

BAB I

PEDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Dinamika perkembangan bisnis dibidang jasa menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, terlihat dari perkembangan perusahaan industri jasa salah satunya kesehatan. Perkembangan disetiap perusahaan tidak terlepas dari adanya perubahan lingkungan seperti meningkatnya kebutuhan, keinginan bahkan harapan pelanggan untuk menginginkan perusahaan jasa memberikan solusi. Jika perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang nyaman terhadap pelanggan perusahaan mendapatkan profit yang baik bahkan jika memberikan kualitas pelayanan yang lebih istimewa pelanggan bisa saja memberikan bayaran yang lebih tapi jika perusahaan memberikan pelayanan yang tidak sesuai pelanggan juga merasa biasa saja apa lagi jika perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang buruk, pelanggan bisa saja mempunyai persepsi yang sangat jelek terhadap perusahaan tersebut, sehingga adanya kendala dalam perusahaan untuk berkembang.

Meningkatnya keuntungan yang bergerak dibidang jasa mendorong banyak pelaku bisnis untuk memasuki pasar sehingga setiap perusahaan berlomba-lomba untuk mencari strategi cara mempertahankan perusahaan karena banyaknya persaingan yang semakin pesat salah satunya Rumah Sakit “JIH”.

Pertumbuhan sektor jasa yang begitu cepat, ada beberapa alasan dalam mempengaruhi strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemasaran

yang bergerak disektor jasa dipengaruhi berbagai variabel yang dapat dikontrol seperti bauran pemasaran jasa, dan juga dipengaruhi oleh variabel yang tidak dapat dikontrol seperti lingkungan. Dua variabel ini berpengaruh dalam pengambilan keputusan untuk menetapkan strategi. Variabel yang berpengaruh terhadap perkembangan industri jasa adalah: konsumen, pesaing, teknologi inovasi, dan globalisasi/internasionalisasi, ekonomi, pemerintah dan sosial budaya.

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (*Rangkuti, 2008*).

Rumah Sakit “JIH” sebagai salah satu sarana yang memberikan kepuasan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit “JIH” adalah sebuah Rumah Sakit di Yogyakarta yang mengembangkan layanan prima dengan focus pada kebutuhan pasien. Beroperasi sejak 2007, Rumah Sakit “JIH” berikhtiar membangun institusi syariah dibidang pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, Rumah Sakit “JIH” dituntut untuk memberikan pelayanan yang nyaman dan memuaskan dengan standar yang berlaku di Rumah Sakit “JIH”. Pada umumnya sebagian dari Rumah Sakit tidak memberikan pelayanan yang memuaskan seperti pada umumnya adanya pasien yang mengeluh kepada dokter berikut peristiwa yang sering terjadi: Pelayanan yang kurang nyaman dan memuaskan terhadap pasien, adanya

dokter yang kurang ramah saat melakukan pemeriksaan dan yang sering terjadi adalah kurangnya informasi yang lengkap dan solusi kurang tepat yang diberikan dari pihak Rumah Sakit. Namun berbeda dengan Rumah Sakit “JIH”, Rumah Sakit “JIH” merupakan Rumah Sakit yang berkembang dengan sangat cepat. Terlihat dari beberapa pelayanan yang cukup memuaskan, bukan dari segi pelayanan saja namun dengan adanya fasilitas yang lengkap, jika adanya kendala di Rumah Sakit “JIH” ini kita tetap merasa nyaman dengan adanya fasilitas yang lengkap dan juga bersih. Bagaimana cara Rumah Sakit “JIH” meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti masalah tersebut lebih mendalam mengenai “STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT JIH”.

1.2 Tujuan Magang

1. Untuk mempelajari strategi cara meningkatkan kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit “JIH”.
2. Untuk mempelajari alat untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit “JIH”.
3. Untuk mempelajari sistem dan prosedur kerja yang diterapkan pada Rumah Sakit “JIH”.
4. Untuk mempelajari hambatan yang ada pada Rumah Sakit “JIH”.

