

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi, kualitas dan pelanggan adalah dua hal yang sangat penting. Globalisasi adalah faktor utama dari perdagangan bebas. Oleh sebab itu perusahaan harus memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya sehingga dapat membuat loyal terhadap perusahaan. Jasa yang berkualitas adalah jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Oleh sebab itu perusahaan harus mengetahui apa saja yang diinginkan oleh konsumen.

Penerapan kualitas yang sesuai adalah harus selaras dengan konsep *Total Quality Management* (TQM), yaitu dimana produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk mengetahui konsep TQM, perusahaan harus dapat memahami definisi dari kualitas terlebih dahulu. Philip B. Crosby (1979) mendefinisikan kualitas merupakan kesesuaian dan kesempurnaan terhadap persyaratan, nihil cacat. Tingkat kesalahan nol adalah tujuan dari kualitas. Ini merupakan konsep yang mengarahkan pada tingkat kesalahan yang sekecil mungkin.

Dalam pandangan jasa tentang kualitas, perusahaan harus mengenal dan memahami pengertian dari TQM dan tujuan yang diharapkan dari penerapannya. Adapun definisi dari TQM itu sendiri adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui

perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Tjiptono, 1996).

Penerapan TQM pada suatu perusahaan diharapkan perusahaan mendapatkan pelanggan yang loyal. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan pengalaman, dimana pelayanan dari organisasi atau perusahaan yang mencakup enam dimensi yaitu : fleksibilitas, waktu, kualitas, kepercayaan, pelayanan dan biaya. Konsep tersebut dikenal dengan *Fast Response Organization* yang menjadikan pelanggan loyal kepada perusahaan. (Tjiptono, 1998).

Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen maka dilakukan penelitian pada pelanggan, sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan apa dan dibutuhkan pelanggan. Sedangkan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan melalui standar kepuasan yang diinginkan dan membangun jembatan komunikasi antar pelanggan, konsep ini dikenal dengan konsep *Quality Function Deployment (QFD)*.

QFD adalah tehnik visualisasi terbaik yang mampu mengidentifikasi keinginan pelanggan yang sesungguhnya, merupakan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan perusahaan. QFD memungkinkan perusahaan untuk mengutamakan kebutuhan pelanggan, dan menemukan tanggapan-tanggapan baru terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses tercapainya efektivitas maksimum. Proses QFD menghasilkan matrik yang dikenal dengan *House of Quality* suatu

produk atau jasa yang mengembangkan atribut-atribut konsumen dengan karakteristik teknisnya.

Rumah sakit akhir-akhir ini telah menunjukkan perkembangan yang mengarah kepada institusi profesional yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Perkembangan ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti kesadaran para pengelola rumah sakit untuk menerapkan sistem manajemen yang profesional dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Tujuan rumah sakit dalam menghasilkan layanan yang berkualitas adalah tercapainya kepuasan pelanggan, yang ditandai dengan berkurangnya keluhan para pelanggan sehingga menunjukkan kinerja rumah sakit yang meningkat. Sehubungan dengan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit, maka informasi yang dibutuhkan adalah faktor-faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan sehingga akan tercapainya kepuasan pelanggan.

Para akademisi dan praktisi industri telah mengakui bahwa kepuasan pelanggan di bidang jasa adalah penting untuk keberhasilan organisasi. Para penyedia jasa (*provider*) perlu memahami bagaimana para pelanggan menilai kualitas pelayanan. Berbagai macam penelitian telah dilakukan pada bermacam industri jasa.

Pada penelitian QFD ini yang akan lebih lanjut di bahas adalah RS. Ludira Husada Tama yang terletak di Jl. Wiratama Tegal Mulyo Yogyakarta. Pada penelitian ini akan menganalisis kualitas layanan rawat inap, rawat jalan dan pengobatan umum pada RS. Ludira Husada Tama.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul "**IMPLEMENTASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* PADA RUMAH SAKIT LUDIRA HUSADA TAMA YOGYAKARTA**". Penelitian ini merupakan replikasi dari jurnal penelitian yang dilakukan oleh Fajarwati, dengan judul Penerapan *Quality Function Deployment* pada Perusahaan Jasa.

B. Batasan Masalah

1. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa layanan rawat inap, rawat jalan dan masyarakat yang pernah menggunakan jasa pengobatan di RS. Ludira Husada Tama.
2. Pengukuran kualitas jasa yang digunakan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (1985) dalam Tjiptono (1998) yaitu
 - a. *Tangibles*
Yaitu bukti langsung meliputi, perlengkapan, pegawai, komunikasi.
 - b. *Reliability*
Keandalan dan kemampuan memberikan pelayanan.
 - c. *Responsiveness*
Daya tanggap terhadap pelanggan.
 - d. *Assurance*
Jaminan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat dipercaya.
 - e. *Emphaty*
Meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah aplikasi QFD pada RS. Ludira Husada Tama?
2. Target operasional apa yang dilakukan RS. Ludira Husada Tama untuk mendukung aplikasi QFD?

D. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis aplikasi QFD pada RS. Ludira Husada Tama.
2. Menganalisis target operasional yang dilakukan RS. Ludira Husada Tama untuk mendukung aplikasi QFD.

E. Manfaat Penelitian

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan pengembangan pengetahuan mengenai aplikasi *Quality Function Deployment* (QFD).
2. Bagi Perusahaan, diharapkan dapat berguna sebagai masukan dalam penerapan konsep kualitas dan penerapan kebijaksanaan pengendalian mutu.
3. Bagi penulis, hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada disiplin ilmu ekonomi dan untuk menerapkan pengetahuan teoritik yang diperoleh dari perkuliahan.