

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Perkembangan dalam bidang jasa berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Semakin hari semakin banyak bermunculan jenis-jenis jasa yang baru dan inovatif. Dalam sektor jasa, pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

Hal tersebut mengharuskan penyedia jasa untuk semakin meningkatkan kualitas layanan. Namun, sulit bagi penyedia jasa mengetahui seberapa besar seorang pelanggan merasa puas dengan layanan jasa mereka. Klinik Fajar merupakan salah satu penyedia jasa yang sadar akan hal tersebut. Setelah penulis melakukan observasi lapangan, perlu adanya pengukuran terhadap kualitas pelayanan kepada pihak *Owner* Klinik Fajar agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta mengetahui keinginan pelanggan.

Metode Kano digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan. Dalam Metode Kano menurut (Khamseh, 2011) terdapat faktor kualitas yaitu *must be*, *one-dimensional*, *attractive*, *indifference* dan *reverse* yang memiliki karakteristik dan tingkat pengaruh yang berbeda pada

konsumen. Dalam modelnya kano membedakan tiga tipe produk yang diinginkannya yang dapat mempengaruhi kepuasan, sebagai berikut :

1. Persyaratan yang bersifat *must be* (harus ada) merupakan kriteria dasar suatu layanan. Jika kategori itu tidak dipenuhi maka pelanggan akan secara ekstrim tidak puas.
2. Persyaratan yang bersifat *one dimensional requirement* (atribut yang diharapkan), pada kategori ini kepuasan pelanggan proporsional dengan kinerja atribut, semakin tinggi atribut, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.
3. Persyaratan *attractive* (menarik), pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen yang sangat tinggi. Namun jika tidak ada, tidak akan menurunkan tingkat kepuasan.

Berdasarkan hal-hal diatas, metode kano sangat cocok digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan. Maka penulis mengangkat skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Klinik Fajar Dengan Metode Kano”**.

## **I.2. Ruang Lingkup Permasalahan**

### **I.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada yaitu :

1. Tidak adanya informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan pada klinik fajar
2. Klinik belum memiliki layanan untuk mengukur kepuasan pelanggan pada klinik fajar

### **I.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan diatas maka, dapat disimpulkan beberapa permasalahan yang ada pada skripsi yaitu :

1. Bagaimana merancang sebuah sistem untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Klinik pada Klinik Fajar ?
2. Bagaimana menerapkan metode kano dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Klinik pada Klinik Fajar ?

### **I.2.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Pasien yang diteliti adalah pasien Klinik Fajar pada kurun waktu pendataan satu bulan penelitian dengan kuesioner ( $\pm 100$  data)

2. Sistem yang dibangun hanya untuk media informasi mengenai pelayanan Klinik terhadap pasien
3. Sistem yang digunakan untuk pengukuran pelayanan Klinik Fajar ini adalah data pelanggan dan data yang didapat melalui pengisian kuisioner
4. Sistem yang dirancang menggunakan bahasa pemrograman *Visual Basic* dengan *Database Sql Server 2008*
5. Model perancangan sistem yang akan dihasilkan menggunakan *UML (Unified Modeling Language)*

### **I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **I.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan pembuatan skripsi yang dilakukan oleh penulis pada Klinik Fajar ini adalah :

1. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa pada Klinik Fajar.
2. Membangun dan merancang sebuah sistem untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Kano terhadap layanan jasa pada Klinik Fajar.

#### **I.3.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan skripsi yang dilakukan oleh penulis pada Klinik Fajar ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada Klinik Fajar.

2. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan klinik fajar akan dapat meningkatkan pelayanannya untuk mempertahankan serta menambah tingkat kepuasan pasiennya.
3. Diharapkan kedepannya perancangan sebuah sistem informasi yang sesuai agar tidak terjadi lagi masalah dalam kebutuhan pelayanan klinik fajar.

#### **I.4. Metodologi Penelitian**

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis menggunakan beberapa metode penelitian yaitu :

##### **1.4.1. Metode Lapangan**

Metode ini dilakukan secara langsung untuk mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan pelaksanaan riset khususnya untuk membantu mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa Klinik Fajar dengan menggunakan metode kano. Data-data tersebut dikumpulkan dengan cara :

##### **1. Metode Kepustakaan (*Library Research*)**

Penulis melakukan studi pustaka untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini dari berbagai sumber bacaan seperti buku yang berjudul “*Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*” oleh Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, “*Panduan Praktis dan Jitu Menguasai PHP7 dan SQL Server 2017*” oleh Agus Saputra dan “*Analisis Sistem Informasi*” oleh Tata Sutabri , serta penelitian terdahulu dan jurnal-jurnal mengenai pengukuran tingkat kepuasan layanan dengan menggunakan metode Kano.

## 2. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode ini adalah usaha pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan prosedur pelayanan jasa pada Klinik Fajar. Penulis melakukan wawancara dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada ibu Esty Rahayu Rambe selaku pegawai Bidan di Klinik Fajar.

Adapun daftar pertanyaan yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Apa saja layanan yang dimiliki Klinik Fajar ?
2. Adakah layanan khusus dari Klinik Fajar yang dapat membuat nyaman pasiennya dalam pelayanan Klinik Fajar?
3. Apa saja keluhan pasien yang sering diterima dalam hal pelayanan ?
4. Adakah pasien yang *me-request* layanan rawat jalan walaupun pelayanan tidak dimiliki Klinik Fajar ?

## 3. Metode Sampel (*Sampling*)

Metode sampling menggunakan model kano adalah survey menggunakan kuisioner. Pertanyaan ditanyakan dua kali kepada responden, dimana pertanyaan akan bersifat positif (*Functional*) dan bersifat negatif (*Disfunctional*).

## 4. Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung yaitu pada Klinik Fajar mengenai prosedur pelayanan, apa keluhan pelanggan, layanan apa yang dimiliki, apa yang diinginkan pelanggan, dan layanan apa yang dapat menarik minat pelanggan sesuai dengan metode Kano.

### **I.5. Kontribusi Penelitian**

Adapun kontribusi yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mempermudah pihak Klinik Fajar mengukur tingkat kepuasan pasien secara berkala.
2. Mempermudah pihak Klinik Fajar dalam mengevaluasi kekurangan pada layanan.
3. Mempermudah pihak Klinik Fajar memahami keinginan pasien serta memudahkan pasien dalam menyampaikan keinginannya.
4. Sebagai referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian dengan bidang yang sama.

### **I.6. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian penulis bertempat pada Klinik Fajar yang beralamat di Jalan Starban Gang Garuda No.447.

### **I.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih jelas mengenai metode kano khususnya dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa Klinik Fajar (studi kasus : Klinik Fajar), maka penulis mengelompokkan materi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang informasi umum yaitu latar belakang penelitian, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sebagainya.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan , yang berupa pengertian dan definisi. Bab ini juga menjelaskan konsep dasar sistem, konsep dasar informasi, *Unified Modelling Language (UML)*, dan definisi lainnya yang berkaitan dengan sistem yang dibahas.

**BAB III : ANALISIS DAN DESAIN SISTEM**

Pada bab ini berisikan gambaran dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa pada Klinik Fajar. Serta desain sistem dan analisa proses UML (*Unified Modelling Language*).

**BAB IV : HASIL DAN UJI COBA**

Pada bab ini berisikan tentang hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa pada Klinik Fajar dengan menerapkan metode kano.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil perhitungan dan penerapan sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.