

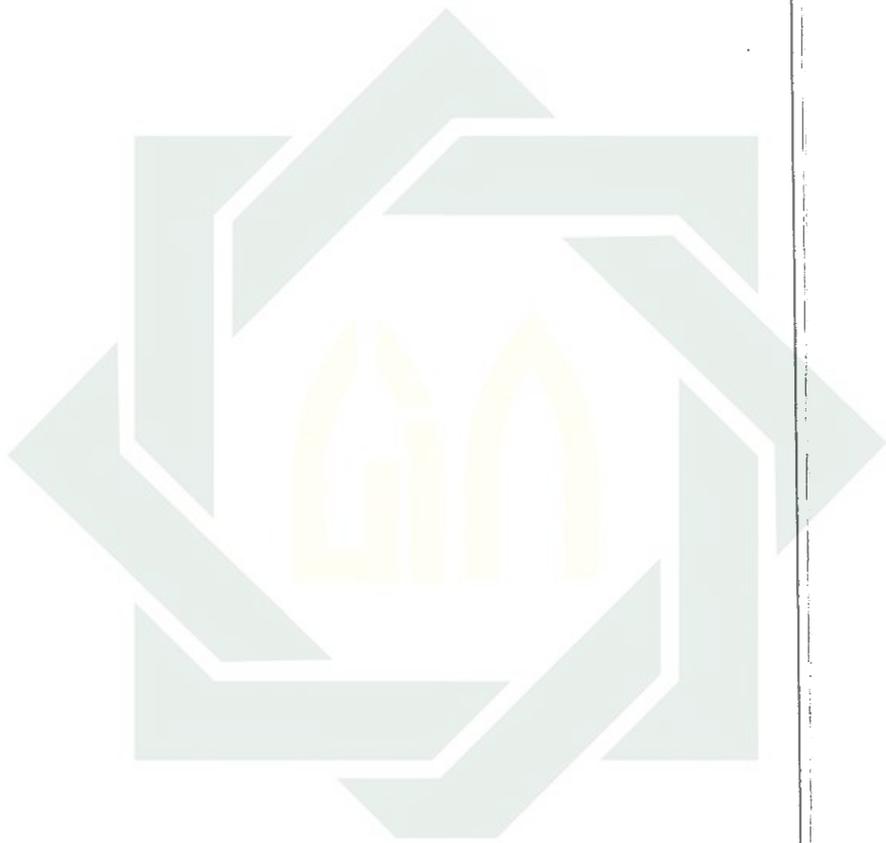
sampel. Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek-subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik kesimpulannya (Soegiyono, 2008:215).

Menurut Arikunto (2006), apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik sampel di ambil semua. Sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar dapat diambil 10% sampai 12% atau 20% sampai 25% atau lebih.

Bedasarkan teori sebelumnya dan sesuai dengan kondisi subyek di lokasi penelitian maka populasi pada penelitian ini adalah karyawan outsourcing PT. ISS Indonesia yang bekerja di Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru Sidoarjo pada bagian *cleaning service*.

Dari populasi yang ada adapun jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 26 karyawan. Alasan di ambilnya populasi tersebut karena subyek dianggap paling sesuai dengan tema penelitian, selain itu juga di PT. ISS Indonesia menggunakan pelatihan untuk mengukur kinerja pada karyawan, khususnya pada semua karyawan outsourcing yang bekerja pada instansi ataupun perusahaan terkait.

Sampel adalah sejumlah orang yang dari jumlahnya kurang dari jumlah populasi, sedangkan proporsi dari sampel yaitu antara jumlah sampel dengan jumlah populasi yang mungkin sangat dan bisa juga sangat kecil. Adapun pengertian yang lain yaitu sampel yang terdiri dari sub-sub sampel yang perimbangannya mengikuti perimbangan sub-sub populasi (Hadi, 2004:90).



Sampel dalam penelitian ini akan diperoleh dengan teknik *random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara random atau tanpa pandang bulu. Dalam *random sampling*, semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. ISS Indonesia yang ditempatkan di Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru Sidoarjo pada bagian *cleaning service* sebanyak 26 karyawan.

C. Instrumen Penelitian

Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan *instrument* penelitian. Jadi *instrument* penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiono, 2008:102).

a. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variable yang merumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variable tersebut yang dapat diamati. Proses pengubahan definisi konseptual yang lebih menekankan kriteria hipotetik menjadi definisi operasional disebut dengan operasionalisasi variable penelitian (Azwar, 2010 : 74).

