

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Jasa

Jasa merupakan fenomena yang rumit (*complicate*), kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari kata yang paling sederhana yaitu berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain. Jasa pada dasarnya merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah bagi konsumen.¹ Sedangkan menurut Fandy Tjiptono jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi jasa bisa pula tidak berkaitan dengan produk fisik.²

Jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang. Ada tiga karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya. Ketiga karakteristik tersebut yaitu:

a. *Intangibility* (tak berwujud)

Artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau kenyamanan.

¹ Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Op. Cit*, hlm. 05

² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi and Pearson Education Asia, 2000, hlm. 08

b. *Unstorability* (tidak dapat disimpan).

Artinya jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *Customization* (kustomisasi)

Artinya jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.³

Berdasarkan tingkat kontak konsumen, jasa dapat dibedakan ke dalam kelompok sistem kontak tinggi (*high-contact system*) dan sistem kontak rendah (*low-contact system*). Pada kelompok sistem kontak tinggi, konsumen harus menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Contoh: jasa pendidikan, rumah sakit, dan transportasi. Sedangkan pada kelompok sistem kontak rendah, konsumen tidak perlu menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Contoh: jasa reparasi mobil dan jasa perbankan.

Berdasarkan kesamaannya dengan operasi manufaktur, jasa dapat dibedakan menjadi menjadi tiga kelompok: jasa murni, jasa semi manufaktur dan jasa campuran. Jasa murni merupakan jasa yang tergolong kontak tinggi, tanpa persediaan atau kata lain tampak berbeda dengan manufaktur. Sedangkan jasa semimanufaktur merupakan jasa yang tergolong kontak rendah, memiliki kesamaan dengan manufaktur, dan konsumen tidak harus menjadi bagian dari

³ Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Op. Cit*, hlm. 06

proses produksi jasa. Dan jasa campuran merupakan kelompok jasa yang tergolong kontak menengah, yaitu gabungan beberapa sifat jasa murni dan jasa semi manufaktur.⁴

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Taufik Amir pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Semua bisnis pada dasarnya adalah bisnis pelayanan. Perusahaan bisa berbeda dalam hal kemudahan pemesanan dan pelayanan jasa.⁵ Menurut Wyckof memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanana dikatakan berkualitas dan memuaskan.⁶

Berdasarkan konsep *serqual* (*service quality*), salah satu factor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Kualitas

⁴ *Ibid*, hlm. 07

⁵ Taufik amir, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005, hlm. 11

⁶ Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Yogyakarta: Ekonisia, 2006, hlm.

pelayanan pada dasarnya adalah hasil persepsi dalam benak pasien. *Serqual* ini terbentuk dalam benak pasien setelah membandingkan antara kualitas pelayanan yang mereka terima dengan yang mereka harapkan. Perbandingan antara persepsi dan harapan bisa memunculkan dua kemungkinan, yaitu pertama persepsi lebih besar daripada harapan, yang berarti pasien merasa puas dengan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik. Kedua, persepsi lebih kecil daripada harapan, yang berarti harapan pasien terhadap kualitas pelayanan tidak tercapai.⁷

Berdasarkan *serqual* (*service quality*) tersebut dijabarkan dalam 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu :

a. *Tangibility* (berwujud)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.

c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d. *Assurance* (jaminan dan kepastian) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

⁷ Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Op. Cit*, hlm.181

- e. *Emphaty* (empati) mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.⁸

Kepuasan yang diberikan kepada pasien merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan cukup atau melebihi dengan jasa yang secara nyata sudah didapat dan dirasakan. Menurut Gronroos pelayanan tersebut tidak lepas dari dua dimensi kualitas pelayanan yaitu kualitas teknis (*technical quality*) dan kualitas fungsional (*functional quality*).⁹

- a. Kualitas teknis, yaitu komponen yang berkaitan dengan hasil kualitas jasa yang diterima pasien. Pelayanan yang berhubungan dengan *output* pelayanan yang meliputi peralatan yang digunakannya, pengetahuan terapis pada jasa yang ditawarkan.

Menurut Parasuraman, et al. kualitas teknis dapat diperinci lagi menjadi:

1. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
2. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.

