BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih, maka tingkat kemajuan suatu bangsa akan semakin meningkat. Dengan semakin kompleksnya kebutuhan yang harus dipenuhi, masyarakat tidak bisa mengesampingkan kesehatannya begitu saja. Kesehatan merupakan faktor penting untuk menjalankan aktifitas sehari-hari. Masyarakat berusaha melakukan apa saja untuk menjaga kesehatan badannya seperti berolahraga, makan makanan yang sehat, rutin memeriksakan kesehatannya, istirahat yang cukup dan yang lain-lain.

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk kehidupan manusia karena manusia bisa menjalankan hidup harus dengan tubuh yang sehat. Oleh karenanya kesehatan harus senantiasa dijaga. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meninggkat, selain itu pula masyarakat akan semakin pandai untuk memilih mana yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan.

Rumah sakit merupakan bagian dari integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Rumah sakit merupakan tempat penampungan orang yang memiliki gangguan kesehatan yang memerlukan rawat inap, melahirkan, rawat jalan

maupunkontrol kesehatan. Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang mengalami pertumbuhan yang sangat pesat sejak berdirinya rumah bersalin/klinik bersalin swasta. Perubahan orientasi ini menyebabkan persaingan antara rumah sakit bagian bersalin dalam meningkatkan jumlah pemakai jasa rumah sakit bagian bersalin. Dengan adanya persaingan pihak manajemen bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang harus membuat suatu konsep pemasaran yang berorientasi kepada konsumen bagi rumah sakit yang dikelolanya sehingga akan mempunyai suatu keunggulan yang dapat dipergunakan untuk menghadapi persaingan. Masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk memperoleh kesehatan yang baik, begitu juga dengan bagian persalinan harus lebih diberikan pelayanan.

Bentuk kualitas pelayanan terdiri dari fasilitas tempat bersalin dan perawat rumah sakit tersebut. Namun dalam kenyataan yang terjadi, tidak semua rumah bersalin/klinik bersalin yang menonjolkan kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual untuk bisa memuaskan konsumen. Karena adanya suster yang tidak ramah terhadap pasien, bagian pendaftaran yang terkadang kurang jelas memberikan informasi.

Pelayanan purna jual yang biasanya ditawarkan oleh rumah sakit dalam hal ini untuk memberikan kepuasan kepada pasien rumah sakit bagian bersalin adalah seperti fasilitas pemeliharaan dan perbaikan pelayanan, jaminan purna jual (warantties) untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan pelayanan terhadap keluhan konsumen. Tetapi terkadang pelayanan purna jual yang diberikan tidak tepat waktu sehingga konsumen/pasien tidak merasa puas.

Dari data yang ada di bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, jumlah pasien bersalin dari tahun ke tahun mengalami penurunan, seperti tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Bersalin
Di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

No	Tahun	Jumlah Pasien Bersalin
1	2008	520
2	2009	495
3	2010	480

Sumber : Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Dari tabel 1.2 diatas dapat diketahui data jumlah pasien bersalin diatas tampak mengalami penurunan dari tahun 2008 sampai 2010, maka dari data jumlah pasien bersalin penulis menemukan tanggapan dari konsumen. Berdasarkan survei awal yang dilakukan dengan melibatkan 30 responden didapat informasi sebagai berikut :

Tabel 1.2

Survei Awal

No	Prtanyaan	Jawaban	
		Baik	Kurang Baik
1	Rumah sakit memberikan sarana yang baik	20	10
2	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit	15	15
3	Kecepatan untuk menyelesaikan masalah dan keluhan pasien	14	16
4	Keramahan sikap dari perawat dalam memberikan pelayanan	12	18
5	Cara dalam memberikan perhatian kepada pasien	17	13
6	Ketepatan memberikan kontrol gratis	13	17
7	Kelengkapan peralatan persalinan	15	15
8	Ketepatan pemberian imunisasi gratis	14	16

9	Memberi referensi kepada orang lain	12	18
10	Menunjukan kekebalan dari daya tarik pesaing	14	16
Jumlah		**146**	**154**