Dalam penelitian ini keseluruhan variabel yang ada dikelompokkan menjadi dua kategori, pertama variabel bebas (*independent variable*) dengan symbol (X), yaitu variabel yang secara langsung akan berpengaruh pada

variabel lainnya dan variabel terikat (*dependent variabel*) dengan symbol (Y) adalah variabel yang keadaannya merupakan hasil dari pengaruh variabel-variabel independen yang ada. Definisi operasional dari setiap variabel penelitian adalah sebagai berikut :

Variabel bebas (X) yaitu : Intensitas pelatihan sedang

Definisi operasional dari intensitas pelatihan sedang adalah suatu kegiatan yang di lakukan oleh perusahaan yang mempunyai tujuan membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih baik dari yang kurang tahu menjadi tahu dalam memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingka laku, maupun keterampilan untuk membantu mencapai tujuan perusahaan atau suatu organisasi.

Didalam PT. ISS Indonesia terdapat 15 pelatihan *basic house keeping* yang dilakukan pada karyawan *outsourcing*. Dapat dikatakan pelatihan rendah karena karyawan telah mengikuti 5 pelatihan dari 15 pelatihan, dikatakan pelatihan sedang karena karyawan telah mengikuti 10 dari 15 pelatihan, dan dikatakan pelatihan tinggi bilamana karyawan telah mengikuti 15 pelatihan *basic house keeping*.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket tentang intensitas pelatihan sedang dan kinerja karyawan. Untuk angket dalam hal ini sudah dibuat oleh perusahaan yang terkait dan dilakukan sesuai *Standart Operating Procedure (SOP)* yang berlaku dalam PT. ISS Indonesia. Dalam hal ini peneliti akan menjelaskan tentang angket intensitas pelatihan sedang dan kinerja karyawan.

b. Angket Intensitas Pelatihan sedang

Angket intensitas pelatihan sedang dikembangkan dari macam-macam pelatihan yang dilakukan oleh PT. ISS Indonesia di Rumah Sakit Mitra Keluarga, antara lain pelatihan *basic house keeping*. Pelatihan *basic house keeping* adalah pelatihan kemampuan dan pengetahuan yang memampukan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan karena suatu pelatihan ini sebagai satu cara penting untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan meningkatkan produktivitas. Untuk itu karyawan perlu dilatih dengan baik dalam lingkup keterampilan pekerjaannya dalam usaha untuk meningkatkan produktivitas agar kepuasan karyawan terhadap kondisi kerja dan pekerjaan mereka tetap terjaga. Program pelatihan ini mengacu pada suatu job tertentu, berdasarkan pada peningkatan kompetensi dengan cara yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja maupun kualitas. Untuk pelatihan *basic house keeping* yang dilakukan oleh Rumah Sakit Mitra Keluarga dan untuk pelatihannya sendiri diadakan setiap hari dengan peserta yang berbeda atau secara *rolling* pada setiap karyawan dan untuk pengontrolan pelatihan *basic house keeping* ini dilakukan langsung oleh *team leader* dan akumulasi hasil dari keseluruhan dilakukan selama satu bulan untuk tahap berikutnya akan di masukkan ke dalam ranking karyawan. Manfaat dari pelatihan ini adalah: a) Membantu dalam mengklarifikasi hasil pelatihan yang diinginkan dan menstandarisasi performa kerja. b) Memberikan dorongan untuk menguasai suatu skill sebelum melangkah ke proses berikutnya. c) Membantu dalam program pengembangan

berkelanjutan dengan mengidentifikasi suatu permasalahan. Dalam pelatihan *basic house keeping* atau pelatihan skill yang dilakukan pada karyawan outsourcing yang berfungsi untuk : a) Peningkatan skill pada saat karyawan bekerja, b) Untuk memastikan karyawan bekerja dalam SOP (*Standart Operating Procedure*) yang telah ditetapkan, SOP ini sendiri merupakan pedoman buku atas bagaimana suatu pekerjaan dipersiapkan, dilakukan, dan diselesaikan. Selain itu untuk pelatihan skill ini bertujuan agar : a) Kinerja pada setiap karyawan dapat maksimal, b) Kecelakaan kerja pada karyawan dapat diminimalisir karena karyawan sudah bekerja sesuai SOP, c) Agar karyawan mengetahui prosedur pekerjaan, perawatan peralatan, dan keselamatan pada saat bekerja. Sebagai mana yang sudah dipaparkan di atas tadi mengenai pelatihan *basic house keeping*, maka dari itu peneliti akan memaparkan 15 pelatihan *basic house keeping* yang dilakukan pada PT. ISS indonesia antara lain :

a) *Dusting*, yaitu proses pengelapan pada furniture yang dilakukan menggunakan *cleaning cloth*. Yang bertujuan untuk membersihkan debu, kotoran - kotoran kecil dari permukaan *furniture*, dinding, *list accessories* dan lainnya. Pelatihan ini termasuk dalam pekerjaan harian yang dilakukan minimal satu hari tiga kali. Dalam proses pengerjaannya menggunakan tiga warna yaitu merah, kuning, dan biru. Setiap warna mempunyai perbedaan dalam setiap area, untuk warna merah di gunakan untuk area toilet, untuk warna kuning khusus untuk daerah infensius (Rumah Sakit), dan untuk warna biru proses *dusting* dilakukan pada area umum. Langkah-langkah

