

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan teknologi informasi mengakibatkan terjadinya perubahan (*change*) yang luar biasa. Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi, muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan (*customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan.<sup>1</sup>

Para pelaku bisnis yang bergerak di bidang *industry manufacturing* maupun jasa layanan, harus berperan aktif dalam era persaingan dewasa ini, sehingga dapat menjadi pemain utama bukan hanya sekedar penonton. Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan strategi, tujuannya adalah menciptakan *brand image* yang mendalam bagi pengguna dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategi agar tetap eksis dan dicintai dalam menghadapi perubahan persaingan yang ketat. Kepuasan pelanggan menjadi penunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang.

---

<sup>1</sup> NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"*, Jakarta: CV Sagung Seto, 2006, h. 90.



Artinya: “Kemudian kami jadikan bagi kamu syari’ah, maka ikutilah syari’ah itu, jangan ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui”.<sup>3</sup>

Dalam melaksanakan pelayanan bukan hanya pelayanan monoton yang selalu disajikan. Tetapi pelayanan itu harus diprioritaskan pada kepuasan pelanggan. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat Internasional/global, nasional, industri, perusahaan maupun lembaga syari’ah.

Layanan kesehatan sangatlah dibutuhkan di masyarakat. Karena kesehatan adalah inti dari kesejahteraan. Dan hal inilah yang membuat penulis tertarik lebih jauh untuk meneliti tentang bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari’ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal. Berharap ketika selesai penelitian di lembaga tersebut dapat meningkatkan mutu layanan demi terwujudnya kepuasan pelanggan sesuai MENPAN Nomor 63 Tahun 2004.

Rumah Sakit Baitul Hikmah adalah sebuah layanan kesehatan masyarakat berbasis islami, tentunya didalamnya menggunakan layanan prinsip bisnis syari’ah. Istilah Rumah Sakit dikenal masyarakat sebagai layanan kesehatan yang memasyarakat dibanding layanan kesehatan lainnya seperti Rumah Sakit maupun dokter umum. Inilah alasan utama kenapa penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang arti kepuasan layanan prinsip bisnis syari’ah demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

---

<sup>3</sup> Kwat Ismanto, *Manajemen Syari’ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari’ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 23.

Data menunjukkan masih banyaknya keluhan para pelanggan Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal akan layanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Ironisnya pelayanan yang sebenarnya sudah sesuai dengan harapan pelanggan, cuma belum dikomunikasikan dengan baik. Seperti, layanan parkir kendaraan motor, yang dirasa bagi keluarga pasien agak keberatan ketika keluar masuk Rumah Sakit harus bayar parkir terus. Padahal kebijakan layanan parkir kendaraan bagi keluarga pasien/pelanggan sudah diberikan kartu bebas parkir. Ini menandakan kurang adanya komunikasi yang baik antara pengelola Rumah Sakit Baitul Hikmah dengan pelanggan.

Mengingat pentingnya permasalahan layanan sesuai kepuasan pelanggan, karena layanan merupakan barometer keberhasilan penyelenggara layanan jasa. Maka, timbulah suatu pemikiran dibenak peneliti untuk meneliti lebih jauh tentang harapan-harapan pelanggan sekaligus penilaian kinerja dari pelayanan di Rumah Sakit Gemuh Kendal hingga dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan saran untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dan dari situlah diharapkan pasien atau pelanggan nantinya akan merasa senang, dan ikut andil dalam meningkatkan layanan prinsip bisnis syari'ah sesuai dengan prinsip layanan di Rumah Sakit Gemuh Kendal yang berbasis Islami.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti berkeinginan untuk mengadakan sebuah penelitian tentang "Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Prinsip Bisnis Syariah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal".

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dihadapi diatas, maka pada penelitian skripsi ini peneliti dapat memunculkan permasalahan yaitu:

1. Seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan?.
2. Apa saran untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan?.

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Setelah dipaparkan tentang permasalahan yang peneliti ambil diatas, maka tujuan dari penelitian tersebut adalah

1. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan.
2. Untuk mengetahui saran untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan.

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah:

### 1.3.1 Secara Teoritis

Adapun manfaat dari penelitian ini secara teoritis yaitu mengembalikan kebenaran-kebenaran teoritis terhadap permasalahan layanan prinsip bisnis syari'ah sesuai kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal sebagai saran demi kemajuan Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal pada khususnya dan kepada penyelenggara layanan kesehatan pada umumnya.

### 1.3.2 Secara Praksis

#### 1.3.2.1 Bagi Pelanggan

1. Menyampaikan persepsi dan aspirasi apa yang menjadi keinginan pelanggan kepada pengelola Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal agar dapat mengalami perubahan atau peningkatan dari sebelum sampai setelah diadakan penelitian sesuai kepuasan pelanggan.
2. Fungsi layanan dapat kembali menumbuhkan hubungan yang harmonis demi tujuan bersama.

#### 1.3.2.2 Bagi Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal

Pengelola dapat mengetahui dan menindaklanjuti tentang persepsi dan aspirasi dalam kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah guna menjadikan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang

lebih professional dan kreatif dalam melaksanakan tugas dan amanat sebagai penyelenggara layanan jasa kesehatan sesuai kebutuhan pelanggan.

#### **1.4 Sistematika Penelitian**

Sistematika Penelitian dalam skripsi ini adalah:

Bagian awal skripsi berisi: Halaman Judul, Halaman Persetujuan Pembimbing, Halaman Pengesahan, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Halaman Deklarasi, Halaman Abstrak, Halaman Kata Pengantar, Halaman Daftar Isi dan Daftar Lampiran.

BAB I : Pendahuluan, pada bab ini membahas tentang :

1. Latar Belakang Masalah
2. Perumusan Masalah.
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.
4. Sistematika Penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka, pada bab ini membahas tentang :

1. Kerangka Teori.
2. Penelitian Terdahulu
3. Kerangka Pemikiran Teoritik

BAB III : Metode penelitian, pada bab ini memuat tentang:

1. Jenis dan Sumber data
2. Populasi dan Sampel
3. Metode Pengumpulan Data

4. Variabel Penelitian dan Pengukuran

5. Teknik Analisis Data

BAB IV : Analisis data dan pembahasan, pada bab ini menjelaskan:

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Baitul Hikmah

2. Analisis seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari layanan yang dialami dengan layanan yang diharapkan

3. Analisis saran untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Himah Gemuh Kendal ditinjau dari layanan yang dialami dengan layanan yang diharapkan

BAB V : Kesimpulan dan saran, pada bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang perlu dikemukakan berkaitan dengan penelitian.

Bagian akhir dari skripsi ini berisi daftar pustaka, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.