

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Setiap organisasi dibentuk karena ada tujuan yang ingin dicapai, tak terkecuali organisasi bisnis. Organisasi bisnis (perusahaan) melakukan berbagai usaha atau aktivitas yang dilakukan terus menerus dan terarah pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan bersama-sama. Di dalam organisasi pada suatu perusahaan yang ada mempunyai kebijakan tertentu mulai dari tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab, sistem tanggung jawab, sistem pengendalian dan lainnya. Salah satu tujuan organisasi bahwa orang mampu melaksanakan bermacam-macam tugas berkaitan dengan peran atau kedudukannya.

Lingkungan persaingan yang tajam dan bersifat global menuntut perusahaan meningkatkan mutu dan keunggulan daya saing yang dipengaruhi empat faktor yaitu mutu, fleksibilitas, kecepatan, dan biaya yang rendah. Sejak tahun 1980-an *Total Quality Management* (TQM) dikembangkan sebagai salah satu alat untuk memperbaiki kinerja melalui perbaikan kualitas pada seluruh aspek organisasi. Program Total Quality Management (TQM) menitikberatkan pada kualitas secara total dalam organisasi.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://abdulfatah.files.woedpress.com/2008/12/doc>. diakses pada hari senin 6 januari 2014

Hal ini disebabkan oleh penghapusan berbagai macam pemborosan secara signifikan dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan. Disamping itu peran *continuous improvement* pada perusahaan secara terus menerus dapat memperbaiki tingkat kinerja dan mengurangi tingkat kesalahan kerja. *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.<sup>2</sup>

Praktik *Total Quality Management* merupakan praktik yang menekankan peningkatan kualitas, mengeliminasi pemborosan, mengembangkan keterampilan, agar tercapai penyempurnaan mutu barang, dan jasa secara berkesinambungan dengan tujuan mencapai kepuasan konsumen. *Total Quality Management* sendiri memiliki beberapa unsur pokok yaitu fokus pada pelanggan, obsesi pada kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Pengendalian mutu tersebut akan melibatkan seluruh aktivitas mutu secara fungsional di seluruh organisasi.<sup>3</sup> Karenanya setiap departemen dalam suatu organisasi akan menyumbangkan kontribusi terhadap pencapaian standar mutu organisasi secara menyeluruh. Seperti yang dijelaskan diatas, *Total*

---

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Press, 2001, h. 203.

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 75.

*Quality Management* berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi atau perusahaan yang memberikan pelayanan berupa produk maupun jasa, terutama Rumah Sakit Islam Kendal. Rumah Sakit Islam Kendal Bermula dari berdirinya YARSI (Yayasan Rumah Sakit Islam) yang beranggotakan 6 (enam) unsur ORMAS termasuk Muhammadiyah. Ormas yang tergabung dalam YARSI dan menawarkan untuk dikelola oleh salah satu dari Ormas. Dari 6 (enam) Ormas tersebut hanya Muhammadiyah yang bersedia melanjutkan pendirian Rumah Sakit, dengan syarat harus bersertifikat dan dikelola secara penuh oleh Muhammadiyah. Setelah semua ormas bersepakat untuk dikelola secara penuh oleh Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kendal, maka pada waktu itu (tahun 1993) dimulailah proses awal pembangunan Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kendal dengan didukung oleh seluruh warga Muhammadiyah Kendal, dan mulai dioperasikan pada tanggal 15 Januari 1996 di Desa Ngasinan, Kecamatan Weleri, Kabupaten Kendal.<sup>4</sup>

Dari tahun 1996 sampai saat ini, Rumah Sakit Islam Kendal sudah mengalami perubahan yang signifikan baik di sektor fisik maupun nonfisik demi memenuhi kepuasan pasien, serta peningkatan kualitas perusahaan. Bahkan pada tanggal 12 Januari 2012 Rumah Sakit Islam Kendal mendapat Akreditasi Memenuhi standar pelayanan yang meliputi Administrasi dan Manajemen, Pelayanan medis, Pelayanan Gawat darurat, pelayanan

---

<sup>4</sup> Profil Rumah Sakit Islam Kendal, 2014, h.1

keperawatan dan Rekam Medis dengan Status Akreditasi Lulus Tingkat Dasar.<sup>5</sup>

Rumah sakit yang semula bertujuan untuk membantu masyarakat dan berorientasi pada aspek sosial<sup>6</sup>, kini telah menjadi institusi yang menitikberatkan pada *profit oriented*. Bergesernya orientasi rumah sakit tersebut, direspon oleh sebagian umat Islam dengan mendirikan rumah sakit Islam. Rumah sakit ini diharapkan lebih mengkedepankan aspek-aspek sosial yang digali dari nilai-nilai (*value*) al Qur'an, dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya diskriminasi antara pasien dari keluarga kaya atau miskin dan mengutamakan keselamatan jiwa (*hifd al nafs*) yang menjadi tujuan syari'ah (*maqashid al syari'ah*). Kepedulian umat Islam diwujudkan dengan mendirikan pusat-pusat layanan kesehatan, seperti poliklinik dan rumah sakit-rumah sakit Islam.