Sumber : Dari Hasil Survei Awal

Berdasarkan hasil survei awal diatas dapat diketahui bahwa masih ada kekurangnya kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual yang diberikan kepada pasien. Kualitas pelayanan yang masih kurang baik di bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang yaitu kecepatan untuk menyelesaikan masalah dan keluhan pasien dan keramahan sikap dari perawat dalam memberikan pelayanan. Sedangkan pelayanan purna jual yang masih kurang tepat waktu dalam memberikan kontrol gratis setelah bersalin dan ketepatan memberikan imunisai gratis kepada bayi yang lahir dirumah sakit tersebut. Dengan masih ada kurangnya pemberian kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual dari bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang pasien yang sudah bersalin dirumah sakit tersebut kurang member referensi kepada orang lain dan mulai tidak menunjukan kekebalan dari daya tarik pesaing, karena mereka terkadang pindah ke rumah bersalin/klinik bersalin swasta lain agar dapat memenuhi harapannya. Disamping masih adanya kurangnya pemberian kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual, disebabkan juga dari persaingan yang semakin tajam dengan adanya rumah bersalin/klinik bersalin swasta yang baru. Sehingga banyak pasien yang memilih rumah bersalin/klinik bersalin swasta karena kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual dari bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang kurang memuaskan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien, sehingga pasien mulai tidak loyal terhadap rumah sakit tersebut.

Kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual menjadi suatu hal yang bermanfaat bagi perkembangan rumah sakit sebagai rumah sakit yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang memenuhi syarat untuk memberikan kepuasan dalam bidang jasa yang diberikan. Menurut Fandy Tjiptono (2005:59) mengungkapkan bahwa "Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berpusat pada upaya pemenuhuan kebutuhan dan keinginan pelanggan". Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang menggunakan serta pemberian dan pelayanan dengan cara yang tepat. Sedangkan pelayanan purna jual menurut Philip Kotler yang dialihbahasakan oleh Hendra Teguh, Ronny A. Rusli (2000:100) mendefinisikan bahwa :

"pelayanan purna jual sebagai segala bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen setelah terjadinya penjualan seperti jasa pemeliharaan dan perbaikan serta pelayanan pelanggan".

Karena dengan memberikan kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual diharapan dapat memuaskan pasien sehingga terbina hubungan baik antara pasien dan rumah sakit dengan demikian diharapkan pasien yang hendak bersalin, mereka akan bersalin ditempat yang sama dan memilih rumah sakit umum daerah Sumedang khususnya pada bagian persalinan. Selain itu hal tersebut juga akan menarik pasien baru sehingga mereka akan tetap memilih rumah sakit umum daerah Sumedang khususnya pada bagian persalinan. Jika konsumen/pasien sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual yang diberikan maka akan menjadi loyal. Menurut Griffin (2005:31) bahwa loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan prilaku pembeli dimana menjelaskan pelanggan yang

loyal adalah orang yang melakukan pembelian secara teratur, membeli antar lini produk atau jasa, mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. Komitmen untuk tetap menggunakan produk atau jasa tanpa pengaruh oleh usaha yang dilakukan produk pesaing dan menunjukan pula adanya hasrat yang sangat kuat untuk membeli suatu produk atau jasa dan tidak memilih produk atau jasa lain.

Meskipun bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang sudah memberikan kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual tetapi pasien masih kurang puas tidak sesuai dengan harapannya terhadap kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual yang diberikan, sehingga bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dan pemberian pelayanan purna jual agar konsumen merasakan kepuasan yang sesuai dengan harapannya dan menjadi loyal.

Alasan penulis memilih judul ini karena adanya fenomena masalah pelaksanaan kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual pada bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang sebagai rumah sakit yang sudah lama ada didaerah tersebut, pada kenyataannya masih ada sedikit kekurangan dalam memenuhi harapan pelanggan (pasien).

