

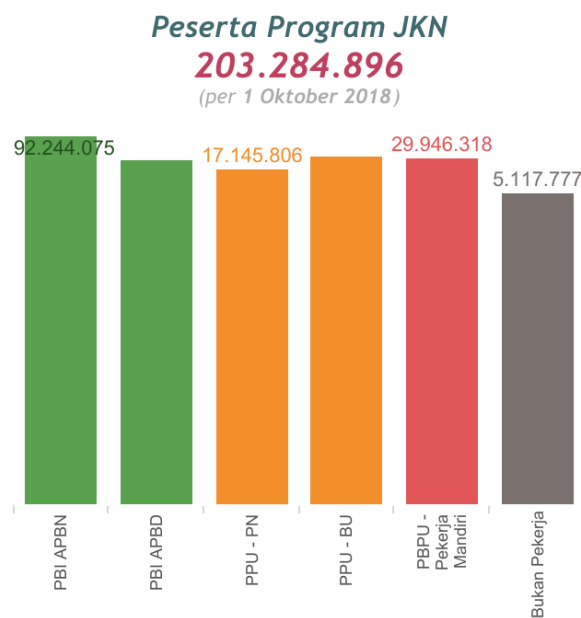
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Masyarakat Indonesia memiliki populasi penduduk dengan jumlah tinggi serta perkembangan standar kehidupan yang tinggi, seperti halnya tuntutan akan kesehatan yang semakin meningkat pula. Di Indonesia terdapat program Indonesia sehat yang bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan masyarakat melalui program pelayanan kesehatan seperti adanya KJN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang merupakan suatu program jaminan pemeliharaan kesehatan yang dinaungi oleh BPJS sebagai badan penyelenggaranya dan GERMAS (Gerakan Masyarakat Hidup Sehat) yang dirancang oleh Kementerian Kesehatan RI guna mengingatkan masyarakat untuk menjaga kesehatan.

**Gambar 1.1**  
**Jumlah Peserta Program JKN**

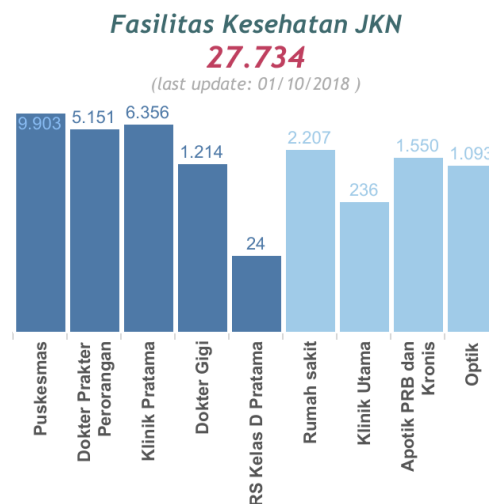


(Sumber: BPJS Kesehatan, 2018)

Dengan adanya program kesehatan yang dibuat dan berbagai institusi kesehatan yang makin banyak bermunculan menjadi salah satu indikasi dari meningkatnya permintaan masyarakat untuk mendapatkan penyedia pelayanan kesehatan yang baik dan sempurna. Berbagai perusahaan industri juga telah menerapkan kebijakan mengenai peraturan kesehatan dan keselamatan kerja bagi para pekerjanya demi mencegah terjadinya kecelakaan di tempat kerja. Maka perusahaan melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap pekerjanya, serta menyediakan sarana kesehatan yang memadai bagi setiap pekerja.

Sarana kesehatan terdiri atas fasilitas pelayanan kesehatan, baik fasilitas pelayanan kesehatan yang bersifat primer, sekunder, maupun tersier, serta jasa kesehatannya. Pembangunan kesehatan kerja ini diselenggarakan untuk upaya meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang di wilayah kerjanya. Pada dasarnya upaya kesehatan kerja ditujukan untuk melindungi pekerja agar hidup sehat dan terbebas dari gangguan kesehatan serta pengaruh buruk yang diakibatkan oleh pekerjaan, sebab pekerja memerlukan kondisi yang sehat sehingga mereka dapat bekerja secara produktif, efektif, dan efisien. Berikut contoh fasilitas kesehatan yang diperlukan oleh para pekerja.

**Gambar 1.2**  
**Fasilitas Kesehatan Pada Program JKN**



(Sumber: BPJS Kesehatan, 2018)

Hal inilah yang mendorong para penyedia jasa kesehatan bermunculan sehingga para penyedia jasa kesehatan ikut serta untuk bersaing dalam menawarkan usahanya. Salah satu penyedia jasa layanan kesehatan yang ada di Indonesia tepatnya berpusat di Jakarta Selatan adalah PT Mutiara Medical Service yang menawarkan jasa layanan kesehatan yaitu tenaga medis kepada perusahaan lain, baik yang bergerak dibidang *Oil & Gas*, *Mining*, maupun *Manufacture*. Dengan visi untuk menjadi penyedia layanan medis terbaik dan misi untuk menyediakan layanan medis dengan kualitas layanan tertinggi yang berorientasi pada para pengguna jasa layanan kesehatannya. PT Mutiara Medical Service juga bekerjasama dengan beberapa rumah sakit untuk memudahkan tenaga medis dalam melakukan evakuasi terhadap pekerja lapangan perusahaan yang membutuhkan penanganan.

