

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk bagi pelanggan. Tujuan dari organisasi bisnis adalah untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Di era globalisasi ini konsumen memiliki keragaman selera dan kebutuhan akan produk yang berkualitas. Keragaman selera dan kebutuhan konsumen tersebut konvergen di berbagai negara disebabkan karena mereka memiliki informasi yang sama sebagai dampak globalisasi. Dengan informasi tersebut, konsumen akan semakin menyadari apa kebutuhannya dan bagaimana memuaskan kebutuhannya akan produk yang berkualitas.

Peningkatan persaingan industri jasa kesehatan semakin kompleks baik berupa jasa poliklinik, puskesmas, RS khusus Ibu dan Anak, RS Khusus Bedah dan lainnya akan membutuhkan pengembangan pengelolaan kesehatan, perencanaan dan persiapan yang terpadu untuk kesuksesan jasa pelayanan rumah sakitnya.

Keadaan yang terjadi saat ini merupakan suatu keharusan untuk dipertimbangkan dan dianalisa oleh rumah sakit baik swasta maupun pemerintah agar keberadaannya diakui sebagai rumah sakit yang dapat memenuhi harapan masyarakat. Rumah sakit perlu menyusun strategi yang tepat untuk menghadapi

keadaan dewasa ini dan antisipasi perubahan pada masa mendatang, agar dapat memenangkan persaingan dalam industri ini, tanpa meninggalkan fungsi sosialnya.

“Untuk menghadapi tuntutan persaingan global suatu organisasi yang bersaing ditingkat dunia tidak dapat lagi menerapkan cara-cara tradisional dalam melakukan proses perencanaan, pengendalian aktivitas perusahaan” (Mulyadi, 1998). Dimana perubahan lingkungan bisnis menuntut produsen mengubah logika yang dipakai sebagai dasar untuk menjalankan bisnis yaitu dengan paradigma baru yang dinamakan *Total Quality Management (TQM)*. Dalam makalah peran MSDM dalam implementasi TQM, Seminar fakultas Ekonomi UMY Hani Handoko “*TQM* merupakan suatu cara komprehensif untuk memperhatikan kinerja dan kualitas organisasi atau suatu alternative manajemen berdasar pengendalian” (Mulyadi, 1998).

Para pendukung paradigma baru ini menjelaskan bahwa organisasi *TQM* berorientasi pada pelanggan, diorganisasi seputar proses, dikelola berdasarkan tim dan menerapkan pendekatan sistem dan humanistik serta mensyaratkan perubahan budaya fundamental pada semua jenjang organisasi.

Namun sebelum melangkah lebih jauh perusahaan harus mengetahui dan memahami definisi dari *TQM* dan tujuan diterapkannya *TQM* tersebut, sehingga perusahaan yang ingin bersaing dengan perusahaan lain dapat memposisikan dirinya, dengan suatu perusahaan yang diakui di era global. Adapun pengertian *TQM* mengungkapkan tiga kata yang mencerminkan perspektif konseptual. Yang pertama kata “Total” membedakan *TQM* dari berbagai pendekatan lain, seperti pengendalian kualitas, *Quality assurance*, atau inspeksi tradisional. *TQM* merupakan strategi

organisasional menyeluruh yang melibatkan semua jenjang dan jajaran manajemen dan karyawan. Total berarti bahwa *TQM* mencakup tidak hanya penggunaan akhir dan pembeli eksternal tetapi juga pelanggan internal, pemasok dan bahkan personalia.

Kata kedua "*Quality*" bukan berarti sekedar produk bebas cacat tetapi *TQM* lebih menekankan pelayanan berkualitas kepada pelanggan dan secara luas pengertian kualitas adalah pemenuhan atau kelebihan harapan (ekspektasi pelanggan). Bahwa kualitas didefinisikan oleh pelanggan bersifat individual, tergantung pada latar belakang social, ekonomi, karakteristik demografis dan mempunyai implikasi penting bagi seorang pelanggan mungkin tidak sama bagi pelanggan lain.

