

INTISARI

Antrian pelayanan merupakan salah satu unsur yang mendapat perhatian konsumen dalam menilai kualitas pelayanan sebuah rumah sakit. Pengalaman yang dirasakan konsumen selama mengantri turut menentukan kepuasannya akan pelayanan rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, masalah antrian perlu dikelola. Pendekatan yang biasa digunakan oleh manajemen organisasi dalam mengelola masalah antrian adalah pendekatan manajemen operasi. Melalui pendekatan ini manajemen berusaha menciptakan kepuasan konsumen dengan cara mengurangi panjang antrian, misalkan dengan menambah jumlah petugas penyedia layanan, mengubah prosedur, melengkapi dengan mesin layanan, dan sebagainya.

Penelitian ini mencoba menggunakan cara lain yang dapat digunakan manajemen dalam mengelola masalah antrian, yaitu melalui pendekatan manajemen persepsi. Antrian tidak dilihat dari sudut pandang perusahaan sebagai penyedia jasa, melainkan dari sudut pandang konsumen. Variabel yang menjadi fokus bukanlah panjang antrian, melainkan persepsi terhadap waktu antri. Logika dibalik manajemen persepsi adalah jika konsumen berpikir bahwa mereka puas, maka mereka puas. Demikian juga, jika konsumen berpikir bahwa mereka menunggu dalam waktu yang cukup pendek, seberapapun lamanya waktu menunggu yang sesungguhnya

Persepsi waktu antri yang positif dapat terbentuk melalui desain lingkungan fisik di tempat antri. Yang dimaksud dengan lingkungan fisik adalah segala sesuatu yang dapat dilihat, didengar atau disentuh konsumen, seperti musik, temperatur, aroma, dekorasi, penampilan penyedia jasa, dan sebagainya. Persepsi waktu antri yang positif maksudnya, waktu antri yang konsumen rasakan, lebih pendek daripada waktu antri yang sesungguhnya. Dalam penelitian ini, lingkungan fisik diduga mempunyai pengaruh yang positif pada persepsi konsumen terhadap waktu antri. Kemudian, persepsi konsumen terhadap waktu antri diduga mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen akan pelayanan rumah sakit tersebut.

Akhirnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan ingin memberikan masukan mengenai pandangan lain tentang pengelolaan masalah antrian di rumah sakit, yaitu melalui pengelolaan persepsi konsumen melalui desain lingkungan fisik.

Kata Kunci: persepsi, antrian, kepuasan, manajemen operasi

ABSTRACT

Standing in line waiting for service is one of many elements customers mostly concern on assessing service quality in hospital. Experience to stand in line customers perceive is also determined their satisfaction obtained from the service of hospital. The problem on standing, therefore, is necessary to manage. For this purpose, typically organizational management applies operational management approach. Through such an minimizing long queuing e.g. by supplying more number of personnel providing service, changing procedures, providing machine, and so on.

The research attempted to make off use other alternatives that management was able to apply to manage the queuing problem, through perceptions management approach. Queuing was not seen from the viewpoint of company as service provider. Rather, it was seen from the viewpoint of customers. Variable was not focused on length of queuing, but on the perception of time spent for queuing. Reasoning behind the perceptions management was that if customers thought that they only spent less time for waiting, then they also regarded the time for waiting was short enough, however long they really spent their time for waiting.

The physical surroundings design of queuing location was able to create perception on time spent for waiting. The physical surroundings was defined as everything the customers was able to see, hear, touch, such as music, temperature, fragrance, decoration, service provider's appearance, furniture and so on. The positive perception on time spent for queuing was meant as the time spent for queuing that the customers perceived as shorter than the real one. In the research, it was supposed that the physical surroundings had positive impact on customers' satisfaction of service from the hospital.

Finally, the research was carried out with the aim of providing inputs of other views for managing queuing problem in a company, especially in hospital, by managing customers' perception through physical surroundings design.

Keywords: customers' perception, physical surroundings, queuing, hospital.