Dalam melakukan tugasnya, kualitas pelayanan (*service quality*) dari tenaga medis harus disesuaikan antara harapan dengan kinerja sehingga tujuan dari pelayanan tersebut dapat dicapai dengan memahami dan meningkatkan proses operasionalnya. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan memenuhi kebutuhan pelanggan dan juga dapat meningkatkan daya saing. Pelanggan biasanya membentuk harapan dari sebuah pelayanan, pelanggan membandingkan pelayanan yang diharapkan dimana jika pelayanan yang sebelumnya kurang memuaskan, maka pelanggan akan merasa kecewa.

Tenaga medis PT Mutiara Medical Service harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang bisa memberikan *value* untuk dapat dirasakan oleh pelanggan. Adanya kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas dari tenaga medis itu sendiri. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan terdapat lima dimensi diantaranya *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (perhatian), dan *responsiveness* (ketanggapan).

Dalam kondisi persaingan yang ketat serta tuntutan akan pelayanan yang ingin dirasakan oleh setiap pelanggan menjadi faktor utama bagi penyedia jasa kesehatan untuk dapat memprioritaskan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), sehingga mereka dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Semakin terpenuhinya harapan dari pelanggan tentu saja membuat pelanggan menjadi semakin puas. Penyedia jasa harus memiliki

strategi-strategi dalam memasarkan apa yang dipasarkannya sehingga pelanggan yang ada dapat dipertahankan atau ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika pelanggan merasa puas, maka mereka pun akan melakukan pembelian secara berulang.

Dalam usahanya tidak jarang terdapat beberapa masalah yang terjadi antara jasa layanan kesehatan yang diberikan dan beberapa perusahaan, dimana pekerja perusahaan yang ditangani tidaklah sedikit jumlahnya, sehingga tenaga medis harus bekerja keras untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal pada setiap individu. Dalam melakukan pelayanannya masih terdapat keluhan-keluhan yang diberikan perusahaan pengguna jasa layanan kesehatan terhadap kinerja tenaga medis PT Mutiara Medical Service dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *supervisor* PT Mutiara Medical Service terdapat keluhan pelanggan seperti, permintaan akan stok obat-obatan yang diminta klien tidak kunjung dikirim ke lapangan, lalu kurangnya petugas medis baik dokter maupun paramedik PT Mutiara Medical Service yang menyebabkan jika adanya permintaan dari klien untuk pergantian tenaga medis atau menangani kasus-kasus kesehatan yang dituntun untuk dilakukan dengan cepat tidak dapat terpenuhi, serta kurangnya pengawasan tenaga medis di lapangan. Dengan beberapa keluhan tersebut membuat pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Mutiara Medical Service.

Hal inilah yang menentukan setiap usaha yang dilakukan dapat bertahan atau tidak dengan berpacu pada kemampuan dalam memberikan kualitas pelayanan yang bisa memuaskan kepada pelanggan. Tuntutan untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dengan selalu memperhatikan dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan serta membuat pelanggan merasa terpuaskan terhadap layanan yang ditawarkan perusahaan tersebut, sehingga dapat tercapainya kepuasan pelanggan, perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan persaingan yang ada.

Maka dilihat dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam masalah yang terjadi dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mutiara Medical Service Jakarta Selatan”.

## **1.2 Rumusan dan Batasan Masalah**

### **1.2.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan kajian pembahasan di atas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana pelayanan jasa yang diberikan PT Mutiara Medical Service?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Mutiara Medical Service?

### **1.2.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang dibahas dalam penelitian ini berfokus pada pembahasan mengenai bagaimana pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Mutiara Medical Service dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Mutiara Medical Service.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui pelayanan jasa yang diberikan PT Mutiara Medical Service.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Mutiara Medical Service.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berguna. Adapun manfaat yang akan dihasilkan dari penelitian ini sebagai berikut.

### 1. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah data kepustakaan dan memberikan sumbangsih pemikiran dalam bidang studi manajemen pemasaran.

### 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta menjadi pengalaman dalam mengatasi masalah serupa.

### 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan solusi bagi pemasar ataupun perusahaan dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan sehingga dapat memberikan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

### 4. Bagi Peneliti Lanjut

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan referensi dan informasi bagi para mahasiswa/i lainnya yang ingin membuat tugas akhir di masa mendatang.