

## Hubungan antara Kinerja Pelayanan Customer Service dengan Kepuasan Pelanggan

<sup>1</sup>Ani Yuningsih, <sup>2</sup>Nitia Gumiarti

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl Tamansari No 1 Bandung 40116*

Email: <sup>1</sup>Yuningsihani@yahoo.com, <sup>2</sup> nitiagumiarty@yahoo.com

**Abstrak.** Pelayanan merupakan aspek paling utama dalam menunjang kepuasan pelanggan, pelanggan tidak pernah terlepas dari suatu perusahaan terutama perusahaan yang menawarkan berbagai jasa kesehatan. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara “Kinerja Pelayanan *Customer service* dengan Kepuasan Pelanggan” di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuantitatif dengan metode korelasional, sumber data yang digunakan yakni pertama dari data primer dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada pelanggan lalu melakukan wawancara dengan pihak yang terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pada penelitian ini bersifat valid seluruhnya dan validitasnya bersifat reliabel keseluruhan dari penelitian ini adalah terdapatnya hubungan yang signifikan antara variabel kinerja pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan, hal ini diperkuat hasil wawancara terhadap beberapa pihak terkait.

**Kata Kunci:** Kinerja pelayanan, *Customer service*, Kepuasan pelanggan

**Abstract.** Service of a company is the main aspect in supporting the customers satisfaction. The customer itself cannot be separated from a company success, in this case a company which offers a health service. This study aims to find out the relationship between the service performance of customer service and the customer satisfaction in RSUP Dr. HasanSadikin, Bandung. The method used is quantitative by applying the correlational study. The data is taken by distributing questionnaires to the customers as the main data and conducting interviews to the stakeholders as the supporting data. The result determines that the indicators in this study are entirely valid and its validity is reliable, which shows that there is a significant relationship between the service performance of customer service and the customer satisfaction. This conclusion is also supported by the result of its interview to the stakeholders.

**Keywords:** *Service Performance, Customer Service, Customer Satisfaction.*

### A. Pendahuluan

Rumah sakit biasanya enggan menyebut diri mereka sebagai organisasi profit yang mencari keuntungan. Namun tidak dapat dimungkiri banyak rumah sakit yang bertujuan mencari keuntungan. Rumah sakit yang dikelola pemerintah pada dasarnya bertujuan tidak untuk mencari keuntungan, namun demikian lembaga tersebut tidak boleh rugi terus menerus. Masyarakat modern kini memiliki kesadaran yang semakin meningkat mengenai pentingnya kesehatan, dan mereka menuntut pelayanan kesehatan yang semakin baik dan meningkat.

Kelompok masyarakat tertentu di Indonesia banyak yang pergi berobat keluar negeri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Beberapa perusahaan mencoba membangun rumah sakit yang bagus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kelompok ini terhadap pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan perusahaan yang menawarkan jasa khususnya dalam bidang kesehatan, cara satu-satunya yang dapat dilakukan untuk mempertahankan reputasi perusahaannya dapat diperoleh dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Banyak hal atau kasus yang terjadi meliputi rumah sakit diantaranya terletak pada aspek pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh rumah sakit itu sendiri, kekecewaan pada pelayanan yang

diterima pelanggan dapat mengakibatkan hal yang negatif, bermula dari pelanggan yang mendapat pelayanan tidak memuaskan, dampaknya akan berpengaruh pada reputasi RSUP Dr Hasan Sadikin di masyarakat.

Terdapat berbagai kasus atau masalah masalah yang terjadi di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung yang sering terjadi mengenai masalah pelayanan diantaranya seperti pelanggan yang merasa kecewa dengan perlakuan dari pegawai yang bertugas melayani khususnya di bagian *customer service*, seringkali pelanggan dikecewakan karena mereka tidak diberikan arahan yang jelas Mengingat hal tersebut rumah sakit semacam ini membutuhkan praktisi humas untuk menanamkan kesadaran dan menarik minat masyarakat agar mau berobat dirumah sakit negeri sendiri. Karena salah satu tanggung jawab pertama dari seorang praktisi humas rumah sakit adalah membina hubungan baik dengan para pasien.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dikemukakan masalah dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana Hubungan Antara Kinerja Pelayanan *Customer Service* Dengan Kepuasan Pelanggan di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung ?”