pekerjaan dalam *dusting* : menyiapkan peralatan yang dibutuhkan, memeriksa peralatan, menyiapkan larutan pembersih pada botol sesuai dengan petunjuk, menyemprotkan larutan pembersih pada lap yang telah dilipat rapi (seukuran telapak tangan), lap permukaan dari atas kebawah, kiri ke kanan dari dalam keluar dengan teratur, lipat kembali agar mendapatkan permukaan lain yang bersih untuk mengelap jika permukaan kain lap sudah kotor, apabila lap telah kotor haruslah dicuci, ulangi langkah 4 s/d 6 sampai seluruh area selesai, yakinkan bahwa area yang dibersihkan bebas dari debu dan kotoran, kumpulkan peralatan, bersihkan dan kembalikan ke gudang peralatan.

b) *Sweping dengan lobby daster*, yaitu proses menyapu yang menggunakan alat *lobby daster*. Yang bertujuan untuk membersihkan debu dan kotoran dari permukaan lantai. Langkah-langkah pekerjaan dalam *sweping dengan lobby daster* : menyiapkan peralatan yang dibutuhkan, memeriksa semua peralatan tersebut sebelum ke luar gudang (terutama kebersihan *lobby duster*), meletakkan *warning sign* di kedua batas area kerja dan terlihat oleh umum, memeriksa permukaan lantai apakah ada tumpahan cairan, bekas permen karet, dll apabila terdapat kotoran yang melekat hilangkan terlebih dahulu dengan menggunakan *scapper / kape* atau untuk cairan dapat dihilangkan dengan di *mopping*, tata cara menggunakan *lobby duster* : dengan cara gerakan maju mendorong dan tumpang tindih, doronglah *lobby duster* dari kiri dengan gerakan maju mendorong berkesinambungan dan dilanjutkan dengan cara maju tumpang tindih serta

memutar balik pada akhir lantai lalu kumpulkan sementara kotoran di satu sudut, bersihkan kotoran di bawah mebel yang berat menggunakan sapu dan untuk mebel ringan geser atau pindahkan keluar ruangan, kumpulkan kotoran dengan menggunakan sapu dan *dustpan*, selesaikan seluruh area lantai dengan teratur serta kembalikan mebel ke tempat semula.

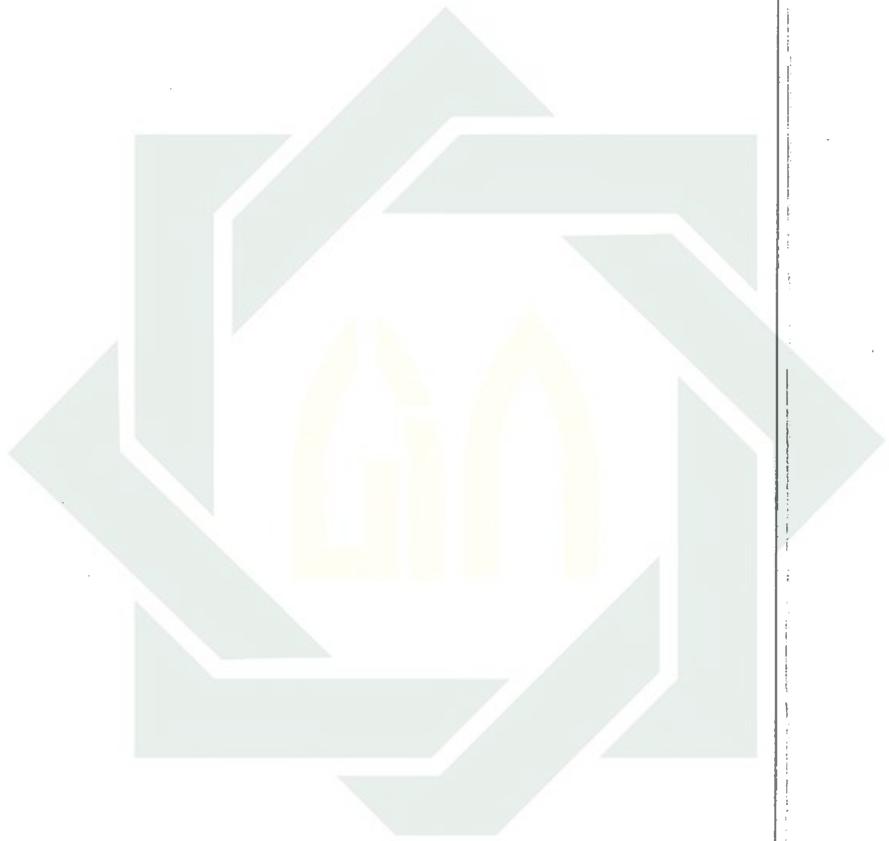
c) *Mopping double bucket*, yaitu proses mengepel lantai yang menggunakan troli yang di atasnya terdapat dua ember, dalam proses ini termasuk juga dengan pekerjaan harian yang dilakukan dalam sehari dua kali. Yang bertujuan untuk membersihkan lantai dari kotoran dan noda. Langkah- langkah pekerjaan dalam *mopping double bucket*: menyiapkan peralatan yang dibutuhkan, memeriksa semua peralatan tersebut, isi air bersih kedalam *single / double bucket* dan tambahkan *chemical* sesuai petunjuk (tanyakan pengawas mengenai campurannya), letakkan *warning sign* di kedua batas area kerja dan terlihat oleh umum, basahkan kain *mop* kedalam *single / double bucket*, peras kain *mop*, yang harus diperhatikan dalam memeras kain *mop* : kain *mop* harus diputar, *mop head* harus tidak kena peras untuk menghindari benturan plastik *jaw* yang akan dapat merusak *wringer*, peras kain *mop* sekering mungkin (lembab), mulailah mengepel (*mopping*) dari bagian pinggir kemudian dari area terjauh menuju pintu keluar dengan gerakan mundur serta tumpang tindih dengan metode angka delapan dan yang perlu diperhatikan pada saat *mopping* : *single bucket* harus selalu berada dibelakang garis kerja dalam posisi rapih, bilas kain pel bila telah kotor, buatlah larutan pembersih baru jika air sudah kotor,



