BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Permasalahan

Dalam dunia bisnis saat ini, apapun bentuknya, persaingan merupakan salah satu faktor yang harus dicermati oleh manajemen. Salah satu kunci untuk memenangkan persaingan adalah upaya untuk memenuhi semua sisi kepuasan dari pelanggan. Walaupun kemungkinan tersebut sangat sulit untuk diwujudkan, tetapi pemahaman mengenai kepuasan pelanggan akan membuat manajemen lebih proaktif dalam mempertahankan eksistensi organisasinya.

Pada saat ini, persaingan telah merambah pada semua bentuk bisnis baik manufaktur maupun jasa, berbagai sektor bisnis seperti kesehatan, perbankan, pendidikan, maupun makanan dan minuman, tidak lepas dari persaingan. Fenomena ini menunjukkan bahwa orientasi bisnis saat ini tidak dapat terlepas dari upaya-upaya pemuasan harapan pelanggan.

Untuk mengetahui keberhasilan suatu usaha bukanlah hal yang mudah dicapai, karena memasarkan produk bukan hanya menjual saja atau menukarkan dengan sesuatu, akan tetapi memasarkan produk itu juga sekaligus berusaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan selera, sehingga pelanggan merasa puas.

Suatu cara yang dilakukan oleh perusahaan agar pelanggan puas dan jasa tetap unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Hal ini sesuai dengan pendapat pendapat Tjiptono (2002:59-60) yang mengatakan bahwa:

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

Pelanggan akan sangat puas kalau apa yang dialaminya lebih baik dari yang diharapkan dan akan kecewa kalau terjadi sebaliknya. Hasil pengkururan tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik dari produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Pimpinan harus melakukan koreksi atau perbaikan, agar dapat meminimalkan atau bahkan meniadakan ketidakpuasan pelanggan. Tanpa adanya tindakan untuk melakukan koreksi atau perbaikan, hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi tidak bermanfaat. Padahal tujuan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan ialah untuk dapat segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa dan tetap menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.

Kualitas jasa adalah hal penting yang harus diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh pelanggan setelah pelanggan mengkonsumsi barang/jasa. Kualitas jasa (*service quality*) merupakan totalitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar harapan pelanggan dapat terpenuhi secara maksimal. Menurut Tjiptono (2002:59): ”Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan

penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan". Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, bila tidak terjadi kesesuaian antara yang diharapkan dan kenyataan akan timbul suatu kesenjangan yang dapat menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Dengan kepuasan ini, konsumen akan setia menggunakan jasa-jasa yang disediakan oleh suatu perusahaan jasa. Dalam perusahaan jasa, evaluasi kepuasan pelanggan tersebut berkaitan dengan kualitas jasa yaitu: Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik (*tangibles*). Hal ini sesuai dengan pendapat Alma (2004:230-231), mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa, yaitu: "Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*emphaty*), Berwujud (*Tangible*)". *Realibility* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staf karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. *Tangible* (produk-produk fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana prasana yang digunakan untuk melayani pelanggan.

Keberhasilan perusahaan didalam membentuk citra yang positif tentunya akan memberikan kontribusi positif baik jangka pendek maupun jangka panjang terhadap peningkatan jumlah pelanggan yang dilayani. Oleh karena itu berbagai atribut Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik (*tangibles*), harus mendapat perhatian dari pengelola jasa, karena atribut-atribut itulah yang nantinya akan dipersepsikan oleh pelanggan. Kelima dimensi ini disebut *SERQUAL* (*service quality*) yang merupakan suatu alat ukur kualitas jasa. Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan jasa ini, maka perusahaan jasa dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu perlu dilakukan riset pelanggan untuk mengevaluasi kualitas jasa.

Rumah Sakit Bedah dr. Benggol merupakan salah satu rumah sakit di pusat kota Malang, yang berlokasi di Jalan Ciliwung No. 20-22 Purwantoro Blimbing Kota Malang. Rumah Sakit Bedah dr. Benggol Malang berkecimpung dalam pelayanan kesehatan khususnya melayani di bidang bedah terutama bedah urologi. Rumah Sakit Bedah dr. Benggol Malang berdiri sejak tanggal 01 Juni 2009. Rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit rujukan dari luar kota ataupun luar pulau. Rumah Sakit Bedah dr. Benggol Malang memiliki beberapa fasilitas, antara lain ruangan OK (kamar operasi), ruangan perawatan, laboratorium, klinik dokter spesialis khususnya spesialis urologi, dan UGD. Pasien rumah sakit Lavalette tidak hanya berasal dari kota Malang saja, akan tetapi juga masyarakat luas yang memerlukan jasa pelayanan medis lebih baik. Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Bedah dr. Benggol Malang pada saat ini

sudah cukup baik dengan biaya pengobatan dan perawatan yang relatif terjangkau oleh masyarakat luas. Terlebih lagi bahwasannya pihak rumah sakit berusaha memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, diantaranya dengan memberikan pelayanan selama 24 jam, penggunaan peralatan dan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan teknologi serta staf dan karyawan rumah sakit yang selalu siap melayani pasien. Namun Rumah Sakit Bedah dr. Benggol Malang sebagai salah satu di antara sekian banyak rumah sakit yang ada di Kota Malang, di mana dengan banyaknya rumah sakit yang ada, menuntut pihak Rumah Sakit Bedah dr. Benggol Malang dapat memacu dirinya untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini untuk menimbulkan *image* positif dan kepercayaan dari masyarakat.

Dari penjelasan di atas, maka dapat dikatakan bahwa makin banyak rumah sakit yang ada, membuat masyarakat makin banyak mempunyai alternatif dan makin mudah dalam mempertimbangkan dan menganalisis sebelum memutuskan rumah sakit mana yang akan dipilih. Bertitik tolak pada pemikiran di atas, perlu adanya suatu penelitian yang mengkaji tentang : ”Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Jasa Rumah Sakit Bedah dr. Benggol”.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

"Apakah variabel-variabel Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik (*tangibles*) secara simultan dan parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Bedah dr. Benggol?"

3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam rangka mengadakan penelitian pasti mempunyai tujuan dan kegunaan. Adapun tujuan dan kegunaan ini dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Tujuan Penelitian

1) Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel dimensi kualitas jasa yang meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik (*tangibles*) secara simultan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Bedah dr. Benggol.

2) Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel dimensi kualitas jasa yang meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik

(*tangibles*) secara parsial terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Bedah dr. Benggol.

b. Kegunaan Penelitian

1) Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan, wawasan dalam mengembangkan kemampuan penulis dalam mengamati permasalahan dan membantu memberikan sumbangan pikiran bagi perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kemampuan penulis dalam mengamati permasalahan di tempat yang diteliti, serta sebagai sarana implementasi selama belajar di lingkungan perkuliahan.

2) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk merencanakan, mendesain, menganalisis, mengukur, mengimplementasikan, serta mengambil keputusan mengenai kebijakan jasa rumah sakit, untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal mulai dari calon pasien hingga mempertahankan pasien untuk terus menggunakan jasa Rumah Sakit Bedah dr. Benggol Malang tersebut.

3) Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas penulisan karya tulis khususnya bagi STIE Malangkuçeçwara Malang Jurusan Manajemen dan sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian pada masalah yang sama.