Berkaitan dengan masalah tersebut, maka yang penulis akan teliti, identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Hubungan antara *Courtesy* (etiket pelayanan) dari *customer service* dengan kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana hubungan antara *Communication* (pengemasan pesan) dari *customer service* dengan kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana hubungan antara *Tangibles* (penampilan fisik) dari *customer service* dengan kepuasan pelanggan ?

## C. Kajian Pustaka

Pengertian Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Kirom (2009:173) kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk dapat mencapai suatu tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Sedangkan Menurut Barry Cushway (2002 : 1998) Kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan kinerja disini merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui bagaimana tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban oleh suatu organisasi atau perusahaan serta bertujuan pula untuk dapat mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Namun jika dilihat dari sumber daya manusianya, kelamahan dari timbulnya dari permasalahan pelayanan adalah berkaitan dari profesionalisme, kompetensi, empati, serta etika, karena permasalahan dalam pelayanan dapat ditentukan dari bagaimana kinerja seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik

Sedangkan menurut Majid (2011:6) *customer service* adalah ilmu dan seni tentang melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan yang posisinya berada di garis paling depan, yang secara fungsional berada di semua lini, baik ditahap sebelum, selama, maupun sesudah dalam kegiatan produksi maupun non produksi suatu perusahaan, sementara itu dari aspek lain *customer service* merupakan seni, artinya bahwa aplikasi *customer service* sangat membutuhkan unsur kreativitas, inisiatif, dan kepandaian atau ketrampilan, dalam berhubungan dengan orang lain, artinya bahwa keberhasilan pelayanan pelanggan sangat banyak bergantung kepada kreativitas, inisiatif, dan kepandaian bergaul para pelakunya. Potensi keberhasilan pelaksanaan *customer service* yang didukung oleh pribadi pribadi pelayanan yang kreatif, inisiatif, proaktif, dan mandiri akan sangat tinggi.

Sedangkan dari segi kepuasan pelanggan, Menurut Nurjaman dan Umam (2012:349) kepuasan (*satisfaction*) adalah suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya, menurut Kotler (1999:50) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*Expectations*) pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika Kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Menurut Majid (2011:16) secara organisasi pelanggan dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu, pelanggan internal dan pelanggan eksternal namun seringkali kita belum mengerti bagaimana posisi pelanggan dalam suatu perusahaan, serta apa yang membedakan antara pelanggan internal serta eksternal, berikut terdapat beberapa penjelasan yang akan menjelaskan mengenai posisi pelanggan.

Dari beberapa pengertian diatas penulis dapat menjabarkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan hasil dari kinerja seorang pegawai dalam memberikan pelayanannya, dan apabila kinerja dari suatu pegawai perusahaan atau organisasi maksimal, maka perasaan dari kepuasan tersebut akan muncul, mengingat bahwa seorang pelanggan merupakan seseorang yang memiliki tingkat perasaan serta emosional, mengingat hal tersebut, kepuasan dalam pelayanan yang telah diberikan dari seorang pegawai kepada pelanggan dalam hal pelayanan, akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaannya sendiri, untuk itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang dijadikan prioritas pertama dalam suatu perusahaan atau organisasi, banyak pula perusahaan yang menggunakan berbagai serta berbagai kebijakan perusahaan agar pegawainya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya.

#### **D. Metode dan Sasaran Penelitian**

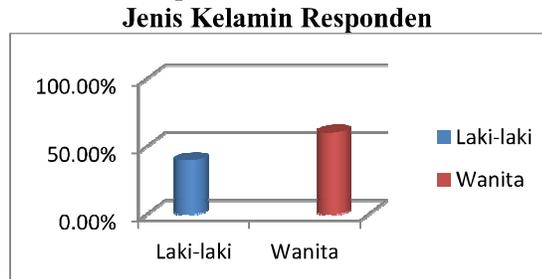
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian Kuantitatif, Menurut Danim dalam Ardianto (2010:47) metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang sarat dengan nuansa angka-angka dalam teknik pengumpulan data di lapangan. Dalam analisis data, metode penelitian kuantitatif memerlukan bantuan ilmu statistik, baik statistik deskriptif maupun inferensial (yang menggunakan rumus-rumus statistik non parametrik). Sedangkan untuk pendekatan penelitiannya peneliti menggunakan korelasional, menurut Isaac dan Michael dalam Rakhmat (2012:27) metode korelasional sebenarnya kelanjutan dari metode deskriptif, kita menghimpun data, menyusunnya secara sistematis, faktual dan cermat.