⁸ Endar Sugiarto, *Op.Cit*, hlm. 66

⁹ Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Op. Cit*, hlm. 211

3. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.¹⁰

b. Kualitas fungsional, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Merupakan sesuatu yang lebih banyak berhubungan dengan proses penyampaian atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pasien. Yaitu meliputi kontak langsung dengan pasien, hubungan internal, kemudahan akses, tampilan fisik kantor, hubungan jangka panjang dengan pasien, sikap dan perilaku.¹¹

Ada banyak model yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kualitas jasa atau pelayanan. Pemilihan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan dan situasi pasar. Salah satunya yaitu model kualitas pelayanan Parasuraman mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa:

a. Gap antara harapan pasien dan persepsi manajemen.

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu bisa merasakan dan memahami apa yang diinginkan pasien secara tepat. Akibatnya, manajemen tidak mengetahui bagaimana jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung atau sekunder apa saja yang diinginkan pasien.

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004, hlm. 60

¹¹ Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Loc. Cit*

- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan pasien dan spesifikasi kualitas jasa.

Kadang kala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standart kinerja sesuatu secara jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya atau karena adanya kelebihan permintaan.

- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya terapis kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standart kinerja atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.

- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

Sering kali harapan konsumen dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah apabila janji yang diberikan tidak dapat terpenuhi.

- e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Gap ini terjadi apabila konsumen mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Misalnya, seorang dokter bisa saja mengunjungi penggunanya untuk menunjukkan perhatiannya. Akan tetapi, pengguna dapat

menginterpretasikannya sebagai suatu indikasi bahwa ada yang tidak beres berkenaan dengan penyakit yang dideritanya.¹²

2.1.3 Pengobatan bekam

Ada beberapa istilah yang dipakai dalam bentuk terapi yang satu ini. Diantaranya *hijama* istilah dalam bentuk bahasa Arab, bekam istilah melayu, *cupping* istilah dalam bahasa Inggris, *ghu-sha* dalam bahasa cina, *cantuk* dan *kop* istilah yang dikenal orang Indonesia. *Al-hijamah* adalah sebutan awal yang dipakai adalah terapi jenis ini, setelah itu muncul istilah-istilah yang digunakan untuk memudahkan dalam penyebutan dan pemahaman disetiap bangsa. Istilah *al-hijamah* berasal dari bahasa Arab yang artinya pelepasan darah kotor. Terapi ini merupakan pembersihan darah dan angin, dengan mengeluarkan sisa *toksin* dalam tubuh melalui permukaan kulit dengan cara menyedot. Alat yang digunakan dalam melakukan cantuk terbuat dari tanduk kerbau atau sapi, gading gajah, bambu, gelas, atau dengan alat vakum yang bersih.¹³

Kata *hijamah* juga bisa disebut dengan *cupping therapy* (terapi gelas) kaitanya dengan bekam kering. Bisa juga kita sebut *cupping therapy* ala Islam, apabila kita ingin mengaitkan terapi ini dengan masyarakat Arab atau kaum muslimin, atau cara terapi (pengobatan) yang dilakukan Nabi Muhammad SAW, bisa juga kita sebut *blood letting* (penyedotan darah) dan penyebutan ini berkenaan dengan bekam basah untuk menyedot darah yang rusak. Terapi ini

¹²Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia Jilid 2*, Jakarta: Salemba Empat, 2001, hlm. 615

¹³ Oko Haryono, *Hijamah (Bekam) Menurut Hadits Nabi SAW (Studi Tematik Hadits)*, dalam skripsi IAIN Walisongo Semarang 2008, tidak dipublikasikan, hlm 13

juga bisa kita sebut *cupping and blood letting* (terapi bekam dan penyedotan darah) bila kita ingin menggabungkan antara operasi bekam kering dan bekam basah, juga bisa kita sebut sebagai terapi gelas disertai operasi irisan untuk menunjuk kepada *prick* (bekam tusukan).

