

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya kemajuan perekonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan usaha atau bisnis pada sektor jasa. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pemasarannya, dimana jasa lebih dituntut memberikan kualitas yang optimal dari layanan konsumennya. Konsumen dapat memiliki penilaian yang sangat subyektif terhadap suatu jasa karena mereka merasakan standar kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh pada kepuasan yang akan diraih. Di tengah kondisi persaingan pada sektor jasa yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan untuk terus meningkatkan layanan konsumennya. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan.¹

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat jasa tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh pasien, pasien disini yaitu konsumen yang menggunakan jasa bekam. Suatu mutu/kualitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pasien. Mutu atau kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pasien. Sedangkan mutu disebut buruk jika pasien memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari

¹Wiwit Pujiastuti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit PKPU Muhammadiyah Cepu*, dalam skripsi UIN Malang 2010, tidak dipublikasikan

harapannya. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pasien memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kehendak pemakai jasa, ukuran kualitas pelayanan tidak muncul dari pihak manajemen tapi dari pemakai jasa itu sendiri (pasien).²

Dalam menilai kualitas pelayanan suatu jasa, Menurut Gronroos pelayanan jasa dapat dibagi menjadi dua dimensi kualitas diantaranya yaitu: kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Sedangkan kualitas fungsional yaitu komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian suatu jasa.³

Mengingat dunia kedokteran Islam yang dikenal dengan pengobatan Nabawi di Indonesia masih belum populer, kalah tenar dan maju dengan kedokteran medis konvensional. Metode pengobatan medis walaupun dalam menangani penyakit sering kali gagal namun masyarakat masih percaya bahwa satu-satunya metode pengobatan yang dianggap rasional adalah medis konvensional dan masyarakat tidak ada pilihan.⁴

Di era tingkat stres dan pencemaran lingkungan yang sangat tinggi yang memicu timbulnya suatu penyakit dan penyakitpun semakin kompleks serta ganas. Oleh karena itu, tidak efektif apabila pengobatan hanya menggunakan pendekatan aspek fisik semata yang sering digunakan oleh metode medis konvensional.

² Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 1999, hlm. 39

³ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006, hlm. 211

⁴ Didi Rudita, *Proposal Kerja sama Klinik Firdaus Syariah Healthy Care*, Semarang: Firdaus, 2007, hlm. 01

Pendekatan pengobatan secara *holistik* (menyeluruh) menyangkut aspek jasmani maupun rohani di era sekarang ini sangat dibutuhkan.

Metode pengobatan Nabawi merupakan metode pengobatan yang sesungguhnya, metode ini hasil integrasi dari kedokteran Yunani, Mesir, Persia, India, China dengan bingkai wahyu dan sistem nilai Islam. Namun metode pengobatan yang berkembang dan mencapai puncaknya pada abad-13 mulai pudar di abad-14 sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan Barat dengan *renaissance* dan runtuhnya kekhilafahan Islam. Begitu pula di Indonesia konsep pengobatan Nabi sudah digeser dengan konsep pengobatan Barat yang dibawa oleh Belanda sejak abad ke-16 dan puncaknya pada abad-19 dengan politik balas budinya sehingga saat ini metode pengobatan Nabawi di Indonesia tenggelam dengan kebesaran medis konvensional.⁵

Disisi lain dengan banyak penyakit yang tidak bisa diobati secara tuntas dengan metode medis konvensional, maka tumbuh pengobatan alternatif, namun cara pengobatan ini menggunakan kekuatan jin sebagai tuntutan budaya instan dari pasien yang justru merusak aqidah umat. Oleh karena itu, kehadiran lembaga pengobatan yang Islami sesuai tuntunan Rasulullah SAW menjadi kebutuhan yang sangat mendesak ditengah kegamangan umat dalam mengatasi penyakit dewasa ini. Kehadiran metode pengobatan ala Nabi saat ini sangat tepat dan dibutuhkan sebagai solusi untuk mengatasi berbagai penyakit yang timbul dizaman modern dan menjamin kehalalan serta aqidah umat Islam.⁶

⁵ *Ibid*, hlm. 02

⁶ *Ibid*, hlm. 03

Menyadari begitu pentingnya kehadiran lembaga pengobatan Nabawi yang amanah, profesional dan Islami, klinik Firdaus *syariah healthy care* atau yang sering disebut dengan nama Firdaus hadir sebagai wadah usaha untuk mengembalikan pengobatan nabawi sebagai pengobatan utama di Indonesia dengan pelayanan bekamnya. Klinik Firdaus yang merupakan salah satu divisi usaha kesehatan perusahaan Amaga Corporation yang menyediakan tempat pengobatan non medis dengan penjualan produk-produk kesehatan yang Islami dan berdasarkan atas sumber alamiah serta terbukti secara ilmiah, dengan produk utamanya yaitu bekam yang merupakan salah satu pengobatan ala Nabi SAW.