Meskipun rumah sakit Islam mengklaim mengkedepankan aspek sosial, masih banyak dijumpai Rumah sakit Islam yang mengfokuskan pada *profit*, dengan alasan untuk meningkatkan sistem pelayanan kepuasan pasien. Hingga pada kenyataannya masih banyak rumah sakit Islam yang tidak mengindahkan bagaimana etika berbisnis islami, tidak memberikan pelayanan yang memusakan akan tetapi berusaha mengambil keuntungan

---

<sup>5</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Nur Rejeki Bagian Staff Kepegawaian Rumah Sakit Islam Kendal pada tanggal 20 Januari 2014

<sup>6</sup> Dalam pasal 2 UU No. 44 tahun 2009 ditegaskan bahwa rumah sakit juga memiliki fungsi sosial, disamping memberikan perlindungan dan keselamatan pasien. Fungsi sosial ini diwujudkan dengan memberikan pelayanan kepada fakir miskin dan orang tidak mampu. Namun dalam kenyataannya banyak kasus yang ditemukan dimana orang miskin sulit memperoleh pelayanan yang standar dari rumah sakit. Selengkapnya lihat *Undang-undang Kesehatan Rumah Sakit tahun 2009*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2007. Kritik atas realitas ini direspon oleh Eko Prasetyo dengan judul (pemeo) bukunya "Orang Miskin Dilarang Sakit" pada tahun 2004. Sehingga seakan-akan hanya orang kaya yang boleh sakit karena ia mampu membayar biaya rumah sakit.



diabaikan oleh rumah sakit sehingga banyak pasien yang berasal dari keluarga miskin (kurang mampu) kurang memperoleh perhatian.

Pelayanan kesehatan kepada masyarakat oleh rumah sakit merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi perkembangan rumah sakit itu sendiri. Ramainya rumah sakit dengan dipadatnya ruang-ruang inap pasien dan keluarga pasien menunjukkan bahwa *trust* masyarakat kepada rumah sakit tersebut cukup tinggi. Sebagai contoh adalah Rumah Sakit Islam (RSI) Kendal yang pada saat-saat tertentu ruang inapnya selalu padat dan menolak pasien karena sudah tidak ada tempat lagi, atau jika memungkinkan *booking* kamar dulu untuk penyakit yang tidak harus segera ditangani. Rumah Sakit Islam Kendal<sup>7</sup> (selanjutnya di tulis RSIK) ini memiliki tingkat hunian yang cukup padat dibanding dengan rumah sakit baitul hikmah yang jaraknya cukup dekat ( $\pm$  6 km).

Realita menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan masyarakat setempat untuk memilih RSIK sebagai tempat layanan kesehatan. Keputusan pemilihan RSIK tersebut secara garis besar dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, *pertama*, jika dilihat dari segi bangunan/gedungnya RSIK mempunyai bangunan yang lebih besar dibanding dengan rumah sakit lain didaerah kendal. *Kedua*, kredibilitas dan nama baik RSIK sudah menyebar dikalangan masyarakat sehingga membangun kepercayaan masyarakat kendal. *Ketiga*, fasilitas yang dimiliki RSIK cukup lengkap dan berteknologi tinggi sehingga mampu mengatasi

---

<sup>7</sup> RSIK berada di Desa Ngasinan Kecamatan Weleri Kabupaten Kendal. RSIK ini berdiri sejak 15 Januari 1996.

segala keluhan masyarakat dibanding dengan rumah sakit terdekat sehingga jika memungkinkan tidak perlu diadakan rujukan ke rumah sakit yang lain dan lebih jauh.

Keputusan pasien atau keluarga pasien untuk memperoleh layanan kesehatan yang memadai di rumah sakit bukan pertimbangan praktis (kedekatan lokasi), namun lebih pada aspek-aspek lain, seperti *total quality management* (tqm) yang mengedepankan fokus pada pelanggan dalam hal ini pasien, pembangunan infrastruktur dan sarana prasarana, pengembangan kualitas SDM, dan pengembangan dalam hal manajemennya. Berdasarkan uraian di atas, maka sangat penting penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan sejauh mana pengaruh *total quality management* (tqm) terhadap keputusan konsumen dalam memilih layanan kesehatan, dalam penelitian skripsi yang berjudul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM (RSI) KENDAL**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

“Bagaimana pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap keputusan konsumen dalam memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Kendal?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap keputusan konsumen dalam memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Kendal.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1. Kontribusi Teori

Penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan fenomena masalah yang diteliti sehingga mampu memberikan analisis komparatif (perbandingan) antara teori dengan fakta yang diperoleh dari hasil penelitian.

#### 2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan meberikan petunjuk bahwa hasil riset dapat diterapkan pada praktek yang nyata atau paling tidak dapat digunakan sebagai acuan dalam memperbaiki prektek yang sudah ada.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

#### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab I dipaparkan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

## **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bagian ini menguraikan berbagai teori yang relevan dengan penelitian mulai dari pengertian Total Quality Management (TQM), dan keputusan konsumen dalam memilih layanan kesehatan.

## **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi tentang definisi operasional variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

## **Bab IV Analisis dan Pembahasan**

Dalam bab ini akan disampaikan tentang hasil penelitian dan pembahasan serta analisis hasil penelitian tentang bagaimana Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap keputusan konsumen dalam memilih layanan kesehatan Rumah sakit islam kendal

## **Bab V Penutup**

Dalam bab ini akan diuraikan kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan serta saran.

