

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 menuntut kehidupan “*New Normal*” dimana kebersihan menjadi faktor utama yang paling penting diperhatikan sebelum melakukan aktivitas apapun. Hal ini ditunjukkan dengan adanya protokol kesehatan yaitu mencuci tangan dengan sabun. Protokol ini wajib diterapkan dimanapun baik dikantor, sekolah, industri, layanan publik bahkan ditempat makan sekalipun. Hal ini menuntut semua pengelola instansi untuk lebih memperhatikan kebersihan area, pengunjung/konsumen, masyarakat, bahkan hingga sanitasi lingkungan. Hal ini dilakukan demi menjaga kesehatan, kenyamanan dan kebersihan bagi masyarakat hingga mencapai kepuasan pelanggan.

Pentingnya dalam memperhatikan kebersihan dan juga kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan juga didukung dengan penelitian Atmoko (2017) yang menyatakan bahwa memperhatikan faktor *hygiene* dan *sanitasi* dapat mempengaruhi kenyamanan dan jaminan kebersihan bagi pengguna. Profesionalitas dalam mengelola fasilitas dan produk yang ditawarkan haruslah sesuai dengan peraturan kesehatan yang berlaku saat ini agar pengguna jasa dapat menikmati sendiri dengan jaminan kesehatan dan kebersihan yang diberikan (Atmoko, 2017)

penelitian Iskandar, Kartika, & Kristianto (2021) juga menunjukkan pada era kebiasaan baru ini bahwa faktor pembentuk kualitas layanan adalah penerapan *cleanliness, hygiene, sanitation* dan *environment* (Iskandar et al., 2021).

Hal ini menunjukkan peluang bagi perusahaan penyedia jasa pelayananan dibidang kebersihan atau *hygiene*. Salah satunya adalah PT Indocare Pacific sebagai perusahaan penyedia pelayanan *hygiene* di kota Batam. PT Indocare Pacific adalah perusahaan pertama di Indonesia yang memakai produk- produk ramah lingkungan yang inovatif menggunakan teknologi terkini untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. PT Indocare Pacific pada tahun 2008 melakukan *rebranding* menjadi EcoCare. EcoCare menjual produk kebersihan pada rumah tangga, hotel, *apartemen, mall, perkantoran, rumah sakit, restoran, bandar udara* yang berfokus pada pengharum ruangan dan pengharum toilet. PT Indocare Pacific selalu mengembangkan inovasi teknologi produk dengan mengikuti berbagai pameran dan melalui jaringan usaha internasional yang terbina sejak tahun 1988. Terkususnya PT Indocare Pacific cabang Batam Tidak hanya berfokus dalam mencari dan memperbesar *market*, PT Indocare Pacific juga memberikan pelayanan *after sales service*, hal ini yang membedakan PT Indocare Pacific dengan pesaing lainnya dan merupakan kunci keberhasilan PT Indocare Pacific dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Saat ini tercatat konsumen PT Indocare Pacific ada 310 konsumen yang tersebar di wilayah kota Batam.

Kondisi pandemi Covid-19 yang masih berlangsung sejak tahun 2020 lalu, maka meningkatkan perhatian penuh dari konsumen atau pengguna jasa pelayanan *hygiene* terhadap kualitas penyedia jasa pelayanan seperti kualitas material bahan

pembersih, pengharum, dan peralatan kebersihan yang disediakan. Hal itu membuat PT Indocare Pacific untuk lebih memperhatikan pelayanan *hygiene* yang disediakan untuk para pengguna jasa seperti restoran siap saji, tempat hiburan, pusat perbelanjaan, tempat umum dan lain-lainya.

Permasalahan terkait kualitas pelayanan *hygiene* yang disediakan PT Indocare Pacific ditunjukkan dengan data keluhan pengguna rata-rata sebanyak 16 data keluhan yang dilaporkan perbulannya dimulai dari bulan Juni sampai dengan bulan Desember. Pada bulan Juni, Agustus dan September 2021 keluhan dominan yang disampaikan adalah produk EST direstoran bocor. Pada bulan Juli, Oktober, November dan Desember 2021 keluhan dominan yang disampaikan adalah produk LCD SLIM karena aromanya tidak wangi dan tidak sesuai dengan keinginan pengguna. Permasalahan berikutnya adalah dari segi waktu respon layanan keluhan pengguna oleh perusahaan memerlukan waktu yang cukup lama dalam menanggapi keluhan pengguna tersebut, sehingga perusahaan belum bisa cepat tanggap.

Berdasarkan penjabaran permasalahan diatas, maka perlu dilakukan penelitian ini, diharapkan adanya penelitian ini maka perusahaan penyedia jasa pelayanan *hygiene* dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini akan dilaksanakan dengan judul **“Perancangan standar kualitas pelayanan pada PT Indocare Pacific Batam”**

1.2 Identifikasi masalah

Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Adanya keluhan pengguna PT Indocare Pacific yang disebabkan oleh kegagalan fungsi dari produk yang disediakan PT Indocare Pacific
2. Tindakan penanganan dan waktu respon keluhan pengguna dari perusahaan membutuhkan waktu yang cukup lama

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup pembahasan masalah ini adalah sebagai berikut.

1. Metode yang digunakan dipenelitian ini adalah metode *servqual* dan *six sigma*
2. Solusi perbaikan dari penelitian ini dengan merancang *SOP* menggunakan pendekatan *plan, do, check, act*
3. Penelitian ini menggunakan data dari data keluhan pelanggan periode bulan Juni sampai dengan bulan Desember yang berlangsung di PT Indocare Pacific

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana merancang standar kualitas pelayanan pada PT Indocare Pacific Batam untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mendapatkan kepuasan pengguna layanan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang standar kualitas pelayanan pada PT Indocare Pacific Batam untuk dapat meningkatkan kualitas pengguna sehingga mencapai kepuasan pengguna layanan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang bisa di temukan dari penelitian yang telah dilakukan ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Manfaat secara teoritis yang dapat diberikan oleh peneliti, Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan perancangan standart kualitas pelayanan.

2. Manfaat praktis

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk peneliti, memperluas pengetahuan dalam merancang standar kualitas pelayanan, dan memperluas wawasan dalam merancang *standart operating procedure*
- b. Untuk akademis, penelitian ini bisa digunakan sebagai kajian lanjutan pembelajaran dalam pengendalian kualitas.