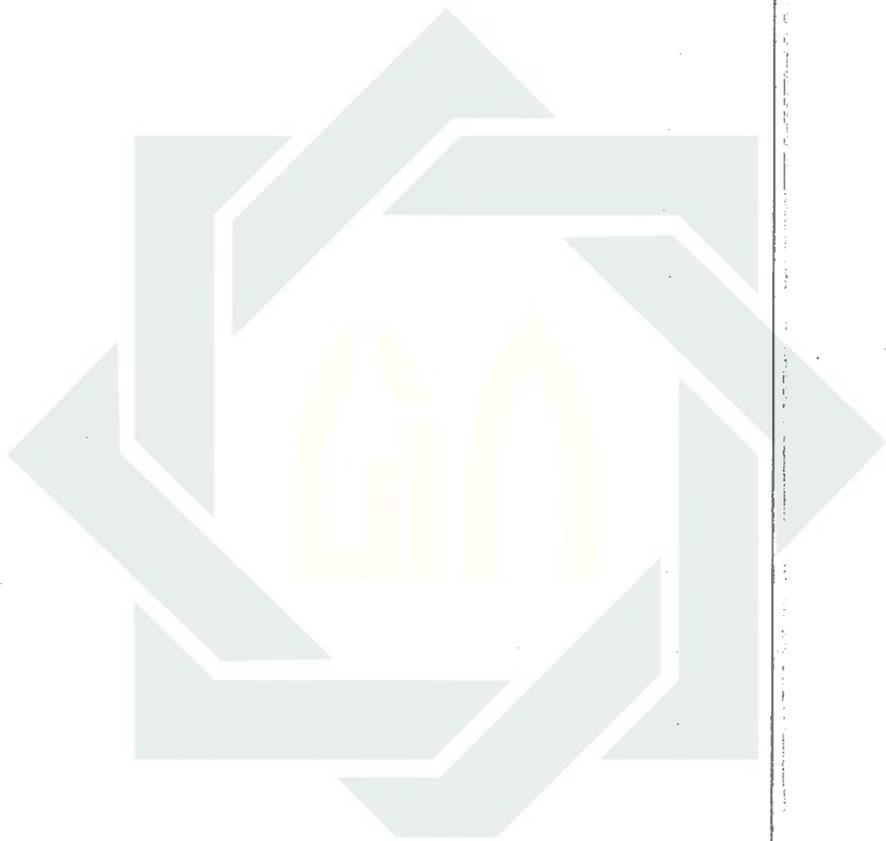
tinggalkan lantai dalam kondisi kering, kumpulkan semua peralatan bersihkan, keringkan dan simpan kembali peralatan tersebut kedalam gudang, jika memindahkan barang pada proses *mopping*, kembalikan pada posisi semula selesai *mopping*.

d) *Dry buffing*, yaitu proses pengkilapan lantai dengan bantuan mesin yang dinamakan (*Flor Pollicher*), proses ini dilakukan dalam sehari satu kali. Yang bertujuan untuk menjaga lantai agar tetap mengkilap. Langkah-langkah pekerjaan dalam *Dry buffing* : ambilah peralatan dari gudang, periksa *floor polisher* pada *streker* dan kondisi *kable* demi keselamatan, letakkan *warning sign* pada tempat yang tepat, pasang *pad holder* dan *pad* putih, tegakkan kembali *floor polisher* dan masukkan aliran listriknya, posisikan tangkai *floor polisher* setinggi paha atas operator, pastikan kabel di atas pundak operator dan selalu berada di belakang garis kerja agar tidak tertindas oleh *floor polisher*, mulailah memoles (*buffing*) dari bagian pinggir terlebih dahulu kemudian ke arah terjauh menuju pintu keluar dengan gerakan maju mundur menyamping tumpang tindih atau maju mendorong dan berputar kembali di ujung dan lakukan hal ini hingga selesai seluruhnya, periksa dan yakinkan bahwa area benar-benar bersih dan mengkilap, kumpulkan semua peralatan, bersihkan dan simpan lalu kembalikan ke dalam gudang, jika memindahkan barang kembalikan pada posisi semula.

