

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu bisnis dapat dikatakan berhasil dan mampu terus berkembang jika pelanggan terus merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pemilik usaha. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk suatu usaha. Sejalan dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan social ekonomi masyarakat yang menimbulkan adanya kecenderungan di masyarakat untuk menuntut pelayanan pelanggan yang lebih baik lagi.

Kepuasan bersifat sesaat dan tidak pernah statis. Manusia selalu menuntut lebih, sehingga tidak heran jika selalu ingin mencoba yang baru untuk memenuhi kepuasannya. Hukum klasik tentang kepuasan pelanggan menyebutkan bahwa kepuasan (*satisfaction*) tercipta bila harapan (*expectation*) sama dengan pemenuhan (*delivery*). Bila pemenuhan lebih rendah dari harapan, pelanggan akan kecewa (*dissatisfaction*). Adapun bila pemenuhan di atas harapan, pelanggan akan sangat puas (*delight*).

Salah satu unsur penting dalam kepuasan pelanggan adalah kualitas. Kepuasan pelanggan akan semakin meningkat seiring dengan semakin tingginya kualitas suatu produk atau jasa. Namun, dewasa ini tidak hanya kualitas yang dibutuhkan untuk dapat mempertahankan pelanggan. Perusahaan harus lebih kreatif dalam memberikan nilai tambah (*added value*) pada produk atau jasa yang ditawarkannya. Dimana nilai tambah tersebut berada di atas standar dari ekspektasi pelanggan terhadap produk atau jasa yang dihasilkan.

Apotek adalah sebuah bisnis, sedangkan apoteker adalah sebagai penanggung jawabnya. Harusnya terjadi sinergi yang baik antara bisnis dan pelayanan. Yang perlu diperhatikan adalah tempat yang nyaman, leluasa saerta ramah dengan pasien

atau pelanggan. Ramah, leluasa dan nyaman ini adalah sebuah personifikasi dari tata letak, pencahayaan serta tata ruang. Selain aspek desain ruangan serta tata letak, pelayanan yang efisien- tepat guna, serta efektif- tepat sasaran untuk pengunjung atau konsumen dari pihak apoteker maupun asistennya akan memberikan sentuhan personal yang membuat mereka “percaya” dengan system pelayanan terhadap apotek yang bersangkutan. Senyuman manis dan pelayanan ramah, serta penjelasan yang mudah dipahami oleh konsumen akan membuat konsumen “diterima” dengan baik.

Penjualan yang terjadi pada apotek yang terus meningkat. Ini membuktikan bahwa pasar apotek sangat menarik. Dengan perhitungan bisnis yang tepat dan kuantitatif, beserta manajemen perubahan yang cepat dan reaktif dengan pasar, apotek akan selalu primadona. Walaupun persaingan bisnis sangatlah ketat, namun tidak menjadi kendala dalam pengembangan bisnis ini. Karena dalam bisnis pesaing merupakan sebuah rangsangan untuk kita agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan. Untuk itu perlu adanya umpan balik terutama dari konsumen atau pelanggan sebagai pengguna pelayanan yang diharapkan nanti dapat berdampak positif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yaitu apotek dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan dari konsumen tersebut.

Apotek Tridadi Farma merupakan sebuah apotek yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan atau apotek yang berada di Degung, Kab, Sleman, Yogyakarta. Hal ini tentu saja menjadikan Apotek Tridadi farma dituntut akan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan sekarang ini menjadi lebih baik lagi, tidak hanya sekedar menjual dan menawarkan berbagai produk obat melainkan mampu memberikan dan memperhatikan kepuasan pada pelanggan atau konsumen.

Produk utama Apotek Tridadi Farma adalah menjual berbagai macam obat, seperti obat batuk, flu, dan demam karena merupakan obat yang paling sering dicari oleh masyarakat, selain itu Apotek Tridadi Farma menyediakan pelayanan seperti konsultasi obat, tes gula darah, Hipertensi dan jantung. Oleh sebab itu banyak masyarakat yang menjadikan Apotek Tridadi Farma sebagai pelayanan kesehatan andalan masyarakat Degung, Kab. Sleman. Untuk meningkatkan kualitas

pelayanan pelanggan, diperlukan metode untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini akan mengkombinasikan antara Metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang menggunakan model *House of Quality* dan berpedoman pada Metode *Servqual*.