1.3 Target Magang

1. Mampu menjelaskan Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
2. Mampu mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
3. Mampu menerapkan sistem dan prosedur kerja yang diterapkan pada Rumah Sakit “JIH”.
4. Mampu mengidentifikasi kendala Rumah Sakit “JIH”.

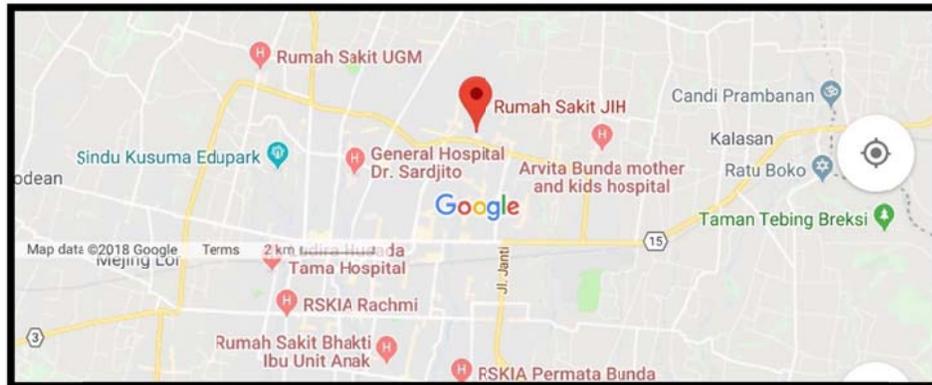
1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang selama satu bulan ini akan dilakukan pada bidang pemasaran, khususnya pada bagian pelayanan. Divisi ini bertugas sebagai:

1. Meningkatkan strategi dalam memuaskan pelanggan.
2. Mensurvei kepuasan pelanggan.
3. Mengukur tingkat kepuasan.

1.5 Lokasi Magang

1. Nama Instansi : RUMAH SAKIT JIH
2. Alamat : Jl. Ring Road Utara No, 160, Condong Catur,
Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. No. Telepon : (0274) 868551
4. Website : www.rs-jih.co.id



Sumber: <https://www.google.co.id/maps/place/Rumah+Sakit+JIH>

Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang RS JIH Yogyakarta

1.6 Jadwal Pelaksanaan Magang

Jadwal pelaksanaan magang ini dimulai dari penulisan TOR, pelaksanaan magang, pelaporan magang dan sampai ujian magang. Yang akan dimulai dari Maret - April 2018. Magang dilaksanakan selama satu bulan, dengan jam magang disesuaikan dengan kebijakan dari Rumah Sakit “JIH”. Adapun jadwal yang telah disusun adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan

No	Keterangan	Waktu Pelaksanaan																			
		Februari				Maret				April				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Proses Pencarian Tempat Magang																				
2	Penulisan TOR																				
3	Bimbingan dengan Dosen Pembimbing																				
4	Pelaksanaan Kegiatan Magang																				
5	Penyusunan Laporan Magang																				
6	Ujian Kompetensi																				

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Laporan magang ini disusun dalam empat bab, dengan pokok bahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan dasar pemikiran, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan laporan magang.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab yang didalamnya mengemukakan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan kepuasan Pelanggan. Pengertian kepuasan pelanggan menurut ahli, kepuasan vs kualitas jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, strategi kepuasan pelanggan, serta hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dan khususnya yang berkaitan dengan tema penulisan tugas akhir ini yaitu Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit “JIH”.

BAB 3 ANALISA DESKRIPTIF

Pada bab ini berisikan data umum dan data khusus tentang perusahaan. Membahas strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, membahas cara mengukur kepuasan pelanggan di Rumah Sakit “JIH, membahas cara

menganalisis kepuasan pelanggan, serta membahas kendala Rumah Sakit “JIH” dalam menganalisis strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijabarkan kesimpulan hasil analisis dari bab sebelumnya di Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta serta saran yang dibuat untuk perkembangan dan kemajuan pada Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta.