

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat sekarang ini dalam era yang sudah maju membuat persaingan usaha semakin kompetitif dan semakin ketat. Hal ini membuat perusahaan harus lebih berpacu dan berkembang untuk dapat bersaing dan tetap bertahan di dunia bisnisnya. Selain itu perusahaan harus berkembang agar dapat meningkatkan mutu dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang lebih baik dan berkualitas agar mampu bersaing dan dapat memuaskan konsumen dari perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat vital di sebuah perusahaan jasa. Oleh karena itu setiap perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin dan memberikan perhatian yang lebih terhadap kualitas pelayanan, agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut Day (1993) berpendapat bahwa kegagalan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen membuat pemilik usaha mencari cara untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut. Salah satunya dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*, yaitu mendorong agar pengusaha melakukan komunikasi dengan konsumennya dalam prosesnya, pemilik usaha akan mempelajari apa yang akan menjadi keinginan konsumen sehingga perusahaan dapat merencanakan strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan pendekatan yang terstruktur untuk mengintegrasikan suara pelanggan tersebut ke dalam sebuah proses pengembangan produk atau layanan, tujuannya adalah untuk memastikan bahwa keunggulan pelanggan tersebut dapat di perhitungkan kedalam setiap aspek prosesnya, dan dapat memahami keinginan pelanggan yang menjadi kunci utama dalam QFD (Stevenson, 2002).

Konsep QFD digunakan untuk menjamin bahwa pelayanan yang dihasilkan benar-benar dapat memuaskan kebutuhan dari pelanggannya dengan jalan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan kesesuaian maksimum pada setiap pengembangan pelayanan. QFD mengacu pada apa yang dapat memuaskan pelanggan dan menerjemahkan keinginan pelanggan tersebut kedalam sebuah desain atau matriks. Metode QFD menggunakan matriks yang dapat menerjemahkan apa yang menjadi keinginan pelanggan dan kemudian di proses untuk menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dengan melibatkan partisipasi seluruh fungsi organisasi yang disebut *House Of Quality* (HOQ). (Heizer & Render, 2015).

HOQ bertujuan untuk mempertemukan informasi mengenai keinginan dari pihak konsumen dengan persyaratan pihak produsen, sehingga tercapai sasaran desain, operasi, dan rekayasa yang konkret. Selanjutnya dapat dipakai sebagai pedoman proses operasi produksi guna menghasilkan barang atau jasa yang berorientasi kepada spesifikasi yang menjadi keinginan dari konsumen (Haming, 2002).

Salah satu yang menjadi sektor jasa pelayanan adalah jasa pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan dibidang kesehatan menjadi topik hangat yang sering dibicarakan dimana-mana. Di industri pelayanan kesehatan, semua rumah sakit menyediakan jenis layanan yang sama, namun tidak semua rumah sakit memberikan tingkat kualitas pelayanan yang sama (Lim dan Tang, 2000). Oleh karena itu kualitas pelayanan baik teknis maupun fungsional menjadi unsur utama dalam keberhasilan organisasi jasa.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pada umumnya telah diatur oleh pemerintah. Salah satu diantaranya diatur oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Dalam peraturan pemerintah tersebut terdapat beberapa indikator standar pelayanan rumah sakit yaitu Pemberi pelayanan di rawat inap terdapat dokter spesialis dan perawat minimal pendidikan D3, Dokter yang menjadi penanggung jawab pasien rawat inap, Ketersediaan dokter untuk pelayanan rawat inap, Jam kunjung dokter spesialis jam 08.00 s/ 14.00 setiap hari kerja, dan lain-lain.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di daerah Yogyakarta yang mulai beroperasi pada tanggal 15 Februari 2009 (www.pkugamping.com). Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping telah dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan medis yang modern dan lengkap serta kualitas pelayanan jasa yang baik. Melihat betapa pentingnya kualitas pelayanan bagi rumah sakit khususnya rumah sakit PKU Muhammadiyah

Gamping untuk mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari konsumen, maka rumah sakit harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu cara yang digunakan adalah dengan menerapkan QFD dengan menggunakan matriks HOQ. Dengan menerapkan QFD maka RS PKU Muhammadiyah Gamping diharapkan dapat terhindar dari perbedaan persepsi tentang apa yang diberikan oleh organisasi tersebut dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*) (Studi pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping).

B. Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan, maka dapat diangkat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Atribut jasa apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dan termasuk kedalam persyaratan konsumen dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit?
2. Bagaimana respon teknis yang harus dilakukan oleh pihak RS PKU Muhammadiyah Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanannya?
3. Atribut kebutuhan teknis apa sajakah yang dianggap paling penting dan di prioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gamping?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah di uraikan, maka dapat diangkat tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi atribut jasa apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dan termasuk kedalam persyaratan konsumen dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.
2. Untuk mengidentifikasi respon teknis yang harus dilakukan oleh pihak RS PKU Muhammadiyah Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Untuk mengidentifikasi Atribut kebutuhan teknis apa sajakah yang dianggap paling penting dan di prioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis serta sekurang-kurangnya dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran dalam dunia pendidikan khususnya Manajemen Operasi, sebagai solusi dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan topik *Quality Function Deployment (QFD)*.

2. Manfaat Praktis :

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai masukan untuk mengidentifikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit dalam menentukan target operasional dan strategi penyusunan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan persepsi konsumen.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan dan mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan selama perkuliahan.