

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.¹

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah dibidang kesehatan. Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Semakin maju pembaharuan dibidang teknologi, maka

¹ Semiaji Santoso, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*, Skripsi Universitas Diponegoro Semarang, 2012, h. 1

pelayanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih akurat dalam bidang pelayanannya.²

Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau. Sebagian besar calon konsumen akan berubah menjadi detektif, mencari bukti kompetensi, perhatian dan integritas. Perusahaan jasa harus memperhatikan hal-hal yang dapat memberi persepsi yang baik bagi calon konsumen sehingga dapat menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan. Kepercayaan konsumen sangat mahal harganya dan akan sulit menumbuhkannya karena melihat empat karakteristik jasa itu sendiri yaitu tak berwujud, bervariasi, tak terpisah, dan dapat musnah.³ Serta tidak dapat diulang untuk mengkonsumsi dengan hal yang sama, oleh karena itu apabila kualitas pelayanan yang baik yaitu handal, canggih, modern, lengkap dan cepat dalam merespon pasien serta lokasi yang dapat dijangkau dengan mudah dan strategis, dengan begitu konsumen akan mengambil keputusan untuk menggunakan jasa rawat inap yang ditawarkan dan setelah

² *Ibid*, h. 1

³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2002, h. 15

pemakaian jasa tersebut akan timbul sikap tentang kepuasan.⁴

Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan output yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik minat konsumen.⁵

Pada saat ini pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian harapan pelanggan. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.⁶ Menurut Parasuraman dalam Tjiptono terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika, pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

⁴Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran Edisi Milinium Jilid 1*, Jakarta: Prenhalindo, 2000, h. 278

⁵Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2000, h. 235

⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2004, h. 59

Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.⁷

Kenyataan pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang mengakibatkan pasien bisa loyal pada jasa yang diberi serta akan mampu pula untuk menarik pelanggan baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pula pada akhirnya akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan di mata pelanggannya atau pasien terus meningkat pula.⁸

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan konsumen. Rumah sakit juga perlu mementingkan tentang produk. Karena produk menjadi instrumen penting untuk mencapai kesuksesan dan kemakmuran pada perusahaan modern. Perkembangan teknologi, peningkatan persaingan global, serta kebutuhan dan keinginan pasar mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk yang terus menerus. Hanya saja ada dua pilihan yaitu sukses dalam pengembangan produk sehingga menghasilkan produk yang unggul, atau gagal dalam pencapaian tujuan bisnisnya karena produk yang tidak mampu bersaing di pasar. Suatu produk

⁷ *Ibid*, h. 60

⁸ Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: Rajawali Press, 2005, h. 2

dapat memuaskan konsumen bila dinilai dapat memenuhi atau melebihi keinginannya dan harapannya. Produk salah satu unsur penting dari bauran pemasaran. Menurut Cooper dan Kleinshmidt dalam manfaat menyatakan keunggulan produk sangat ditentukan oleh keunikan produk, inovasi produk yang terus menerus, kemampuan produk memenuhi kebutuhan pelanggan, kecanggihan produk dan desain produk itu sendiri.⁹

Begitu pula dengan *customer core*. Dalam hal ini yang dimaksud adalah keunggulan layanan. Saat ini perusahaan berlomba-lomba dalam menjaring konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar pasien merasa puas. Penelitian yang dilakukan oleh V. Mital, WT. Ross dan PM Baldasar mengenai tingkat kinerja atribut produk terhadap tingkat kepuasan mengemukakan bahwa kinerja yang negatif pada produk atribut mempunyai efek negatif kepada kepuasan keseluruhan dan kinerja yang positif pada produk mempunyai pengaruh positif pada atribut yang sama dan kepuasan keseluruhan menunjukkan pengurangan sensitivitas pada tingkat kinerja atribut.¹⁰

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan

⁹Bayu Hadyanto Mulyono, *Analisis Pengaruh Keunggulan Produk Dan Keunggulan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Maditeria Semarang), Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2012, h. 1