Bekam merupakan suatu teknik pengobatan, berdasarkan tradisi Rosulullah SAW yang telah lama dipraktekkan oleh manusia sejak zaman dahulu kala, kini pengobatan ini dimodernkan dan telah disesuaikan serta mengikuti kaidah-kaidah ilmiah, dengan menggunakan suatu alat yang praktis dan efektif serta efek samping. Teknik pengobatan bekam adalah suatu proses membuang darah kotor (racun) yang berbahaya dari dalam tubuh, melalui permukaan kulit.¹⁴

Terapi bekam secara umum dapat dibagi menjadi dua kategori: bekam kering (*dry cupping*) dan bekam basah (*wet cupping*).

- a. Bekam kering bertujuan untuk menghilangkan rasa nyeri, melenturkan otot, terutama dilakukan pada punggung atau badan bagian belakang. Manfaat lain adalah untuk mengatasi masalah masuk angin, menghilangkan rasa sakit pada paru-paru yang kronis, meringankan rasa sakit, radang urat saraf dan radang sumsum tulang belakang. Tindakan ini dilakukan untuk penyakit ringan.

¹⁴ *Ibid*, hlm. 14

- b. Bekam basah bertujuan untuk mengeluarkan darah dalam tubuh melalui tusukan jarum dan penyedotan menggunakan alat bekam. Bekam basah ini digunakan untuk penyakit berat.¹⁵

Ada empat cara pengeluaran darah yang dilakukan yaitu:

- a. Pembedahan Melalui Arteri

Pembedahan arteri adalah pengeluaran darah bersih yang diproduksi jantung untuk dialirkan keseluruh tubuh. Pembedahan ini sangat baik membantu metabolisme tubuh, karena memberi rangsangan kepada tubuh untuk memproduksi sel darah baru.

- b. Pembedahan Melalui *Vena*

Pembedahan *vena* adalah pengeluaran darah dari seluruh tubuh yang akan mengalir balik ke jantung. Hal ini sangat membantu kerja jantung dalam proses pembersihan darah.¹⁶

- c. Pembedahan Permukaan Kulit

Kulit merupakan organ terbesar dalam tubuh manusia dan paling banyak berkumpulnya *toksin* (racun), maka cara inilah yang paling populer dalam pengeluaran *toksin*. Endapan-endapan racun yang berasal dari makanan yang mengandung zat pewarna, penyedap, pengawet, pemanis serta pencemaran udara, dan pestisida untuk menyemprot hama tanaman/sayuran. Sisa-sisa racun tersebut banyak berkumpul dipermukaan bawah kulit, yang semuanya sangat membahayakan tubuh manusia. Inilah salah satu cara

¹⁵ Didi Rudita, *Standard Operating Prosedure Bekam Firdaus Syariah Healthy Care*, 2009, hlm.

¹⁶ Oko Haryono, *Op. Cit*, hlm. 15

detoksifikasi yang sangat berkesan dan tidak ada efek samping. Oleh karena itu, metode ini sangat dikenal dan dianjurkan sejak zaman Rosulullah SAW hingga saat ini, yang dikenal dengan al-hijamah atau bekam. Perkembangan sains dan teknologi menjadikan cara pengobatan ini lebih praktis, efektif dan higienis serta mengikuti kaidah-kaidah yang telah diilmiahkan, sehingga memudahkan setiap orang untuk melakukan terapi ini.

d. Penyedotan Dengan Lintah

Meskipun cara ini mendekati dengan pembedahan kulit, tetapi terapi ini menggunakan lintah yang ditempelkan pada organ tubuh yang sakit atau titik-titik tertentu, yang terjadi pembekuan darah. Lintah ditempelkan pada permukaan kulit untuk kemudian menghisap darah yang dianggap mengganggu peredaran darah dari seluruh tubuh. Lintah akan berhenti menghisap darah apabila tubuh sudah tidak dapat menampung darah lagi dan lintah tersebut akan mati dengan sendirinya. Pada zaman dahulu metode-metode seperti itu banyak dilakukan karena merupakan cara pelepasan darah yang sangat penting dalam menjaga, merawat dan menyembuhkan berbagai macam penyakit.¹⁷

Ada beberapa manfaat yang diperoleh dari melakukan bekam basah, di antaranya:

- a. Membersihkan darah dari racun-racun sisa makanan dan dapat meningkatkan aktifitas saraf tulang belakang (*vetebra*)