e) *Striping Lt.vinnly*, yaitu proses pencucian lantai yang menggunakan mesin (*Flor Pollicher*), untuk proses ini dilakukan dalam satu



minggu sekali. Yang bertujuan untuk membersihkan dan mengangkat lapisan lama dari permukaan *vinyl*. Langkah- langkah pekerjaan dalam *Striping Lt.vinnly* : ambil peralatan dari gudang, periksa semua peralatan sebelum digunakan terutama mesin-mesin, letakkan *warning sign* (tanda pengaman) pada tempat yang tepat dan mudah terlihat, check lantai apakah ada kotoran yang sudah dihilangkan seperti permen karet, dll dan jika ada bersihkan terlebih dahulu dengan menggunakan kape, pindahkan *furniture* dan peralatan-peralatan lainnya agar lebih leluasa dalam pengerjaannya, bersihkan lantai yang akan diangkat lapisan *vinylnya*, dengan cara disapu dengan *lobby duster* serta dipel hingga bersih dan bebas dari debu agar hasil pengupasan menjadi maksimal, persiapkan larutan *steampede* sesuai petunjuk, lantai dibasahi dengan *mop* yang sudah direndam dalam campuran *chemical* secara merata, tunggu kurang lebih lima menit agar *chemical* bereaksi, gunakan mesin poles secara merata perlahan-lahan dari sudut ke sudut untuk mengangkat lapisan lama mulai sisi terjauh dengan jalan mundur dan tumpang tindih, bersihkan bagian pinggir dan bagian yang lain yang tidak terjangkau oleh mesin poles menggunakan tapas secara manual, dengan menggunakan *wet* dan *dry vacuum cleaner* hisap semua sisa-sisa pengupasan lapisan ini, bilas dengan banyak air dengan mesin *floor polisher* dan *pad* merah, hisap dengan *wet* dan *dry vacuum cleaner*, bilas dengan air bersih menggunakan *mop* yang berbeda hingga lantai benar-benar bersih dan kering serta tidak ada sisa cairan *chemical* yang tertinggal, tunggu lapisan benar-benar kering dan lantai siap di lapis (*coating*).



f) *Coating Lt.vynil*, yaitu proses pelapisan lantai dan dilakukan dalam satu minggu sekali. Yang bertujuan untuk melindungi permukaan *vynil* serta membuat lantai tetap mengkilap. Langkah-langkah pekerjaan dalam *coating Lt.vynil* : menyiapkan peralatan yang dibutuhkan, letakkan *warning sign* (tanda pengaman pada tempat yang tepat dan mudah terlihat), masukkan *chemical* performanya 17/20 kedalam ember sesuai kebutuhan, *mop* dicelupkan kedalam ember yang berisi air bersih kemudian peras *mop* hingga kering, celupkan *mop* kedalam ember yang berisi performanya 17/20, lapis bagian pinggir terlebih dahulu dengan satu kali lapisan, lakukan pelapisan pertama dari arah kiri ke kanan dengan gerakan mundur serta tumpang tindih dan teratur, tunggu kurang lebih 15 menit sampai lapisan di lantai benar-benar kering, apabila lantai sudah kering maka lakukan pelapisan kedua dari kiri ke kanan seperti pelapisan pertama, tunggu kurang lebih 15 menit sampai lapisan di lantai benar-benar kering, apabila lantai sudah kering maka lakukan pelapisan ketiga dari kiri ke kanan seperti pelapisan pertama, apabila lantai sudah benar-benar kering, kembalikan *furniture* dan peralatan lainnya ketempat semula, cuci semua peralatan hingga benar-benar bersih dan simpan kembali di gudang.