Untuk memenuhi kualitas maka aktivitas organisasi harus berorientasi pada pelanggan seperti apa yang diharapkan oleh mereka, filosofi ini meliputi usaha meningkatkan kualitas secara kontinyu pada seluruh level manajemen. Dalam buku *Total Quality Management*, (Tjiptono,1996) "Seluruh struktur yang terdapat dalam organisasi filosofinya sangat terkait dengan *human resources* dan nilai-nilai *human relations*, oleh karenanya *TQM* sangat menaruh perhatian pada masalah human training, *TQM* tidak lagi hanya mengandalkan inspeksi kualitas pada akhir proses, tetapi lebih menitik beratkan pada proses pembentukan kualitas itu sendiri dengan cara mengeliminasi penyimpangan".

Kata ketiga "*Management*" mengandung arti bahwa *TQM* merupakan pendekatan manajemen bukan pendekatan teknis pengendalian kualitas yang sempit,

pendekatan *TQM* sangat berorientasi pada manajemen orang. Jadi secara keseluruhan *Total Quality Management (TQM)* adalah (Mulyadi, 1998):

“Suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan *customers* pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus menurun.”

Menurut Tjiptono (1996) “Dengan diterapkannya *TQM* didalam suatu organisasi maupun perusahaan maka akan didapatkan keuntungan jangka panjang dan mendapatkan konsumen yang loyal. Dimana pelayanan organisasi mencakup enam dimensi yaitu, fleksibilitas, waktu, kualitas, kepercayaan, pelayanan dan biaya yang yang disebut dengan konsep *fast response organization*. Selain nyata menimbulkan *cost reduction TQM* membangkitkan motivasi pekerja dan tercapainya kepuasan pelanggan”.

Perusahaan jasa yang akan di bahas lebih lanjut untuk penerapan QFD ini adalah perusahaan jasa kesehatan yaitu RSU R.A Kartini Jepara. Penelitian ini mengacu pada replikasi yang telah dilakukan sebelumnya oleh Hastarini pada tahun 2003 dengan judul “Penerapan Konsep *Quality Function Deployment* pada Rumah Sakit Hidayatullah Yogyakarta”

Berdasarkan hasil penelitian tersebut pihak rumah sakit mengalami kesulitan diantaranya adalah penyediaan perangkat komputer yang bersamaan penyediaannya dengan peralatan rongen, bedah, test darah dan urine. selain itu penyediaan tempat untuk ruangan khusus yang bersamaan kebutuhannya dengan penyediaan tempat parkir juga mengalami kesulitan.

Untuk mengetahui suatu produk/jasa sudah memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen maka diadakan riset untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, standar kepuasan yang diinginkan dan membangun jembatan komunikasi antar pelanggan, konsep ini dikenal dengan konsep *Quality Function Deployment (QFD)*.

QFD merupakan taktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, yaitu dengan menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Jadi *QFD* memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses sebagai tercapai efektivitas maksimum, *QFD* juga merupakan praktek menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan pelanggan.

Untuk menyelesaikan permasalahan yang semakin kompleks (internal maupun eksternal), baik pembinaan kualitas sumber daya manusia yang masih minim serta pemenuhan fasilitas yang lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan dalam proses perawatan dalam rumah sakit, maka dibutuhkan perencanaan dan persiapan serta kualitas manajemen untuk memberikan kepuasan konsumen sehingga mampu bersaing dengan rumah sakit lain. Sejalan dengan hal tersebut, maka RSU R.A Kartini Jepara perlu menerapkan konsep *Quality Function Deployment* untuk mengetahui apa yang dibutuhkan konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Dengan menggunakan metode tersebut diharapkan kepuasan konsumen dapat dicapai.

Atas dasar latar belakang diatas diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul: APLIKASI KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DI RUMAH SAKIT UMUM R.A KARTINI JEPARA.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Apakah konsep *Quality Function Deployment* telah di implementasikan di RSUD R.A Kartini Jepara ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis implementasi konsep *QFD* di RSUD R.A.Kartini Jepara.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan/Rumah sakit

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan demi tercapai kepuasan pelanggan.

2. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bahan bacaan tentang *Quality Function Deployment*.