¹⁷ *Ibid*, hlm. 16

- b. Mengatasi gangguan tekanan darah yang tidak normal dan pengapuran pada pembuluh darah (*arteriosclerosis*).
- c. Menghilangkan rasa pusing-pusing, memar dibagian kepala, wajah, migrain dan sakit gigi.
- d. Menghilangkan kejang-kejang dan kram yang terjadi pada otot.
- e. Memperbaiki pembuluh darah.
- f. Membantu dalam pengobatan mata.
- g. Bagi wanita, dapat membantu mengobati gangguan rahim dan berhentinya haid.
- h. Menghilangkan sakit bahu, dada dan punggung.
- i. Membantu mengatasi kemalasan, lesu dan banyak tidur.
- j. Dapat menyembuhkan penyakit encok dan reumatik.
- k. Dapat mengatasi gangguan kulit, alergi, jerawat, dan gatal-gatal.
- l. Dapat mengatasi radang selaput jantung dan radang ginjal.
- m. Mengatasi keracunan.
- n. Dapat menyembuhkan luka bernanah dan bisul.¹⁸

Sebagaimana dijelaskan Rasulullah SAW dalam hadist Bukhari:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ مِقَاتٍ أَخْبَرَنَا عَبْدُ اللَّهِ أَخْبَرَنَا حُمَيْدُ الطَّوِيلُ عَنْ أَنَسِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّهُ سُئِلَ عَنْ أَجْرِ الْحَجَامِ فَقَالَ احْتَجَمَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ حَجَمَهُ أَبُو طَيْبَةَ وَأَعْطَاهُ صَاعَيْنِ مِنْ طَعَامٍ وَكَلَّمَ مَوَالِيَهُ فَخَفَّفُوا عَنْهُ وَقَالَ إِنَّ أَمَثَلَنَا مَا تَدَاوَيْتُمْ بِهِ الْحِجَامَةُ وَالْقُسْطُ الْبَحْرِيُّ. (رواه بخاري)¹⁹

¹⁸ *Ibid*, hlm. 19

¹⁹ Imam Zainudin Ahmad bin Abdul Lathif Zubair, *Mukhtashor Shohih Bukhori Al Juz I*, Bairut Libanon: Alkitabul Alamiyah, hlm. 358

Artinya: Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Muqatil telah mengabarkan kepada kami Abdullah telah mengabarkan kepada kami Humaid Ath Thawil dari Anas radliallahu 'anhu bahwa dia di tanya mengenai upah tukang bekam, dia menjawab: Abu Thaibah pernah membekam Rasulullah SAW, lalu beliau memberinya dua sha makanan dan meyarankan supaya meringankan beban hamba sahayanya, setelah itu beliau bersabda: 'Sebaik-baik sesuatu yang kalian gunakan untuk obat adalah bekam dan terapi kayu gaharu'. (HR Bukhari)

Sebelum berbekam seseorang hendaknya harus memperhatikan waktu yang tepat dan waktu berbekam sebaiknya dilakukan pada pertengahan bulan karena darah kotor berhimpun dan lebih terangsang (darah sedang pada puncak gejala) yaitu setiap pada tanggal 17, 19, 21 Hijriyah. Sebagaimana dijelaskan Rasulullah SAW dalam hadist sunnah Abu Dawud sebagai berikut:

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: " مَنْ اخْتَجَمَ لِسَبْعِ عَشْرَةَ وَيَسَعِ عَشْرَةَ وَإِحْدَى وَعِشْرِينَ كَانَ شِفَاءً مِنْ كُلِّ دَاءٍ. (رواه ابو داود)²⁰

Artinya: Dari Abu Hurairah, ia berkata : telah bersabda Rasulullah SAW: 'Barangsiapa yang berbekam pada hari yang ketujuh belas, kesembilan belas dan kedua puluh satu, maka hari-hari tersebut sebagai penyembuhan dari segala penyakit'. (HR. Abu Dawud)

Disamping memperhatikan waktu yang paling tepat untuk melaksanakan bekam maka seseorang ahli bekam dan pemakai bekam sebagai pengobatan harus memperhatikan larangan dalam berbekam.