g) *Marble striping*, yaitu proses pelapisan lantai yang berjenis *traso* dan pekerjaan ini dilakukan dalam dua minggu sekali. Yang bertujuan untuk membersihkan dan mengangkat lapisan lama dari permukaan lantai. Langkah-langkah pekerjaan dalam *marble striping* : menyiapkan peralatan dari gudang, memeriksa semua peralatan sebelum digunakan terutama

mesin-mesin, check lantai apakah ada kotoran yang susah di hilangkan seperti permen karet dan lain-lain, pindahkan *furniture*, sofa dan peralatan-peralatan lainnya agar lebih leluasa dalam pengerjaan, membersihkan lantai yang akan di *stripping* dengan cara disapu dengan menggunakan *lobby duster* serta dipel hingga bersih dan bebas dari debu agar hasil pembersihan lebih maksimal, mempersiapkan larutan *steampede* sesuai petunjuk, lantai di basahi dengan *mop* yang sudah di rendam dalam campuran *chemical* secara merata 5 menit agar *chemical* bereaksi, gunakan mesin poles secara perlahan-lahan dari sudut ke sudut untuk mengangkat semua kotoran mulai dari sisi terjauh dengan jalan mundur dan tumpang tindih, bersihkan bagian pinggir dan bagan yang tidak terjangkau oleh mesin poles dengan menggunakan tapas secara manual, dengan menggunakan *wet* dan *dry vacuum cleaner* hisap semua sisa pembersihan kotoran ini, bilas dengan banyak air dengan mesin *polisher* dan *pad* coklat, hisap dengan *wet* dan *dry vacuum cleaner*, lalu bilas dengan air bersih dengan *mop* yang berbeda hingga lantai benar-benar bersih dan tidak ada cairan *cheemical* yang tertinggal.

h.) *Kristalisasi*, yaitu proses pelapisan lantai marmer dan untuk pekerjaan ini dilakukan dua minggu sekali. Yang bertujuan agar lantai marmer kembali megkilap. Langkah-langkah pekerjaan dalam *kristalisasi* : siapkan peralatan yang dibutuhkan, letakkan *warning sign* ditempat yang tepat, campurkan *marble powder* dengan air hingga hingga membentuk pasta, tuangkan pasta pada area yang ditentukan, poles area yang berpasta

tersebut dengan mesin poles yang menggunakan *pad* merah secara merata dari kiri kanan hingga mengkilap kurang lebih 15 menit, tarik pasta yang tersisa dengan *floor squeegee* kemudian hisap dengan *wet* dan *dry vacuum cleaner*, lakukan pembilasan dengan cara pengepelan dengan menggunakan air bersih dan tunggu hingga kering, apabila selesai lakukan pada area berikutnya seperti diatas secara teratur, lakukan *dry buffing* dengan pad putih secara merata dari kiri ke kanan merata dan mengkilap, kumpul dan bersihkan peralatan lalu simpan di gudang.

i) *Glass cleaning*, yaitu proses pembersihan kaca yang menggunakan *windows sekuijee*, pekerjaan ini dilakukan setiap hari bila mana kaca sudah kelihatan berdebu. Yang bertujuan untuk membersihkan kotoran dan noda di permukaan kaca agar tetap mengkilap. Langkah-langkah pekerjaan dalam *glass cleaning* : menyiapkan peralatan dari gudang, memeriksa semua peralatan yang akan digunakan, periksa untuk memastikan bahwa sirip karet (*rubber blade*) pada "*squeegee*" lebih panjang daripada gagang *squeegee*, letakkan tanda pengaman ditempat yang tepat, siapkan larutan pembersih menurut petunjuk pembuatannya dengan menambahkan ke dalam air, celupkan *window washer* kedalam larutan pembersih peras air yang berlebihan, basahi permukaan kaca secara merata dengan menggunakan *window washer* dimulai dari atas ke bawah, hapuskan larutan dari permukaan menggunakan "*window washer*" dengan gerakan yang berkesinambungan di mulai dari tempat tinggi, gunakan *telescopic pole* (perpanjangan gagang) untuk tempat yang tinggi, jika kusen bagian atas

basah keringkan menggunakan perpanjangan gagang dan lap kering, bersihkan tetesan dilantai dengan menggunakan lap, bila perlu pel setelah kaca dibersihkan, ulangi langkah 7 s/d 13 sampai selesai, kumpulkan peralatan, bersihkan, keringkan dan simpan kembali ke gudang peralatan.

j) *Saniter cleaning*, yaitu proses pembersihan toilet dan pekerjaan ini dilakukan dalam setiap *pershif* dalam 3 kali proses. Yang bertujuan agar toilet bersih bebas dari kuman (*higienis*), kering, dan tidak bau. Langkah-langkah pekerjaan dalam *saniter cleaning* : menyiapkan peralatan yang dibutuhkan, memeriksa semua peralatan, letakkan tanda pengaman di luar pintu toilet, periksa persediaan *tissue* di setiap *tissue holder* serta tambahkan bila perlu, kumpulkan sampah dari keranjang sampah dan lantai, siapkan larutan pembersih dalam ember dan semprotan botol sesuai dengan petunjuk pembuatannya. Untuk proses pembersihan dalam *saniter cleaning* terdapat 3 tahap antara lain proses pembersihan pada *washatafel (varity area)*, proses pembersihan pada *closet*, dan proses pembersihan pada dinding dan lantai. Aturan pembersihan pada bagian toilet: selalu membersihkan dari atas kebawah, selalu memakai peralatan yang sama dalam kelompok kerja, dan selalu mengerjakan mulai dari tugas basah ke tugas kering.

