

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman menjadi salah satu pemicu meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan. Saat ini jumlah penyedia jasa layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, apotek, dan sejenisnya semakin banyak dan menimbulkan persaingan diantara penyedia layanan jasa. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu merancang suatu strategi atau melakukan upaya yang sifatnya terus menerus (berkelanjutan) agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan dari pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*percieved service*). Apabila *percieved service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *percieved service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *percieved service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Lewis, dkk, 1983 dan Parasuraman, dkk, 1985 dalam Tjiptono: 85).

Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim merupakan salah satu penyedia jasa layanan kesehatan dengan bentuk fisik klinik yang menawarkan produk berupa obat herbal (racikan jamu) dan memproduksi produknya secara mandiri. Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim merupakan usaha yang dikelola dengan manajemen keluarga dengan menggunakan peralatan yang masih sederhana dalam memproduksi produknya. Dalam hal memberikan pelayanan masih ditemukan

faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim harus membuat suatu strategi untuk tetap bisa mempertahankan eksistensinya di mata pelanggannya dan juga tetap bisa bertahan dalam persaingan dengan kompetitor lainnya. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan pemahaman tentang kemauan dan keinginan pelanggan serta mengetahui bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan selama ini dapat menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* dan *Service Quality (SERVQUAL)*. Selain itu diperlukan juga sebuah sistem manajemen yang berfokus pada efisiensi serta efektivitas sumber daya, peningkatan *value* dan pengurangan *waste*, sehingga dapat terpenuhi upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pelanggan dengan secara berkelanjutan yakni dengan menggunakan pendekatan *Lean*.

Fokus utama dari QFD adalah melibatkan pelanggan pada proses pengembangan produk sedini mungkin. QFD memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas maksimum (Susila, dkk, 2014). Sedangkan, metode SERVQUAL membantu pihak perusahaan untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pada persepsi dan harapannya, sehingga diharapkan mampu memberikan masukan yang membangun dan perbaikan bagi pihak Klinik untuk pengembangan kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian metode *Lean* merupakan suatu upaya terus menerus untuk menghilangkan pemborosan (*waste*) yang dapat mengganggu kinerja pelayanan. Tujuan *Lean* ialah untuk meningkatkan *customer value* melalui peningkatan terus menerus rasio antara nilai tambah terhadap *waste* (*the value-to-waste ratio*) (Gasperz, 2007). Apabila pelanggan puas dan nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan maka akan menaikkan tingkat kepuasan serta menjaga loyalitas pelanggan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah tentang mengetahui faktor-faktor yang

menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan mencari solusi terbaik untuk mengeliminasi hal tersebut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa kesesuaian antara persepsi (kenyataan) dan harapan (ekspektasi) pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ada.
2. Mengetahui prioritas keinginan serta kebutuhan pelanggan agar terciptanya layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Mengidentifikasi akar penyebab masalah yang muncul akibat faktor *waste* dalam proses melakukan pelayanan.

### 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka batasan masalah dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim pada bulan April sampai dengan Mei 2019.
2. Banyaknya responden dibatasi berdasarkan hasil perhitungan penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*.
3. Responden adalah seluruh pasien (pasien lama maupun pasien baru) untuk mengisi kuesioner metode SERVQUAL dan QFD, dan perwakilan staf untuk mengisi kuesioner *Lean*.
4. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistics 20*.
5. Metode QFD hanya sampai tahap pembuatan HOQ.
6. Tahap *Lean* hanya pada pendekatan, dengan mengidentifikasi *Root Cause Analysis*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang metode *Quality Function Deployment*, *Service Quality*, dan *Lean Service* serta untuk memenuhi persyaratan kelulusan dari Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

2. Bagi Universitas (Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta)

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau referensi tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik permasalahan serta pembahasan yang sama.

3. Bagi Perusahaan (Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim)

Dapat dijadikan sebagai gambaran atau bahan masukan atau evaluasi bagi Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya dan mempertahankan loyalitas pelanggannya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penguraian tentang latar belakang yang diangkat menjadi topik permasalahan dalam penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan tentang sumber pustaka atau studi literatur yang dijadikan sebagai acuan untuk memberikan informasi atau teori-teori yang relevan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian serta bab ini berisikan penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dan pembanding.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai alur proses pelaksanaan penelitian, metode pengolahan data yang digunakan, sumber data yang dibutuhkan, serta metode pengumpulan data.

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan, pengolahan data dengan metode yang telah ditetapkan, analisa dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil perhitungan serta analisa yang telah dilakukan dengan metode yang telah ditetapkan dan berisi saran atau usulan maupun rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait dalam penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