Adapun beberapa keadaan yang harus dihindari dan merupakan lawan dari aspek kegunaan bekam dengan sayatan adalah infeksi kulit, infeksi umum dan diabetes. Berlaku juga pada beberapa orang yang mempunyai struktur tubuh lemah, orang tua renta yang sakit tanpa daya dan upaya, penderita tekanan darah

²⁰ Muhammad Abdul Aziz Kholid, *Sunah Abu Dawud Al Juz 3*, Bairut Libanon: Darul Kitab Ulumiyah, hlm. 05

sangat rendah, penderita sakit kudis, penderita diabetes mellitus, perut wanita yang sedang hamil, wanita yang sedang haid, orang yang sedang minum obat pengencer darah, alergi kulit serius, orang yang sangat letih/kelaparan/kenyang/kehausan/gugup dan juga pada saat dikhawatirkan berlangsungnya pendarahan yang terus menerus ditempat penyayatan yang disebabkan oleh adanya beberapa gangguan dalam masa pendarahan dan pengumpulan (*bleeding time and clotting time*) hal tersebut terjadi pada beberapa penyakit, seperti: *himophilia* (kelainan sel darah putih) dan gagal liver. Sedangkan anggota bagian tubuh yang tidak boleh dibekam adalah: Mata, telinga, hidung, mulut, puting susu, alat kelamin dan dubur, area tubuh yang banyak simpul limpa, area tubuh yang dekat pembulu besar, bagian tubuh yang ada varises, tumor, retak tulang dan jaringan luka.²¹

2.1.4 Keputusan Konsumen (Pasien)

Keputusan adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Hasil pemutusan suatu ketepatan yang dipilih berdasarkan beberapa alternative. Keputusan juga dapat diartikan untuk memutuskan suatu kesimpulan. Sedangkan keputusan pasien adalah sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa. Atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, dan

²¹ Oko Haryono, *Op. Cit*, hlm. 23

melakukan evaluasi alternatif yang menyebabkan timbulnya keputusan²² yaitu keputusan pasien untuk memilih pengobatan di klinik Firdaus Semarang.

Sebagaimana banyaknya konsumen yang beragam, mereka berbeda dalam hal adat istiadat, budaya, usia, pendidikan, dan gaya hidup, sehingga perlu dipahami tentang perilaku dari setiap konsumen. Istilah perilaku konsumen diartikan sebagai perilaku yang diperhatikan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk dan jasa yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan konsumen.²³

Sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu produk, seorang konsumen pada dasarnya akan melakukan suatu proses pengambilan keputusan terlebih dahulu. Proses pengambilan keputusan merupakan tahap konsumen dalam memutuskan suatu produk tertentu yang menurutnya sudah paling baik, sehingga keputusan pembelian dapat diartikan sebagai kekuatan kehendak konsumen untuk melakukan pembelian terhadap sebuah produk apabila konsumen memiliki minat untuk membeli produk.²⁴ Beberapa proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang dilakukan pasien yaitu sebagai berikut:

²² Ahmad Ulinuha, *Pengaruh Pelayanan Dan Citra Pegadaian Syari'ah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai Pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang, dalam skripsi IAIN Walisongo Semarang 2009, tidak dipublikasikan.*

²³ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003, hlm. 25

²⁴ Philip Kotler, A. B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba empat, 2000, hlm. 251

a. Menganalisis kebutuhan dan keinginan

Pengambilan keputusan oleh pasien untuk menggunakan suatu jasa ini diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.

b. Pencarian informasi

Pada tahap ini pasien melakukan pencarian informasi tentang keberadaan jasa yang diinginkannya. Proses pencarian ini dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan jasa yang diinginkan. Dari berbagai informasi yang diperoleh pasien akan melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang tersedia.

c. Penilaian dan seleksi terhadap alternatif

Pada proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada dalam benak pasien, setelah satu produk yang dipilih untuk digunakan.

d. Keputusan untuk menggunakan jasa

Bagi pasien yang mempunyai keterlibatan tinggi terhadap jasa yang diinginkan, proses pengambilan keputusan akan mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya mengenai harga dan tingkat kebutuhan.