¹⁰*Ibid*, h. 2

diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama.¹¹

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh rumah sakit untuk dapat merebut pasien. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi kebutuhannya.¹²

Rumah Sakit Islam NU Demak merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan

¹¹Rambat lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Prakti*, Jakarta: PT Salemba Emban Patria, 2001, h. 158

¹²Handi Irawan, *Service 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002, h. 3

kesehatan. Rumah sakit ini mempekerjakan 210 karyawan. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi unit gawat darurat (UGD) 24 jam, rawat inap, rawat jalan, persalinan 24 jam, praktek dokter spesialis, laboratorium klinik, rontgen, dan ambulans. Rumah sakit tersebut merupakan salah satu rumah sakit di kota Demak.¹³

Dalam hal kualitas pelayanan Rumah Sakit Islam NU Demak harus bisa lebih baik untuk memenangkan persaingan, maka dari itu Rumah Sakit Islam NU Demak dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar loyalitas pasien meningkat. Di daerah Demak sendiri ada beberapa rumah sakit yang menjadi pesaing bagi Rumah Sakit Islam NU Demak, di antaranya yaitu: RSU Sunan Kalijaga, RS Pelita Anugerah di Kecamatan Mranggen, dan RSI Sultan Agung yang berlokasi di Semarang.¹⁴

Sebelumnya Rumah Sakit Islam NU Demak yang sepuluh tahun lalu hanya rumah bersalin sekarang berkembang pesat menjadi salah satu rumah sakit yang terbaik di Demak. Hal itu bisa dilihat dari jumlah pasien Rumah Sakit Islam NU Demak selama 3 tahun terakhir, meskipun masih mengalami pasang surut jumlah pasiennya.

¹³Dokumentasi RSI NU Demak 2013

¹⁴*Ibid.*

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Rawat Inap RSI NU Demak
Tahun 2011– 2013

Perkembangan pasien per tahun	Jumlah pasien rawat inap
2011	3126
2012	4768
2013	3662

Sumber Data RSI NU Demak 2013

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap yang tidak teratur dari tahun ke tahun, maka peneliti tertarik untuk mengukur seberapa besar tingkat nilai pelayanan dan nilai produk terhadap kepuasan pasien rawat inap yang diberikan Rumah Sakit Islam NU Demak dan apakah sudah sesuai dengan harapan pasien sebagai pembeli jasa khususnya bagi pasien rawat inap, karena sebagian besar pendapatan dari rumah sakit berasal dari rawat inap sehingga merupakan masalah yang sangat penting untuk diteliti. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik menulis skripsi yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam NU Demak)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak ?
- b. Bagaimana pengaruh produk terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak ?
- c. Bagaimana pengaruh pelayanan dan produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit islam NU Demak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam NU Demak.
- b. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam NU Demak.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam NU Demak.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan dan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti sehingga sedikit banyak penelitian ini sebagai aplikasi dari teori yang selama ini peneliti terima di

bangku kuliah dan juga menambah wawasan peneliti untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi masalah yang terjadi dalam dunia nyata.

2. Bagi Instansi/Lembaga

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Rumah Sakit Islam NU Demak dalam meningkatkan kualitas pasien.

3. Bagi umum

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bentuk penerapan pelayanan pada Rumah Sakit.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dengan beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka menerangkan mengenai teori yang digunakan untuk mendekati permasalahan yang diteliti, dan memuat jawaban sementara atas rumusan masalah, dan pengkajian hasil dari penelitian terdahulu, kerangka penelitian teoritik.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yang meliputi: jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variable penelitian dan pengukuran serta teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian yang dilakukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan.

BAB V: PENUTUPAN

Pada bab ini disusun suatu kesimpulan terhadap pokok permasalahan yang telah dibahas sebelumnya. Sedangkan saran diperuntukkan bagi pembaca dan lembaga yang diteilti, agar saran yan dipaparkan dapat memberi pengetahuan dan manfaat dalam kebijakan manajemen sumber daya manusia, serta dapat dikembangkan bahan kajian penilitia berikutnya.