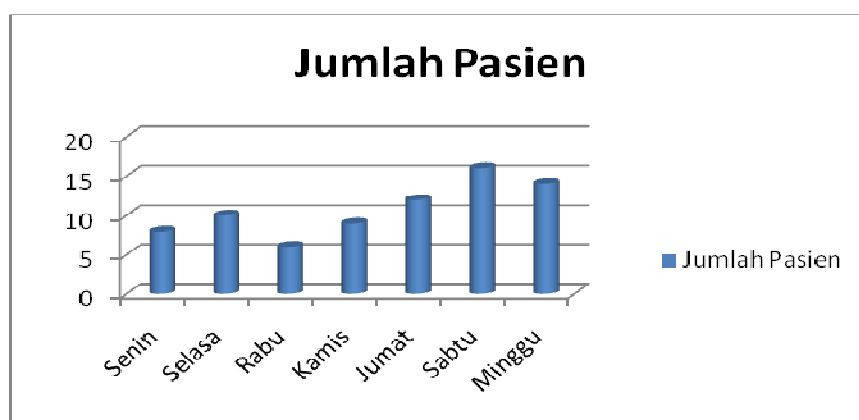
Klinik Firdaus yang merupakan perusahaan jasa dimana jasa lebih dituntut memberikan kualitas yang optimal dari layanan pasiennya. Pasien dapat memiliki penilaian yang sangat subyektif terhadap suatu jasa karena mereka merasakan standar kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh pada kepuasan yang akan diraih. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan strategi klinik Firdaus dalam meningkatkan jumlah pasien adalah mengatur operasional klinik Firdaus dengan membuat SOP (*Standard Operation Prosedur*). Dari tahun ke tahun SOP selalu mengalami perbaikan. Hal ini dimaksudkan guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Diharapkan setelah diterapkannya SOP yang telah ditentukan perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan secara maksimal kepada pasien.

Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan pasien memutuskan untuk tidak menggunakan jasa bekam tersebut, yang juga akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien dan akhirnya akan menyebabkan penurunan keuntungan. Oleh karena itu, klinik dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kenyataan ini bisa dilihat bahwa setiap harinya klinik Firdaus mengalami fluktuasi jumlah pasien. Hal itu dibuktikan oleh data pasien dalam satu Minggu terakhir pada tanggal 25 - 31 Maret 2013 yang setiap harinya terus mengalami volume jumlah pasien yaitu sebagai berikut:

Gambar 1.1



Salah satu SOP pelayanan yang telah diterapkan di klinik Firdaus ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.⁷

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti yaitu tentang kualitas pelayanan jasa klinik Firdaus untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik sehingga pasien memutuskan untuk menggunakan jasa bekam di klinik Firdaus. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien klinik Firdaus.

Bertitik tolak dari hal-hal di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS TEKNIS DAN KUALITAS FUNGSIONAL PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH PENGOBATAN BEKAM DI KLINIK FIRDAUS *SYARIAH HEALTHY CARE* SEMARANG”.

⁷ Eko Budiyanto, *Leader Klinik Firdaus Syariah Healthy Care*, wawancara pada tanggal 04 Maret 2013

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas teknis pelayanan terhadap keputusan pasien memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas fungsional pelayanan terhadap keputusan pasien memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas teknis dan kualitas fungsional pelayanan secara simultan terhadap keputusan pasien memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, dapat ditetapkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas teknis pelayanan terhadap keputusan pasien memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus Semarang ?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas fungsional pelayanan terhadap keputusan pasien memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus Semarang ?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas teknis dan kualitas fungsional pelayanan secara simultan terhadap keputusan pasien memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus Semarang ?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas dan khususnya kepada :

1. Peneliti

Memperluas pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya pada masalah pelayanan sebagai kesempatan untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan.

2. Bagi Klinik Firdaus

Manajer dapat mengetahui bagaiman peran pelayanan terhadap kepuasan pasien, sehingga klinik dapat mengembangkan produk dan pelayanan yang terbaik untuk pasien.

3. Bagi IAIN Walisongo

Menambah khazanah keilmuan untuk penelitian selanjutnya dan referensi pada perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.

1.5 Sistematika Penulisan

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. Hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari permasalahan

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. Penyajian Data
2. Analisis Data dan Interpretasi Data

BAB V: Kesimpulan dan saran, pada bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang perlu dikemukakan berkaitan dengan penelitian. Bagian akhir dari skripsi ini berisi daftar pustaka, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.