

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki zaman yang semakin berkembang saat ini banyak pengusaha atau perusahaan menjual produk barang dan jasa dengan sangat mudah dan persaingan yang sangat ketat. Dalam dunia usaha, setiap perusahaan tentunya memiliki tujuan yaitu keberhasilan dalam usahanya. Semakin ketat persaingan dalam bisnis saat ini tentunya setiap perusahaan akan menuntut untuk lebih pandai dalam menarik minat konsumen dalam membeli atau menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan.

Setiap perusahaan akan menawarkan berbagai macam kelebihan dan keunikan pada masing-masing produk barang dan jasa yang dimiliki, sehingga pasien akan mempunyai banyak pilihan pada produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Tetapi bagi produsen ketika semakin memiliki banyak pilihan produk barang dan jasa yang ditawarkan pada pasien maka akan menjadi ancaman bagi produsen karena akan semakin ketat persaingan yang terjadi dalam dunia bisnis.

Banyak bisnis yang berkembang saat ini, salah satunya adalah bisnis penjualan alat optik seperti kacamata dan lensa kontak. Tingginya minat perusahaan maupun industri perorangan dalam mendirikan usaha optik menyebabkan banyak berdirinya toko optik diberbagai daerah di Indonesia. Optik merupakan sebutan untuk perusahaan, toko, ataupun gerai yang melakukan kegiatan usaha di bidang kesehatan mata dan lebih

tepatnya menyediakan kebutuhan kacamata dan lensa kontak. Optik juga dapat disebut sebagai toko ritel karena optik menjual langsung produknya kepada pasien akhir dengan menggunakan pelayanan dan jasa dalam proses jual beli yang dilakukan untuk membantu pasien menentukan pilihan. Optik dicari dan dikunjungi bukan hanya untuk tujuan membeli alat penunjang pengelihatian (kacamata) dan lensa kontak tetapi lebih kearah kesehatan dan kesleamatan kerja dalam melindungi mata, tetapi saat ini dengan perkembangan zaman yang semakin modern optik juga menjadi tempat untuk fashion konsumen, dimana banyak model frame, banyak pilihan lensa, dan banyak lensa kontak dengan berbagai warna dan berbagai motif yang tersedia di optik dengan pilihan model yang semakin banyak mengikuti trend fashion kekinian dan tentunya berkualitas baik.

Mata merupakan salah satu organ yang memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia. Kesehatan mata merupakan salah satu syarat penting untuk menyerap berbagai informasi visual yang digunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan, namun gangguan terhadap penglihatan masih menjadi masalah kesehatan di dunia termasuk Indonesia. Gangguan penglihatan dan kebutaan di Indonesia terus mengalami peningkatan dengan prevalensi 1,5% dan tertinggi dibandingkan dengan negara-negara regional Asia Tenggara (Kemenkes, 2010). Maka dari itu diperlukan upaya penanggulangan gangguan penglihatan yang optimal pada setiap masyarakat dapat ditunjukkan dengan partisipasi pemerintah Indonesia, salah satu bentuk upayanya yaitu menunjang pelayanan kesehatan mata kepada

masyarakat secara umum dengan mengeluarkan kebijakan jaminan kesehatan untuk segala usia berupa pemberian Kartu BPJS (Meutia, D., 2016).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan Peserta Pekerja Penerima Upah, Pekerja Bukan Penerima Upah, Bukan Pekerja, dan Penerima Bantuan Iuran yang didaftarkan Pemerintah daerah adalah peserta yang harus diberikan Jaminan Kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan terlaksananya pemberian Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (Indonesia, 2020) . BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dulu bernama Jamsostek) diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan) yang dikelola oleh PT. Askes Indonesia (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS akhirnya Askes berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014 (Agustin et al., 2020) Didalam BPJS terdapat prosedur pelayanan dimana pasien yang sakit atau memiliki keluhan mendapatkan pelayanan sebagai pasien terdaftar dengan membawa kartu BPJS Kesehatan ketika berobat dengan prosedur yang telah ditetapkan (Ningrum, M. Rinda, 2014). Dengan adanya BPJS diharapkan dapat membantu terselenggaranya pelayanan kesehatan mata yang optimal. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan mata yang optimal dapat

diwujudkan dengan salah satu bentuk sarana yaitu Optikal. Optikal diartikan sebagai pelaku usaha. Optikal merupakan tempat usaha yang memberikan pelayanan kesehatan dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan refraksi, pelayanan optisi, dan atau pelayanan lensa kontak (Permenkes RI, 2016).

Dengan adanya BPJS Kesehatan yang sudah berkerjasama dengan beberapa Optik yang ada di Indonesia. Dapat membantu masyarakat dengan mudah mendapatkan alat bantu Kesehatan penunjang pengelihatan (kacamata) dengan menggunakan BPJS Kesehatan dimana setiap optik yang berkerja sama telah menyediakan kacaamta gratis sesuai hak kelas yang tersedia dan apabila ada produk yang tidak sesuai dengan keinginan pasien, dalam hal ini pasien dapat memilih produk lain yang tersedia dan pasien dapat membyar sisa harga yang telah dikurangi seuai dengan hak kelas BPJS Kesehatan yang sudah di tentukan sebagaimana hak kelas pasien pada kelas 1 Rp 330.000, hak kelas 2 Rp 220,000 dan hak kelas 3 Rp. 165.000.