e. Perilaku setelah memutuskan penggunaan jasa dengan digunakannya jasa

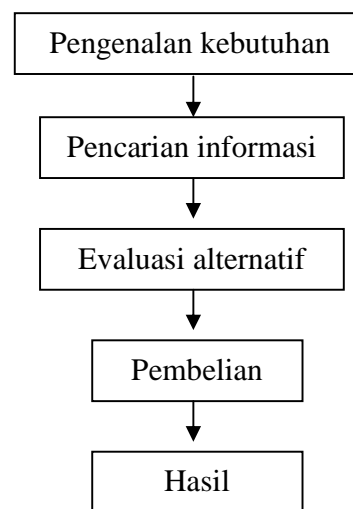
tertentu, proses evaluasi belum berakhir karena pasien akan melakukan evaluasi pasca penggunaan jasa. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah pasien merasa puas atau tidak atas penggunaannya. Seandainya pasien merasa puas, maka kemungkinan untuk menggunakannya kembali

pada masa depan akan terjadi, sementara jika pasien tidak puas atas keputusan menggunakan jasanya, maka akan mencari kembali berbagai informasi jasa.²⁵

Berikut adalah tahap-tahap dalam proses keputusan pembelian:²⁶

Gambar 2. 1

Proses Pembelian Model Lima Tahap



Perilaku konsumen untuk membeli sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam mengambil suatu keputusan yaitu antara lain:

a. Faktor budaya

Budaya, sub budaya dan kelas sosial sangat penting bagi perilaku pembelian. Budaya adalah susunan nilai-nilai dasar, persepsi, keinginan dan perilaku yang dipelajari anggota suatu masyarakat dari keluarga dan institusi penting lainnya. Setiap perilaku konsumen dikendalikan oleh berbagai sistem nilai dan norma budaya yang berlaku pada suatu daerah, untuk itu perusahaan

²⁵Charles W.Lamb,Jr dkk, *Pemasaran Buku 1*, Jakarta: Salemba Empat, 2001, hlm. 188

²⁶Philip Kotler, A. B Susanto, *Op. Cit*,hlm.251

harus tahu produknya itu dipasarkan pada suatu daerah yang berkebudayaan bagaimana. Masing-masing budaya terdiri dari sejumlah sub budaya yang lebih menampakkan identifikasi dan sosialisasi khusus bagi para anggotanya.

Sub budaya (*sub culture*) adalah sekelompok orang dengan sistem nilai bersama berdasarkan pengalaman dan situasi hidup yang sama. Sub kebudayaan meliputi kewarganegaraan, agama, kelompok ras dan daerah geografis. Bagian pemasaran harus merancang produk dan program pemasaran yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

Kelas sosial (*social classes*) adalah bagian-bagian masyarakat yang relatif permanen dan tersusun rapi dan anggota-anggotanya memiliki nilai-nilai, kepentingan dan perilaku yang sama. Kelas sosial tidak ditentukan oleh satu faktor saja, misalnya pendapatan, tetapi ditentukan sebagai suatu kombinasi pekerjaan, pendapatan, pendidikan dan kesejahteraan.²⁷

b. Faktor sosial

Selain faktor budaya, perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status. Kelompok acuan adalah kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap perilaku seseorang. Seperti teman, saudara, tetangga dan rekan kerja. Keluarga adalah organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan anggota keluarga sangat mempengaruhi perilaku pembeli.

²⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Indonesia: PT Indeks Klaten, 2005, hlm. 202

Sedangkan peran status seseorang yang berpartisipasi diberbagai kelompok akan membawa pada posisi tertentu. Setiap orang akan menjalankan peran tertentu yang akan mempengaruhi perilakunya, sehingga dimungkinkan adanya perilaku yang berbeda dalam setiap peran. Setiap peran membawa status yang mencerminkan penghargaan yang diberikan oleh masyarakat. Seseorang sering kali memilih produk yang menunjukkan status mereka dalam masyarakat.²⁸

c. Faktor pribadi

Keputusan seorang pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti usia pembeli, keadaan ekonomi dan gaya hidup. Usia berhubungan erat dengan perilaku dan selera seseorang, dengan bertambahnya usia seseorang diikuti pula dengan berubahnya selera terhadap produk begitu juga dengan faktor pekerjaan dan keadaan ekonominya. Pilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan dari seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungan sedangkan kepribadian merupakan karakteristik psikologis yang berbeda dari setiap orang.²⁹

d. Faktor psikologis

Faktor psikologis yang mempengaruhi pilihan pembelian yaitu motivasi, persepsi. Motivasi adalah kebutuhan yang cukup mendorong seseorang untuk bertindak, dengan memuaskan kebutuhan tersebut ketegangan akan berkurang, sedangkan persepsi adalah proses bagaimana seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang

²⁸ *Ibid*, hlm. 206

²⁹ *Ibid*, hlm. 210

berarti. Seseorang yang termotivasi siap untuk bertindak, bagaimana seseorang termotivasi bertindak akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi tertentu.³⁰

2.2 Penelitian terdahulu.

Sebelum penelitian yang akan dilaksanakan ini, sepanjang penelusuran penulis, belum ada satu pun penelitian yang mengkaji tentang pelayanan terhadap pengobatan bekam. Namun demikian, telah ada beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan obyek penelitian tentang pelayanan, untuk lebih jelasnya berikut ini akan penulis paparkan beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan pelayanan.

Pertama, penelitian yang telah dilakukan Dewi Retno Indraty dengan judul *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi berganda. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,34 yang berarti 34 persen perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati secara bersama-sama, sedangkan

³⁰*Ibid*, hlm. 218

sisanya sebesar 66% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.³¹

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Valentina Anissa Febriani dengan judul *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan para pasien RSCM. Populasi pada penelitian ini adalah pasien RSCM. Sampel yang digunakan pada penelitian berjumlah 95 orang dan metode yang digunakan adalah accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dimana Y menunjuk pada variabel kepuasan pasien, X1 variabel *tangible*, X2 variabel *reliability*, X3 variabel *responsiveness*, X4 variabel *assurance*, dan X5 variabel *empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima hipotesis dapat diterima. Hal ini dibuktikan dengan uji F dimana nilai signifikansinya 0,000. Koefisien determinasi pada kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh Adjusted R Square adalah 0,684 yang berarti bahwa kepuasan konsumen 68,4% dipengaruhi oleh variable wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan 31,6% nya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.³²

³¹Dewi Retno Indraty, *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*, dalam skripsi UNDIP Semarang 2010, tidak dipublikasikan

³² Valentina Anissa Febriani, *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*, dalam skripsi UNDIP Semarang 2012, tidak dipublikasikan

Ketiga, penelitian yang telah dilakukan oleh Ratih Hardiyati dengan judul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik Non-Probability Sampling dengan pendekatan Accidental sampling. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0,271 X1 + 0,197 X2 + 0,201 X3 + 0,316 X4 + 0,165 X5$.

Berdasarkan analisis data statistik, pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Agrowisata Kebun Teh Pagilaran perlu mempertahankan

elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.³³

Adapun perbedaan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada variabel dan lokasi penelitian yang dipilih. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi Retno Indraty (2012), Valentina Anissa Febriani (2012) dan Ratih Hardiyati (2010), menggunakan variabel dari kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap keputusan konsumen. Dari ketiga penelitian terdahulu tersebut, lokasi penelitian yang diambil berbeda dengan lokasi penelitian yang akan dilakukan, yaitu di klinik Firdaus *syariah healthy care* Semarang.

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.

