

# 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.

Kecenderungan yang terjadi pada dunia bisnis saat ini mengindikasikan bahwa persaingan antar perusahaan dalam merebut peluang pasar semakin ketat. Oleh karena itu setiap perusahaan dituntut untuk terus memperkuat bangunan basis persaingan. Untuk dapat memiliki basis persaingan yang kuat, perusahaan memerlukan alat, metode, atau prinsip-prinsip yang akurat.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Yogyakarta: EKONISIA, 2006, h.51

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.

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. Karenanya setiap departemen dalam suatu organisasi akan menyumbangkan kontribusi terhadap pencapaian standar mutu organisasi secara menyeluruh. Seperti yang dijelaskan

diatas, *Total Quality Management* berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.<sup>2</sup>

Prinsip *Total Quality Management* yang mengedepankan fokus terhadap pelanggan akan menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.<sup>3</sup>

Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya

---

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

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2004, h. 145

dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan kepercayaan dari pasien, baik itu rumah sakit umum atau rumah sakit yang bernuansa Islam.

Rumah sakit yang semula bertujuan untuk membantu masyarakat dan berorientasi pada aspek sosial, 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 lebih mengedepankan aspek-aspek sosial yang digali dari nilai-nilai 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 mengedepankan 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 memuaskan akan tetapi berusaha mengambil keuntungan sebesar mungkin. Tidak mudah untuk memberikan definisi pelayanan kesehatan yang Islami di rumah sakit Islam. Pengertian sederhana tentang pelayanan kesehatan yang Islami adalah segala bentuk kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam. Islam telah mengajarkan praktek hubungan sosial dan kepedulian terhadap sesama dalam suatu ajaran khusus, yakni akhlaq, yang diamalkan/dipraktikkan harus mengandung unsur aqidah dan syari'ah.<sup>4</sup>

Rumah Sakit Islam Sunan Kudus merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berada dibawah naungan Yayasan Islam Kudus (YAKIS). Yayasan ini didirikan pada tanggal 08 Juni 1985, dan tepat pada tanggal 01 Oktober 1990 Rumah Sakit Islam Sunan Kudus dioperasionalkan pertama kali. Tujuan didirikan yayasan ini sendiri adalah sebagai penyelenggara usaha kesehatan masyarakat sebagai perwujudan amaliyah sesuai dengan ajaran Islam selain itu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, cepat, dan tepat serta menerapkan semaksimal mungkin nilai-nilai islam kedalam seluruh aspek pelayanan dan manajemenya seperti lingkungan yang Islami di rumah sakit Islam tentu akan terlihat adanya suasana keagamaan (ada mesjid,

---

<sup>4</sup>Rusdi Lamsudin,*Nuansa Pelayanan Kesehatan Islami di Rumah Sakit*,Suara Muhammadiyah,Edisi 2-20

shalat jama'ah, hiasan-hiasan dinding yang ada kaitannya kesehatan dan Islam), kenyamanan, kebersihan, ketenangan, kesejukan, ketertiban, disiplin, mudah mendapatkan informasi, cepat mendapatkan pelayanan dan keramah-tamahan seluruh karyawan yang bekerja di rumah sakit.<sup>5</sup>

Rumah Sakit Islam Sunan Kudus adalah salah satu rumah sakit umum tipe C di kota Kudus. Rumah sakit yang terletak di Jalan Kudus Permai mempunyai luas 15.000 m<sup>2</sup> yang berdiri sejak tahun 1990. Perkembangan yang terjadi cukup pesat dengan meraih beberapa penghargaan ditingkat regional maupun nasional. Jenis pelayanan yang ada di RSI Sunan Kudus terdiri atas pelayanan rawat jalan yang terdiri atas poliklinik umum dan poliklinik spesialis, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat bersalin, pelayanan penunjang medis dan pelayanan kamar operasi.

Sejak pendiriannya hingga saat ini, Rumah Sakit Islam Kudus telah mengalami perubahan fisik dan non fisik demi untuk memenuhi kepuasan serta meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit, bahkan dari beberapa tahun Rumah Sakit Islam Sunan Kudus mendapatkan prestasi yang membanggakan, selain itu pada tahun 2012 Rumah Sakit Islam Sunan Kudus mendapat Akreditasi Rumah Sakit untuk 12 Bidang Pelayanan dengan status

---

<sup>5</sup> *Profil Rumah Sakit Islam Sunan Kudus*, Rekam Medis RSI Sunan Kudus, h.6