k) *wall cleaning*, yaitu proses pembersihan dinding (tembok). Proses ini dilakukan pada satu minggu dua kali. Yang bertujuan agar celah-celah dinding terhindar dari sarang laba-laba.

l) *Plafon cleaning*, yaitu proses pembersihan plafon yang menggunakan alat yang dinamakan *rugball*, untuk proses ini pengerjaannya

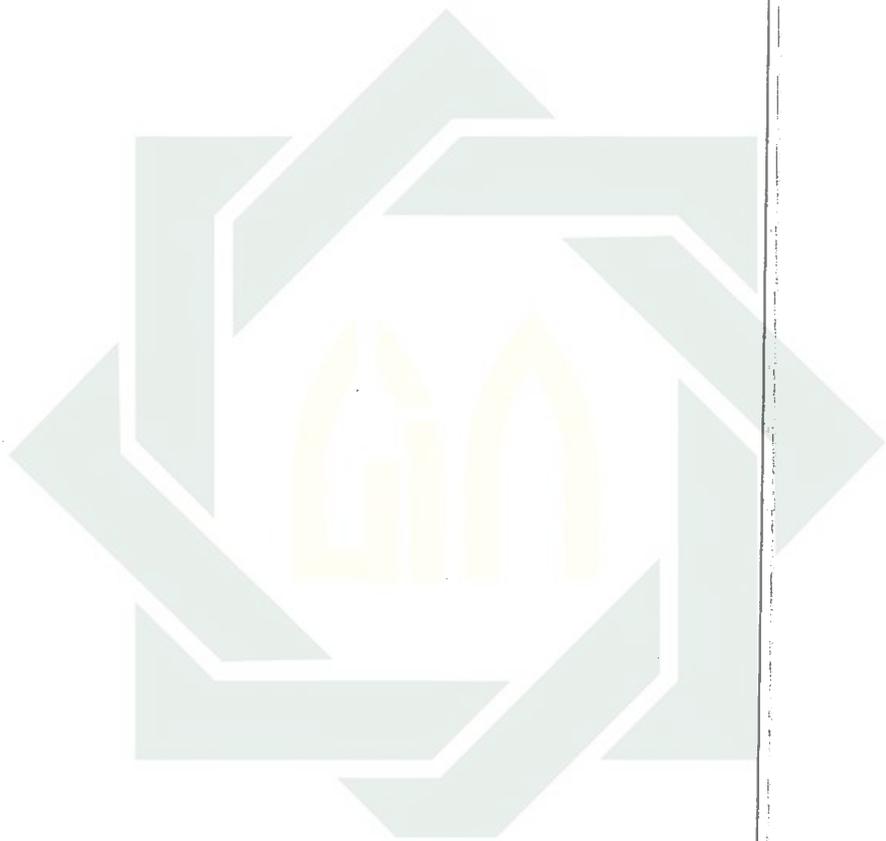
dilakukan dalam satu minggu sekali. Yang bertujuan agar plafon tetap terlihat bersih dan tidak kotor.

m) *Vacuuming Lt.karpet*, yaitu proses pembersihan lantai karpet dengan menggunakan mesin *vakum*, proses ini digunakan dalam satu minggu sekali. Yang bertujuan untuk membersihkan permukaan karpet dari debu dan kotoran kecil. Langkah-langkah pekerjaan dalam *vacuuming Lt.karpet* : menyiapkan peralatan dari gudang, periksa semua peralatan sebelum digunakan termasuk sambungan listrik ,kabel dan kantong debu (*dust bag*) *vacum cleaner*, singkirkan benda-benda besar dan yang tajam dari permukaan karpet sebelum penyedotan, sesuaikan penggunaan *head nozzle* khusus untuk permukaan lantai karpet, pastikan seluruh permukaan lantai karpet dalam keadaan kering–tidak mengandung air, lakukan proses *spotting* terlebih dahulu apabila terdapat noda di karpet, pasang *warning sign*, lakukan *vacuuming* dari area yang paling jauh dengan gerakkan maju mundur dan bergeser kesamping menuju kebelakang, perhatian khusus ditujukan pada bagian sudut,tepi dan area yang sering dilalui orang (*heavy traffic*), bersihkan area yang tidak bisa dijangkau oleh *head nozzle* dengan bantuan asesoris *vacum cleaner* yang lain misalnya dengan *crevice nozzle*, kembalikan barang-barang pada tempat semula, periksa kembali area yang sudah dibersihkan, setelah semua terselesaikan kumpulkan semua peralatan dan bersihkan kemudian simpan ditempat yang sudah ditentukan.

