

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Untuk itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang harus dilakukan, salah satunya adalah pemerintah memeberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu sarana tersebut adalah rumah sakit (Griselda dan Tagor, 2007).

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang

semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga, gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik.

Untuk menghadapi persaingan yang tinggi memerlukan keunggulan bersaing. Berbagai upaya dilakukan perusahaan dalam rangka mempertahankan kualitas layanan yang mereka miliki di antaranya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga konsumen menjadi loyal.

Rumah sakit PGI Cikini Jakarta merupakan rumah sakit swasta tertua di Indonesia yang berdiri pada tahun 12 Januari 1898 terletak di Jl. Raden Saleh No. 40 Jakarta Pusat menempati lokasi bangunan bergaya Gothic - Moors, dahulu milik seorang pelukis naturalis Raden Saleh. Diresmikan sebagai Rumah Sakit Diakones yang pertama di Indonesia. Sebagian besar sumbangan yang diterima berasal dari Ratu Emma, yang diberi nama Koningin Emma Ziekenhuis (Rumah Sakit Ratu Emma). Pada waktu pendudukan Jepang (1942-1945), rumah sakit Tjikini dijadikan rumah sakit untuk Angkatan Laut Jepang (Kaigun). Pasca pendudukan Jepang (Agustus 1945 - Desember 1948), RS Tjikini dioperasikan oleh RAPWI dan kemudian DVG, hingga akhir 1948 RS Cikini dikembalikan pengelolaannya kepada pihak swasta dipimpin oleh R.F. Bozkelman. Tahun 1957, pengelolaan Stichting Medische Voorziening Koningen Emma Ziekenhuis Tjikini diserahkan

kepada DGI (Dewan Gereja-gereja di Indonesia) dengan Prof. Dr. Joedono sebagai pimpinan sementara. Selanjutnya diangkat dr. H. Sinaga, sebagai direktur pribumi pertama RS Tjikini. Yayasan Stichting Medische Voorziening Koningen Emma Ziekenhuis Tjikini kemudian diubah namanya menjadi Yayasan Rumah Sakit DGI Tjikini. Pada 31 Maret 1989, sehubungan dengan perubahan nama DGI menjadi PGI dan adanya ejaan Bahasa Indonesia yang disempurnakan, maka nama Yayasan RS PGI Tjikini disempurnakan menjadi Yayasan Kesehatan PGI Cikini.

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen di masa sekarang ini, hal tersebut juga sangat dibutuhkan oleh rumah sakit PGI Cikini, untuk menarik pelanggan diperlukan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi konsumen hal ini mengakibatkan persaingan antar rumah sakit lainnya.

Kualitas yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pada konsumen, tidak hanya konsumen yang rawat jalan di rumah sakit PGI Cikini tetapi yang bersangkutan melainkan berdampak juga bagi calon konsumen. Karena konsumen yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya (Lupiyoadi, 2006). Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing.

Dalam penelitian ini di adakan pra survey pada tanggal 20 Februari 2017 kepada 30 pasien swasta rawat jalan rumah sakit PGI Cikini Jakarta Pusat untuk mengetahui kepuasan pelanggan yang diberikan. Ada beberapa keluhan dalam kepuasan pelanggan yang diberikan rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat yaitu:

Tabel 1.2 Data Pra Survey

NO	Keluhan Pengunjung	Jumlah
1.	Keluhan terhadap fasilitas gedung dan ruangan yang sangat tua.	10 orang
2.	Pelayanan yang kurang ramah.	9 orang
3.	Lamanya pelayanan RS. PGI. Cikini tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	5 orang
4.	RS PGI Cikini tidak memiliki ruang tunggu pasien yang nyaman.	6 orang

Sumber : Data diolah, tahun 2017

Dari data pra survey pada tanggal 20 Februari 2017 menunjukkan bahwa kurangnya kepuasan pelanggan yang diberikan oleh rumah sakit PGI Cikini Jakarta Pusat dengan adanya beberapa keluhan yang diungkapkan oleh 30 pengunjung, kepuasan pelanggan yang kurang baik menyebabkan masalah - masalah yang terjadi, seperti fasilitas gedung dan ruangan yang sangat tua menyebabkan tidak adanya ketertarikan pasien, kurangnya pelayanan yang ramah menyebabkan pasien tidak ingin kembali, lamanya pelayanan RS PGI Cikini tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan tempat tunggu pasien yang kurang baik sehingga pasien tidak nyaman. Kualitas pelayanan dibidang jasa salah satunya merupakan kunci yang sering digunakan konsumen dalam menilai kualitas konsumen tersebut. Untuk itu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga konsumen bisa merasa puas.

Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi perilaku konsumen khususnya loyalitas pelanggan yang terwujud dalam keinginan membeli ulang dan niat merekomendasikan restoran tersebut kepada kerabat kerabatnya, Dalam hasil penelitian sebelumnya oleh (Mosahab, Mahamad, Ramayah, 2010) dalam *Jurnal International Business Research* Vol. 3, No. 4 (Oktober 2010, pp.72-80)

menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan bermakna antara semua lima dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan dan loyalitas, yang dalam kedua kasus jaminan dan bukti fisik memiliki hubungan setidaknya dengan kepuasan dan loyalitas.

Dari latar belakang dan permasalahan di atas, penulis akan mengangkat tema dan melakukan penelitian mengenai berbagai hal di atas dan memutuskan untuk menggunakan judul penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pasien Swasta Rawat Jalan Di Rumah Sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat)”.

1.2. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi. Dengan uraian singkat tersebut maka identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Dari data pra survei pada tanggal 20 Februari 2017 terjadi banyak kekurangan pelayanan yang menyebabkan pelanggan tidak puas pada rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat.
2. Kurangnya kepuasan konsumen maka pasien tidak ingin kembali dan menjadi tidak loyal terhadap rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat.

Oleh karena itu, dalam penelitian yang dilakukan ditemukan masalah tersebut dan sekaligus peneliti ingin membuktikan hubungan antara kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta menimbulkan rasa puas dari konsumen yang sudah pernah berobat di rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat.

1.2.2. Batasan Penelitian

Melihat identifikasi masalah di atas maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah kualitas pelayanan (X), terhadap kepuasan pelanggan (Y1), loyalitas pelanggan (Y2) dengan subjek penelitian pada RS PGI Cikini, Jakarta Pusat.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka penulis mengambil perumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan menentukan kepuasan pelanggan terhadap rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat ?
2. Apakah kepuasan konsumen menentukan loyalitas pelanggan rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat ?
3. Apakah kualitas pelayanan menentukan loyalitas pelanggan pada rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan menentukan kepuasan pelanggan pada rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat ?
2. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan menentukan loyalitas pelanggan pada rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat ?
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan menentukan loyalitas pelanggan pada rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat ?

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Berguna bagi pihak-pihak yang terkait untuk mengetahui kualitas pelayanan menentukan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan rumah sakit PGI Cikini, Jakarta Pusat.
2. Diharapkan untuk membantu rumah sakit dalam melihat manfaat dan hasil yang diperoleh dari kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
3. Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.