Untuk dapat bersaing dan berkembang setiap perusahaan optik yang telah berkerjasama dengan BPJS Kesehatan harus mampu dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dengan memberikan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang terbaik, beberapa hal tersebut merupakan faktor pendukung dari terjadinya kepuasan pasien BPJS Keshatan dalam membeli alat bantu kesehatan penunjang pengelihatan (kacamata). Kualitas produk merupakan sebuah totalitas yang memiliki karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan

yang dinyatakan atau implisit (Widayanto et al., 2021) sehingga, disini mutu produk berarti kemampuan produk untuk melaksanakan fungsinya, termasuk di dalamnya, Keawetan, Keandalan, Ketetapan, Kemudahan dipergunakan dan diperbaiki (Siregar & Susan, 2018). Kualitas produk dapat berpengaruh pada minat beli bagi para pasien yang sedang membutuhkan suatu produk yang diburuhkan dan yang diinginkan. Untuk memenuhi kepuasan pasien, perusahaan memberikan kualitas produk yang baik dan berkualitas, pelayanan yang baik untuk dapat mempertahankan pasien serta harga yang terjangkau sesuai dengan keinginan pasien. Menurut riset Iriyanti dkk (2016) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas customer. Customer dalam hal ini adalah pasien BPJS Kesehatan

Faktor yang kedua dalam memenuhi kepuasan pasien yaitu harga pada produk barang dan jasa yang ditawarkan. Salah satu faktor penting dalam perusahaan untuk mendapatkan laba yaitu menentukan setiap harga yang terlabel pada barang produk dan jasa yang ditawarkan. Harga yang terjangkau merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan perusahaan agar dapat lebih unggul dari pesaingnya. Perbedaan harga saat ini menjadi faktor penting dalam keputusan pembelian bagi customer hal ini dikarenakan keadaan persaingan yang semakin kompetitif sekarang ini. Dimana banyak Customer umumnya lebih memilih harga relatif murah pada suatu barang produk dan jasa yang ditawarkan. Customer dalam hal ini adalah pasien BPJS Kesehatan.

Selanjutnya, faktor ketiga yaitu memenuhi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut (Kotler 2015) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*), sehingga pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan dapat membentuk pasien tetap yang dapat melakukan pembelian kembali (*re-buying*) dengan ini dapat meningkatkan penjualan dan dapat menghasilkan pendapatan yang maksimal. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa nyaman karena pada umumnya pasien tidak saja menilai kualitas produk yang dijual akan tetapi juga mengamati dan menilai pelayanan yang diberikan oleh penjual. Dalam Penelitian yang dilakukan oleh (Wibisono & , 2016) disimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan customer. Dalam hal ini customer adalah pasien BPJS Kesehatan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang harus diutamakan bagi setiap usaha yang menyediakan produk barang dan jasa. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Andreanata & Wilyadewi, 2021). Segala upaya yang harus dilakukan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Sehingga harapan pelanggan terpenuhi dan selanjutnya mau untuk datang kembali. Strategi jitu sangat diperlukan untuk merebut hati pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan, salah satunya

kebijakan harga dan kepuasan konsumen. Sehingga konsumen dapat loyal terhadap sebuah bisnis yang akan menimbulkan banyak keuntungan.

Berdasarkan data di atas untuk mengetahui tentang kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dalam membeli alat bantu penunjang pengelihan (kacamata) penulis akan melakukan penelitian di salah satu optik yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan yang ada di Jawa Timur, tepatnya di Kota Surabaya yang terdapat 24 optik yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Dari 24 optik yang ada penulis memilih Optik SMEA yang berlokasi di Jl. SMEA No. 47 Wonokromo – Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penulis mengangkat judul: “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Kacamata Kesehatan Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan di Optik SMEA Surabaya” dengan mendaptnkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Optik SMEA?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Optik SMEA?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Optik SMEA?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Optik SMEA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Optik SMEA, antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pasien di Optik SMEA.
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien di Optik SMEA.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Optik SMEA.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Optik SMEA.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Optik SMEA
 - a. Memberikan masukan pada manajemen Optik SMEA tentang kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Optik SMEA.
 - b. Sebagai tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Optik SMEA.
2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dapat dipergunakan sebagai salah satu referensi dalam mengembangkan kebijakan program selanjutnya khususnya prodi Manajemen serta menjadi bahan wacana diperpustakaan.

3. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan menjadi salah satu sebagai bahan perbandingan bagi penulis lain yang hendak melakukan penelitian skripsi yang berkaitan dengan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

HALAMAN SEGAJA DI KOSONGKAN