

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Kompetisi dalam dunia bisnis pada era globalisasi semakin tajam. Pelanggan merupakan kunci utama dalam memenangkan persaingan di antara praktisi bisnis lainnya (Rahmat et al., 2019). Sektor Industri merupakan bisnis yang dalam pelaksanaannya sangat mementingkan pelanggan atau konsumen, terutama industri pelayanan. Salah satu bisnis yang paling dibutuhkan yaitu bisnis di bidang pelayanan. Industri pelayanan adalah suatu yang bergerak di bidang pelayanan baik jasa, akomodasi, dan aktivitas lainnya yang memberikan pelayanan langsung kepada konsumen. Industri pelayanan yang dibutuhkan saat ini dikarenakan kondisi dunia yang sedang buruk yaitu, salah satunya adalah rumah sakit.

Menurut *WHO (World Health Organization)*, rumah sakit merupakan bagian dari suatu organisasi dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah instansi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pernyataan diatas dapat disimpulkan rumah sakit adalah suatu organisasi atau institusi yang menyediakan pelayanan, penyembuhan dan perawatan penyakit yang di sediakan untuk masyarakat. Dalam menjalankan operasional rumah sakit sangat mengutamakan kepuasan pengunjung karena akan mempengaruhi citra baik instansi atau rumah sakit tersebut.

Menurut Lestari (2021), mengemukakan bahwa kepuasan pengunjung yaitu respon pada evaluasi pada perbedaan harapan awal sebelum pembelian dan kinerja actual produk atau jasa sebagaimana dipersepsikan setelah jasa. Respon pelanggan yang dimaksud dapat membentuk sebuah keputusan untuk menentukan penilaian produk atau jasa, hal ini didukung oleh pendapat Sagala & Althalets (2022), kualitas pelayanan merupakan bagian dari stimulus pemasaran, yang keberadaannya mempengaruhi psikolog konsumen. Maka jika pengunjung yang merasa puas telah tercapainya sebuah tujuan yang diinginkan secara individu maupun kelompok,

menurut Naully & Saryadi (2021) Kepuasan pengunjung adalah salah satu tujuan utama dari tiap perusahaan, pelanggan yang puas berarti jaminan kesuksesan dan keberhasilan. Pada rumah sakit kepuasan pengunjung dapat di lihat dari beberapa aspek mulai dari aspek pelayanan perawatan yang diberikan oleh dokter dan perawat kemudian pelayanan keamanan yang diberikan oleh petugas keamanan dan pelayanan kebersihan yang diberikan oleh petugas kebersihan. Dapat disimpulkan dari pernyataan di atas bahwa kepuasan pengunjung adalah penilaian suatu produk/ jasa yang di berikan oleh konsumen/pengunjung setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan suatu instansi untuk menjamin keberhasilan atau kesuksesan suatu produk/ jasa yang telah di berikan.

Menurut Alim et al. (2019) kualitas pelayanan menunjukkan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Hutahayan (2022) kualitas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan reputasi positif rumah sakit dimata masyarakat hal tersebut akan menguntungkan rumah sakit karena telah mendapatkan kepercayaan dari para masyarakat. Salah satu pelayanan yang sangat diperhatikan di rumah sakit adalah pelayanan kebersihan yaitu *cleaning service*.

Menurut Hia et al. (2022) *cleaning service* merupakan sebuah jasa pelayanan kebersihan, kerapian, serta higienis pada sebuah instansi, perusahaan atau bangunan yang lain baik untuk area dalam ruang atau luar ruang sehingga tercipta suasana bersih, nyaman, rapi yang semua itu demi guna menunjang meningkatnya produktifitas karyawan. Petugas *cleaning service* adalah orang yang dalam tugasnya memelihara kebersihan dan memberikan pelayanan kebersihan di suatu tempat, kantor atau instansi bersih dengan menyediakan layanan kebersihan (Syavina et al., 2013). Petugas *cleaning service* di rumah sakit dalam menjalankan tugasnya sangat sering melakukan interaksi terhadap pengunjung dan juga pasien. Hal ini membuat kinerja petugas *cleaning service* sangat di perhatikan. Petugas *cleaning service* dituntut untuk selalu memastikan lingkungan yang ada di rumah sakit harus tetap bersih dan memberikan rasa nyaman untuk setiap pengunjung dan pasien. Hal ini menjadi perhatian untuk petugas *cleaning service* di rumah sakit UMMI Bogor.