n) *Single solution mopping*, yaitu proses mengepel lantai yang menggunakan troli dan diatasnya terdapat satu ember dalam proses ini

termasuk juga dengan pekerjaan harian yang dilakukan dalam sehari dua kali. Yang bertujuan untuk agar lantai tetap bersih dan mengkilap, sistem pengepelan lembab ini digunakan untuk menjaga kebersihan lantai dari debu-debu yang melekat dilantai licin yang luas dapat menyebabkan lantai terlihat buram dan berpotensi merusak permukaan lantai. Langkah-langkah pekerjaan dalam *single solution mopping* : rakit *unilav washing*, persiapkan *rapido white in microfiber* bersih sebanyak yang dibutuhkan (sesuai luas area yang akan dikerjakan), masukkan ke dalam kantong plastik transparan, tabung *chemical* dalam telah diisi *neutral cleaner*.

o) *Spotting karpét*, yaitu proses pembersihan debu dan pekerjaan ini dilakukan pada satu minggu dua kali. Yang mempunyai tujuan menghilangkan noda bercak dan kotoran yang melekat pada karpét. Langkah-langkah pekerjaan ini dalam *spotting karpét* : menyiapkan peralatan dan periksa peralatan sebelum digunakan, pindahkan *furniture* dan benda lain yang bisa dipindahkan dari atas permukaan lantai, potong helaian karpét yang brendel agar tidak nyangkut dimesin *extractor*, pasang *warning sign* pada tempat yang tepat dan pastikan tidak ada orang lalu lalang, siapkan larutan pembersih (*chemical carpet spotter & pre spray*) kedalam bucket sesuai aturan, masukkan aliran listrik ke mesin *carpet spotter*, jalankan mesin pada posisi *spray* dan *vacuum*, dengan menggunakan gun mesin semprotkan cairan pembersih ke sekeliling noda yang akan dibersihkan baru kemudian menyusul penyemprotan pada nodanya dan dilanjutkan, dengan menggosokkan *nozzle* berbarengan dengan menghisap



cairan sisa pencucian tersebut, lakukan hal yang sama pada sudut0sudut dan sisi lantai yang tidak terjangkau oleh mesin *carpet extractor*, proses *spotting* ini dilakukan sebelum proses shampooing carpet.

p) *shampooing karpet*, yaitu penyampoan pada lantai karpet dan pekerjaan ini dilakukan pada satu minggu dua kali. Yang mempunyai tujuan menghilangkan noda dan kotoran pada karpet. Langkah-langkah pekerjaan dalam *shampooing karpet* : menyiapkan peralatan dan periksa peralatan sebelum digunakan, pindahkan *furniture* dan benda lain yang bisa dipindahkan dari atas permukaan lantai, potong helaian karpet yang brendel agar tidak nyangkut dimesin *extractor*, pasang warning sign pada tempat yang tepat dan pastikan tidak ada orang lalu lalang, siapkan larutan pembersih (*chemical*) dalam tangki *extractor* karpet, masukkan aliran listrik ke *extractor* karpet, jalankan mesin secara merata (nyalakan proses *spray*, *brushing*, *vacuuming*, dimulai dari titik terjauh dengan cara menarik mundur mesin tersebut), setelah proses pencucian selesai, lakukan pengeringan dengan menggunakan *blower* yang diletakkan disusut lantai, yakinkan lantai karpet benar-benar kering hingga tidak menimbulkan bau.

c. Angket Kinerja

Angket kinerja diperoleh berdasarkan aspek-aspek penilaian kinerja yang berlaku di PT. ISS Indonesia yang meliputi 6 area dan masing-masing area tersebut terdapat pula indikator-indikator yang nantinya langsung dinilai oleh *team leader*. Berikut ini penjabaran pada masing-masing area :

- a) Area toilet pria dan wanita mempunyai indikator antara lain: lantai, dinding, langit-langit, *wash basin, toilet bowl, urioir, handshoap, tissue roll, shower, waste bin, janitor.*
- b) Area *lobby* atau koridor mempunyai indikator antara lain: lantai, dinding, langit-langit, *waste bin, ralling* dan *glasses*, tangga, pot tanaman, lift, pilar, *pantry.*
- c) Area ruang kerja dan auditorium mempunyai indikator antara lain: lantai, dinding, langit-langit, *furniture, assesoris, waste bin.*
- d) Area luar gedung atau high rise mempunyai indikator antara lain: kaca, dinding, *roof, canopy.*
- e) Area kamar mempunyai indikator antara lain: lantai, dinding, langit-langit, furniture (assesoris dan peralatan elektronik), bed, lantai toilet, dinding toilet, *toilet bowl, wash basin, shower, waste bin.*
- f) Area kantin mempunyai indikator antara lain: lantai, dinding, *ceiling.*

d. Uji validitas dan reabilitas

Dalam penelitian ini tidak menggunakan uji validitas dan reabilitas dikarenakan data dalam penelitian ini menggunakan profesional judsment, dimana data-data yang diperoleh adalah hasil langsung yang sudah ada pada instansi terkait.

