00	17.00	UKP	CS
FISIK					
Lantai					
Dinding					
Plafon					
Pintu, kusen					
Jendela, kaca					
Door Closer					
PELENGKAP					
Closet					
Urinal					
Wastafel					
Tempat sabun					
Timba, gayung					
Keset					
Catatan	:				
				
				
				
Keterangan	:				
	v Bersih				
	x Kotor				
Lokasi	:				
	A Toilet Barat			Mengetahui	
	B Toilet Tengah			Koordinator Area	
	C Toilet Timur Selatan				
	D Toilet Timur				

Sumber: UPPK

Gambar 2.3 *Form* Kontrol Kebersihan Toilet Universitas Kristen Petra Surabaya

2.11.2 Laporan Pengawas

Berdasarkan wawancara dengan pengawas UPPK Gedung P pada bulan mei, pengawas UPPK Gedung P memeriksa kondisi gedung apabila terdapat kerusakan maka pengawas akan mengisi *Form* Laporan Pengawas (lihat gambar 2.2) untuk diserahkan kepada UPPK untuk diproses.

===== potong disini =====

LAPORAN PENGAWAS

Tempat: Waktu Kontrol: WIB

No.	Uraian Pengawasan	Variabel yang diawasi					
		1	2	3	4	5	6
A.	Fisik Bangunan						
	1. Lantai						
	2. Dinding						
	3. Jendela, Pintu, Kaca						
	4. Langit-langit						
	5. Toilet						
	6. Taman/Tanaman						
B.	1. Meja						
	2. Kursi						
	3. Almari						
	4. Papan Tulis/WB						
C.	Perlengkapan						
	1. Mesin Ketik/Komp.						
	2. Box Hidran, PMK						
	3. Lampu, telepon, dll						

1 = flek; 2 = laba2; 3 = kotor/debu; 4 = bau; 5 = kerak;
6 = rusak/hilang

Surabaya, 2004 Pengawas,

Paraf Pengawas Klining: (.....)

Sumber: UPPK

Gambar 2.4 *Form* Laporan Pengawas Universitas Kristen Petra

Data dari Laporan Pengawas disusun, kemudian disajikan dalam bentuk laporan kepada pihak UPPK Pusat dalam bentuk Rekapitulasi Komplain Kebersihan dan Fisik Bangunan, *Meubelair* dan Perlengkapan Unit Pelayanan dan Pemeliharaan Kampus – Area II (Gedung I dan P). *Form* ini diisi nama, lantai dimana pengawas mendapati masalah dan banyaknya komplain yang kemudian ditotal secara keseluruhan selama 3 bulan terakhir. Laporan ini dibuat per tiga bulanan.