Rumah sakit UMMI Bogor merupakan salah satu rumah sakit besar yang ada di kota bogor dengan misi menjadi rumah sakit bertaraf Internasional. Rumah sakit UMMI Bogor beralamat di Jln. Empang II No.2, Bogor, Jawa Barat. Rumah sakit UMMI Bogor di resmikan pada tanggal 18 mei 2013 terletak tidak jauh dari istana presiden bogor dan BTM (Bogor Trade Mall), rumah sakit UMMI Bogor memiliki luas tanah 5000m<sup>2</sup> dan memiliki fasilitas yang begitu lengkap. Rumah Sakit UMMI Bogor memiliki fasilitas IGD, ICU, PICU, NICU, dan ruang operasi yang menjadikan rumah sakit UMMI Bogor sebagai salah satu rumah sakit besar di kota Bogor dan menjadi kebutuhan fasilitas untuk masyarakat kota Bogor. Rumah sakit UMMI Bogor memiliki berbagai macam ruang perawatan dari kelas III, kelas II, kelas I sampai kelas President Suite. Sehingga masyarakat kota Bogor dimudahkan untuk memilih kamar perawatan sesuai dengan kebutuhan. Selain memiliki fasilitas yang lengkap rumah sakit UMMI Bogor juga memiliki pelayanan dengan dokter-dokter yang sudah berpengalaman dari berbagai cabang disiplin ilmu. Sehingga hal ini yang membuat pasien, pengunjung merasa nyaman, tenang dan puas berobat di rumah sakit UMMI Bogor.

Pada saat melaksanakan studi pendahuluan di rumah sakit UMMI Bogor pada bulan februari 2022. Peneliti melihat beberapa karyawan *cleaning service* masih banyak melakukan kesalahan terkait dalam pelaksanaan operasional kerja, seperti Teknik *moping*, *sweeping*, dan *dusting*. Terlihat juga beberapa lokasi yang terdapat di rumah sakit UMMI Bogor masih terlihat kotor seperti *Toilet* umum, koridor, ruang ICU, area *Lobby* dan kamar mandi pasien. Terkait pelaksanaan operasional kerja karyawan masih kurang tepat, saat melakukan operasional kerja mereka masih melakukan sesuai keinginan mereka sendiri. Hal ini yang menyebabkan tidak optimalnya pelaksanaan operasional kerja dan banyaknya yang dilakukan oleh pengunjung di rumah sakit UMMI Bogor.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan manajer SDM, hasil wawancara, karyawan *cleaning service* kurang mengerti teori *cleaning service* dan SOP pelayanan terhadap pengunjung. Setelah melakukan wawancara peneliti mendapatkan karyawan *cleaning service* tidak menerapkan SOP pelayanan terhadap pengunjung. Ketika melakukan operasional kerja salah satu karyawan *cleaning service* melakukan *sweeping* tanpa menerapkan 3S (Senyum,Sapa,Salam)

kepada pengunjung. Selain itu, peneliti melihat peralatan untuk bekerja disimpan di depan kamar mandi dengan kondisi tidak rapih yang seharusnya peralatan bekerja disimpan rapih di janitor hal tersebut menandakan bahwa karyawan *cleaning service* di rumah sakit UMMI Bogor belum sepenuhnya menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dalam melakukan operasioanal kerja dan dengan kondisi tersebut memberikan kesan kurang baik terhadap citra rumah sakit UMMI Bogor.

Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya kemudian peneliti melakukan wawancara kepada pengunjung rumah sakit UMMI Bogor, hasil wawancara kepada pengunjung banyak pengunjung rumah sakit UMMI Bogor mengeluhkan kebersihan yang ada di lingkungan rumah sakit UMMI Bogor. Banyaknya area yang di keluhkan oleh pengunjung yaitu area lobby, koridor dan kamar mandi umum yang terdapat di rumah sakit UMMI Bogor. Area yang sering dikeluhkan oleh pengunjung yaitu kamar mandi umum, pengunjung mengeluh bahwa kamar mandi umum di rumah sakit. UMMI Bogor sering kotor. Mengingat misi rumah sakit UMMI Bogor yang ingin menjadikan rumah sakit Internasional maka hal ini seharusnya tidak terjadi.

Menurut Massa et al. (2022) agar perusahaan unggul dalam persaingan, selain berwawasan terhadap pelayanan atau kualitas hendaknya juga berwawasan terhadap pelanggan karena pelanggan bisa memberikan nilai lebih baik terhadap apa yang mereka harapkan. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa selain berwawasan terhadap kualitas pelayanan hendaknya perusahaan juga harus dapat memiliki wawasan terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Dari pernyataan di atas dapat dijadikan acuan untuk rumah sakit UMMI Bogor selain memiliki wawasan kualitas pelayanan rumah sakit UMMI Bogor juga harus memiliki wawasan pelayanan pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan citra yang lebih baik lagi untuk rumah sakit UMMI Bogor. Berdasarkan hasil penelitian Ana & Husni (2022), menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial, simultan, kinerja, kualitas produk dan promosi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan masalah yang telah di jabarkan pada latar belakang ini peneliti tertarik untuk mengambil judul mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kebersihan Terhadap Kepuasan Pengunjung Rumah Sakit”.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang, dapat disimpulkan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman karyawan *cleaning service* terhadap penggunaan bahan dan alat kerja.
2. Adanya keluhan pengunjung rumah sakit UMMI Bogor karena koridor yang kotor.
3. Kurangnya pengetahuan karyawan *cleaning service* terhadap SOP kerja.
4. Adanya keluhan pengunjung rumah sakit UMMI Bogor tentang kamar mandi pengunjung yang kotor.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian lebih dan mendalam, maka peneliti perlu melakukan pembatasan masalah. Penelitian ini di tunjukan pada pengaruh kualitas pelayanan kebersihan terhadap kepuasan pengunjung rumah sakit UMMI Bogor.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka rumusan masalahnya yaitu: “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan kebersihan terhadap kepuasan pengunjung rumah sakit UMMI Bogor?”

### **1.5. Kegunaan Hasil Penelitian**

Berdasarkan masalah dari urain tersebut maka kegunaan dari penelitian ini yaitu: penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan prakti diantaranya:

1. Secara Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan dan memberikan manfaat untuk rumah sakit UMMI Bogor untuk menjadi lebih baik lagi dan bisa bermanfaat untuk referensi peneliti selanjutnya.

## 2. Secara Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagi Peneliti. Sebagai bahan masukan, perbandingan dan penerapan materi yang diperoleh di Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga dengan kenyataan yang terdapat di instansi *hospitality* salah satunya Rumah Sakit. Hal ini dapat memperkaya wawasan peneliti di bidang *hospitality* khususnya tentang kualitas pelayanan kebersihan dan kepuasan pengunjung.
- b. Bagi Mahasiswa. Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga khususnya konsentrasi Akomodasi perhotelan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.
- c. Bagi Universitas Negeri Jakarta. Dapat diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi yang ada.
- d. Bagi rumah sakit UMMI Bogor. Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melihat hasil kinerja yang dilakukan oleh karyawan *cleaning service*.