Akreditasi Penuh Tingkat Lanjut serta hingga saat ini pembangunan infrastruktur seperti poliklinik untuk pengobatan pasien rawat jalan juga masih terus di optimalkan. Hal ini sesuai dengan visinya , “ Menjadi rumah sakit Islam swasta yang unggul di Propinsi Jawa Tengah “. Dan misinya yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, cepat, tepat, komunikatif, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.<sup>6</sup>

Persaingan antara rumah sakit di kota Kudus semakin tajam, demikian pula antara RSI Sunan Kudus dengan rumah sakit lain yang ada di Kudus. Masing-masing rumah sakit tentunya berupaya untuk memenangkan persaingan dengan cara meningkatkan mutu pelayanan dan teknologi kedokteran.

**Tabel 1.1**  
**Data Rumah Sakit di Kota Kudus**

| Nama Rumah Sakit       | Jenis | Type |
|------------------------|-------|------|
| RSUD dr. Loekmono Hadi | RSU   | B    |
| RS Mardi Rahayu        | RSU   | B    |
| RSU Islam Sunan Kudus  | RSU   | C    |
| RSB Permata Hati       | RSB   | C    |
| Rumkitban Kudus        | RSU   | D    |

---

<sup>6</sup> Dokumen Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

|  |     |   |
|--|-----|---|
| RSU Nurussyifa                                 | RSU | D |
| Rumah Sakit Aisyiyah Kudus                     | RSU | D |
| RS Kumala Siwi Mijen                           | RSU | D |
| RSB Harapan bunda                              | RSB | - |
| RS Buah Hati Women and Children Hospital Kudus | RSU | - |

*Sumber : ([www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id)) Data Rumah Sakit On Line*

*2015*

RSI Sunan Kudus sebenarnya mempunyai potensi ekonomi dan prospek pasar pelayanan kesehatan rumah sakit yang cukup besar. Hal itu terlihat dari data rumah sakit yang ada di kota Kudus , RSI Sunan Kudus telah menjadi salah satu rumah sakit Islam bertipe-C yang menjadi salah satu rujukan pelayanan kesehatan. Namun demikian masih ditemui adanya kritikan bahwa pihak manajemen perlu melakukan upaya-upaya untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan memenuhi harapan dan untuk menaikkan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien.

Berikut jumlah pasien rawat inap di RSI Sunan Kudus selama tahun 2015 :

**Tabel 1.2**  
**Data Pasien Rawat Inap RSI Sunan Kudus Tahun 2015**

| <b>BULAN</b>     | <b>JUMLAH PASIEN</b> |
|------------------|----------------------|
| Januari          | 580                  |
| Februari         | 585                  |
| Maret            | 669                  |
| April            | 631                  |
| Mei              | 686                  |
| Juni             | 572                  |
| Juli             | 571                  |
| Agustus          | 608                  |
| September        | 593                  |
| Oktober          | 568                  |
| November         | 588                  |
| Desember         | 643                  |
| <b>Jumlah</b>    | <b>7294</b>          |
| <b>Rata-rata</b> | <b>608</b>           |

*Sumber :Rekam Medik RSI Sunan Kudus 2015, Diolah*

Berdasarkan tabel 1 jumlah pasien rawat inap di RSI Sunan Kudus berfluktuasi setiap bulannya. Jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada kurun waktu 1 tahun tercatat jumlah pasiennya mengalami kenaikan dan penurunan, tercatat pada bulan Januari sampai Maret mengalami kenaikan selebihnya pada bulan-bulan berikutnya berfluktuasi mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil seperti pada bulan Juni terjadi penurunan yang cukup signifikan dan di

bawah rata-rata jumlah pasien yang menginap.<sup>7</sup> RSI Sunan Kudus juga merupakan rumah sakit yang sudah terakreditasi penuh dengan 12 Bidang pelayanan lengkap, serta poliklinik-poliklinik bagi pasien rawat jalan sehingga tidak ada alasan bagi pasien untuk tidak berobat ke rumah sakit ini. Rumah sakit ini juga menjadi rujukan bagi rumah sakit dan layanan kesehatan seperti puskesmas di daerah Kudus, Jepara dan sebagian daerah Demak, namun pada bulan-bulan tertentu terjadi penurunan jumlah pasien yang cukup signifikan. Hal ini membuktikan bahwa terjadi kesenjangan antara teori dengan fakta yang ada.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuasi dan tidak stabil, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti jumlah pasien yang melebihi kapasitas rumah sakit juga dapat menjadi salah satu penyebab berfluktuasinya jumlah pasien. Jika pasiennya melebihi kapasitas, sudah dapat dipastikan kualitas pelayanan yang di berikan rumah sakit akan berkurang mengingat jumlah karyawan yang terbatas serta ruang perawatan yang terbatas pula, sebab 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.