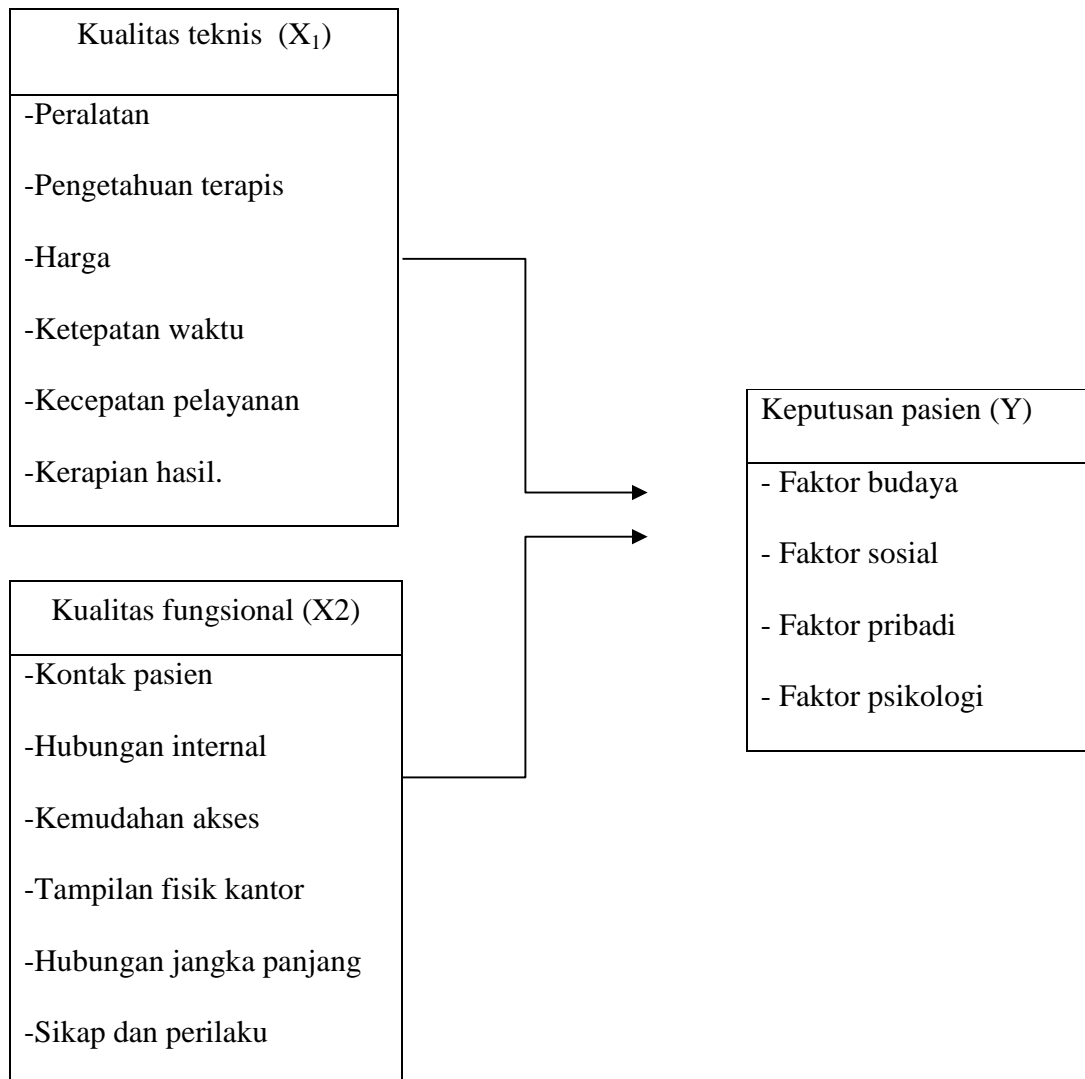
Dalam penelitian ini, diketahui ada dua variabel, yaitu: variabel independen dan variabel dependen. Dua variabel independen adalah kualitas teknis dan kualitas fungsional, sedangkan variabel dependen adalah keputusan pasien memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus *syariah healthy care* Semarang. Berdasarkan tinjauan pustaka, maka model konseptual penelitian dapat dijelaskan melalui kerangka pemikiran teoritis, sebagai berikut:

³³ Ratih Hardiyati, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran, dalam skripsi UNDIP Semarang 2010, tidak di publikasikan.*

Gambar 2.2

Kerangka pemikiran teoritis

Variabel kualitas pelayanan (X) Variabel keputusan pasien (Y)



2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu konklusi yang sifatnya masih sementara atau pernyataan berdasarkan pada pengetahuan tertentu yang masih lemah dan harus dibuktikan kebenarannya. Dengan demikian hipotesa merupakan dugaan sementara yang nantinya akan diuji dan dibuktikan kebenarannya melalui analisa data.³⁴

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, landasan teori, kerangka pemikiran teoritik dan model penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kualitas teknis pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pasien untuk memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus.

H₂ : Kualitas fungsional pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pasien untuk memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus.

H₃: Kualitas teknis dan kualitas fungsional pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan pasien untuk memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus.

³⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta, 1992, hlm. 68