Penerapan Metode *Servqual* dalam pengukuran kesenjangan adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelebihan pada bisnis Apotek. Dengan metode ini dapat diketahui kesenjangan (Gap) yang terjadi antara persepsi pelanggan dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan menempatkan dalam dimensi pelayanan, yaitu dimensi fisik (*tangible*), Dimensi kehandalan (*Reliability*), Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), Dimensi jaminan (*Assurance*), dan Dimensi empati (*Empathy*).

Metode QFD pada penelitian ini digunakan model *House of Quality* yang merupakan kumpulan matriks berisi atribut pelanggan (*voice of customer*) dan elemen pelayanan (*substitute quality characteristics*) yang seluruhnya diberikan dari pengolahan kuisioner. Metode *Servqual* pada penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen sebagai kesuksesan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini yaitu **“Atribut-atribut apa saja yang perlu diperhatikan pihak Apotek Tridadi Farma agar segera dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?”**

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian fokus dan mencegah meluasnya permasalahan yang ada, penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sampai pada fase pertama yaitu *House Of Quality* (HOQ) dan penerapan *Customer Relationship Manajemen* (CRM).

2. Digunakan metode penarikan sample dan penyebaran kuisioner guna mengetahui atribut apa sajakah yang diinginkan konsumen. Dalam hal ini kuisioner dibatasi hanya pada 40 kuisioner.
3. Responden adalah pelanggan perorangan yang sedang maupun pernah berbelanja di apotek.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam hal ini pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek Tridadi Farma.
2. Mengetahui atribut apa saja yang tingkat kepuasannya dirasa kurang oleh konsumen.
3. Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah dilakukan Apotek Tridadi Farma dengan menggunakan metode Servqual dan QFD

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Apotek Tridadi Farma dalam memperbaiki kualitas pelayanan terus menerus untuk menjawab harapan para pelanggan/konsumen serta mampu menjadi acuan untuk menambah fasilitas yang diinginkan para pelanggan.
2. Penulis memperoleh pengetahuan dengan adanya hasil integritas disiplin ilmu yang diterapkan dari penelitian ini.
3. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca. Selain itu dapat di jadikan acuan penelitian berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih terstruktur penulisan tugas akhir, maka sistematika penulisan dilakukan sebagai berikut :

Untuk dapat memberikan pembahasan yang jelas dan terperinci serta agar dapat melakukan analisis dengan baik, maka digunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini berisi mengenai kajian deduktif dan induktif yang dapat menjelaskan dasar dan posisi penelitian dibandingkan dengan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Mengandung uraian tentang kerangka dan bagan alir penelitian, teknik yang dilakukan, model yang dipakai, pembangunan dan pengembangan model, bahan atau materi, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisis data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Yang dimaksud pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh. Sub bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang akan ditulis pada sub bab V yaitu pengujian sistem dan pembahasan.

BAB V PENGUJIAN SISTEM DAN PEMBAHASAN

Melakukan pembahasan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran.

1. Kesimpulan

Berisi pernyataan singkat yang ditulis dengan menggunakan urutan angka (1,2,3 dan seterusnya) untuk menjabarkan hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan harus menjawab rumusan permasalahan dan membuktikan hipotesis yang ada.

2. Saran

Berisi beberapa rekomendasi pengembangan penelitian lanjutan dengan menggunakan cara, alat ataupun metode lain dengan tujuan untuk memperluas pengembangan ilmu Teknik Industri. Selain itu, bagian ini juga berisi saran yang diperlukan jika penelitian lanjutan akan dikembangkan berdasarkan keterbatasan atau hambatan yang ditemukan selama penelitian dilakukan. Saran dapat dihasilkan dari pembahasan yang telah dilakukan di bab sebelumnya.

Bagian Akhir

1. Daftar Pustaka

Daftar pustaka memuat semua sumber kepustakaan atau bacaan yang digunakan sebagai bahan acuan dalam penulisan Tugas Akhir baik berupa buku, majalah, maupun sumber-sumber kepustakaan lainnya.

2. Lampiran

Memuat keterangan, tabel, gambar, dan hal-hal lain yang perlu dilampirkan untuk memperjelas uraian dalam laporan Tugas Akhir.