---

<sup>7</sup>Dokumen Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

Namun, berdasarkan realita bahwa kritikan pasien di rumah sakit tersebut adalah tentang kepuasan pasien selain dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, juga ditentukan oleh pengalaman dan pemikiran perorangan, dan hal ini tidak dapat dengan mudah diupayakan untuk diubah kearah keadaan yang memuaskan. Upaya yang jelas dari pihak rumah sakit agar memberikan pelayanan yang secara konsepsional dan terpadu menjamin kepuasan pada pasien. Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit, keputusan pasien atau keluarga pasien untuk memperoleh layanan kesehatan yang memadai di rumah sakit bukan pertimbangan praktis (kedekatan lokasi), selain itu persaingan antara rumah sakit di kota Kudus membuat RSI Sunan Kudus harus membuat strategi dalam aspek menajemennya, seperti *total quality management* (TQM) yang mengedepankan fokus pada pelanggan dalam hal ini pasien, seperti halnya Rumah Sakit Islam Sunan Kudus ini yang mengedepankan fokus terhadap pelanggan yaitu dengan cara pembangunan infrastruktur dan sarana prasarana di rumah sakit Islam tersebut yang terus dioptimalkan, pengembangan kualitas SDM yang sesuai nilai-nilai Islam dalam melayani, dan pengembangan dalam hal manajemennya begitu pula dengan sikap moral yang dicerminkan oleh penyedia jasa seperti cerminan budaya Islami yang kental menambah kepercayaan calon pasien untuk memilih rumah sakit

ini. Berdasarkan uraian di atas, maka sangat penting penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan sejauh mana pengaruh *total quality management* (TQM) terhadap kepercayaan konsumen dalam memilih layanan kesehatan, dalam penelitian skripsi yang berjudul :

***“PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN BUDAYA KERJA ISLAMI TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS”.***

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Sejah mana pengaruh implementasi *Total Quality Management* (TQM) terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus ?
- 2) Sejah mana pengaruh budaya kerja Islami terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus ?
- 3) Sejah mana pengaruh implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan budaya kerja Islami terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui pengaruh implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan budaya kerja Islami di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.
- 2) Menganalisa pengaruh implentasi *Total Quality Management* (TQM) dan budaya kerja Islami terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.
- 3) Mengidentifikasi variabel-variabel *Total Quality Management* (TQM), budaya kerja Islami dan keputusan memilih.

#### 1.3.2. Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat bagi Rumah Sakit Islam Sunan Kudus  
Sebagai masukan bagi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus
- 2) Manfaat bagi Peneliti  
Bagi penulis, penelitian ini diharapkan bisa menambah pengalaman dan wawasan yang lebih luas lagi tentang pengaruh implentasi *Total Quality Management* (TQM) dan budaya kerja Islami terhadap

keputusan pasien guna meningkatkan kreatifitas penulis dalam mengembangkan kompetensi diri.

### 3) Manfaat Akademis

#### a. Pembaca

Bagi penelitian lebih lanjut, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang pengaruh implentasi *Total Quality Management* (TQM) dan budaya kerja Islami terhadap keputusan pasien memilih serta variabel yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### b. Praktis

Memberikan masukan berupa informasi dan mungkin juga saran kepada pihak-pihak yang berkompeten dalam Rumah Sakit Islam khususnya pihak manajemen Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

## 1.4. Sistematika Penulisan

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I** Pendahuluan

Bab ini merupakan dasar penulisan penelitian, yang menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian pengaruh implentasi *Total Quality Management* (TQM)

dan budaya kerja Islami terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, serta rumusan-rumusan masalah, tujuan dan manfaat daripada penelitian.

## **BAB II** Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang teori-teori implentasi *Total Quality Management* (TQM), budaya kerja Islami dan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan sebagai dasar penelitian, hasil-hasil penelitian terdahulu yang dijadikan dasar dan referensi bagi peneliti. Dijelaskan pula kerangka piker teori dan hipotesis.

## **BAB III** Metodologi Penelitian

Berisi tentang metode penelitian yaitu jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran, teknik analisis data.

## **BAB IV** Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan deskripsi objek penelitian yang digunakan, analisis implentasi *Total Quality Management* (TQM) dan budaya kerja Islami terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus .

**BAB V** Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang diberikan oleh peneliti.