Sehubungan dengan fenomena diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual yang dilakukan pada bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang, dalam kaitanya dengan loyalitas pelanggan. Dengan judul penelitian **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PELAYANAN PURNA JUAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BAGIAN BERSALIN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUMEDANG".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang ada peneliti menemukan fenomena yang sedang dialami pada Bagian Bersali Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang berhubungan dengan kualitas pelayanan yaitu masih ada kekurangnya dalam memberikan kecepatan untuk menyelesaikan masalah dan keluhan pasien, kurangnya keramahan perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dan kurang tepat pemberian purna jual seperti ketepatan memberikan kontrol gratis setelah bersalin di bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang dan ketepatan pemberian imunisasi gratis sehingga banyak pasien yang memilih rumah bersalin/klinik bersalin swasta lain untuk bersalin karena banyak rumah sakit bersalin/klinik bersalin yang sudah terkenal terkenal juga.

Karena sebuah kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual sangat penting untuk pasien, dengan masih kurang pemberian kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual yang diberikan bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang.

Hal ini yang bisa membuat pasien menjadi tidak loyal karena sekarang sudah banyak rumah bersalin/klinik bersalin yang bersaing dalam pemberian kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual.

Setelah memperoleh informasi dari kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual dari bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang tentu saja akan timbul dibenak konsumen untuk tetap loyal atau tidak terhadap bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada bagian bersalin rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.
2. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap pelayanan purna jual pada bagian bersalin rumah sakit umum daerah Sumedang.
3. Bagaimana loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang baik secara parsial maupun simultan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan. Sejalan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk :

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.
2. Untuk mengetahui pelayanan purna jual pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.
3. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang baik secara parsial maupun simultan.

1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

Hasil penelitian ini merupakan jawaban atas dasar pemikiran bagi permasalahan yang dibahas, diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi penulis, perusahaan, maupun untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

- Bagi penulis dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang berharga untuk memperdalam bidang pemasaran terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan atas suatu jenis jasa.
- Bagi rumah sakit dengan penelitian ini agar dapat dijadikan masukan yang berguna dan membantu rumah sakit agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan pelayanan purna jualnya kepada masyarakat sehingga bisa memberi dampak positif untuk rumah sakit.
- Bagi pihak-pihak lain, dapat dijadikan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai pemasaran secara umum dan khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi rumah sakit bersalin dalam memberikan kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual untuk memberikan kepuasan kepada pasien agar pasien menjadi loyal.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam kajian teori kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan khususnya implementasi pada rumah sakit bersalin.

Dalam ilmu manajemen pemasaran kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berpusat pada upaya pemenuhuan kebutuhan dan keinginan pelanggan sedangkan pelayanan purna jual adalah sebagai segala bentuk pelayanan yang diberikan rumah sakit bersalin kepada konsumen setelah terjadinya penjualan seperti jasa pemeliharaan dan pelayanan pelanggan. Pemberian jasa-jasa pelayanan tambahan terhadap konsumen termasuk kedalam *augmented product* yang merupakan pemberian pelayanan atau manfaat tambahan yang membedakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit bersalin dengan produk atau jasa dari rumah sakit pesaing. Jika kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual sudah dilaksanakan dengan baik pasien akan merasa puas jika pasien sudah merasa puas maka akan menjadi loyal.

1.5 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, yang beralamatkan di Jln. P. Geusan Ulun No. 41 – Palasari No. 80, Tlp. (0261) 201021, kode pos 45311, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.

Adapun jadwal yang diperlukan penulis dalam melakukan penelitian untuk menyusun penelitiann ini, yaitu pada bulan Maret 2011 sampai dengan bulan juli 2011. Berikut tabel jadwal penelitiannya :

Tabel 1.3

Jadwal Kegiatan

KEGIATAN	MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Usulan Penelitian																								
Pencarian Perusahaan																								
Bimbingan Usulan Penelitian																								
Sidang Usulan Penelitian																								
Revisi Usulan Peneltian																								
Pengumpulan data																								
Analisis data																								
Pelaksanaan Bimbingan Skipsi																								
Sidang Skripsi																								