Populasi yang diambil oleh peneliti adalah pasien RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung yang berobat serta dilayani oleh *customer service*, peneliti mengambil 500 orang responden dan dilakukan dalam waktu 1 minggu pada waktu hari kerja pegawai, tepatnya pada tanggal 21-26 Juni 2014 pukul 07.30-18.00 dalam penelitian ini penulis menggunakan rancangan sampling dari jenis sampel *probabilitas*.

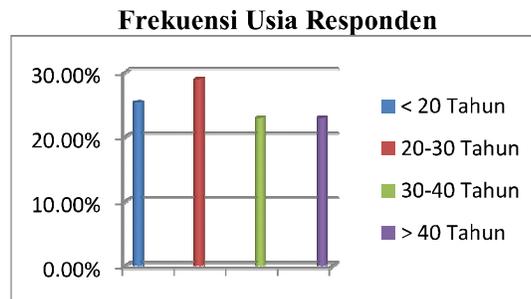
## E. Temuan Penelitian

Dalam penelitian ini lebih mudah difahami serta lebih sistematis, penulis akan mengelompokkannya menjadi beberapa bagian, yaitu terbagi kedalam :

### 1. Analisis Deskriptif dari Data Responden



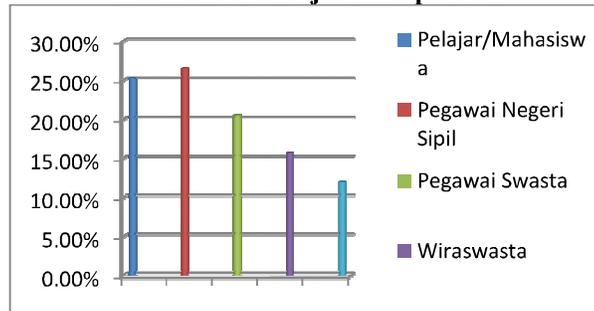
Berdasarkan dari data tabel diatas menunjukkan bahwa data dari responden laki-laki yang telah mengisi kuesioner sebanyak 39.8% atau sekitar 33 orang, sedangkan jumlah wanita yang telah mengisi kuesioner penelitian sebanyak 60.2% atau sekitar 50 orang, data dari tabel responden berdasarkan jenis kelamin tersebut, menunjukkan bahwa jenis kelamin wanita dominan lebih banyak dari laki-laki yang mengisi kuesioner.



Sumber: Kuesioner Penelitian

Terlihat bahwa pasien yang telah mengisi kuesioner berumur kurang atau dibawah 20 tahun, lebih dominan atau lebih banyak responden yang mengisi kuesioner penelitian umur 20-30 tahun, dibandingkan dengan yang lainnya, sedangkan umur 30-40 dan lebih dari 40 tahun mempunyai persentase serta jumlah yang sama dalam mengisi kuesioner.

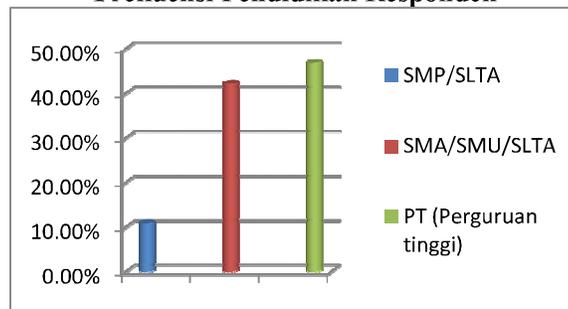
**Frekuensi Pekerjaan Responden**



Sumber: Kuesioner Penelitian

Terlihat bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil lebih dominan dari responden lainnya.

**Frekuensi Pendidikan Responden**



Sumber: Kuesioner Penelitian

Dari data tabel serta frekuensi mengenai pendidikan responden, menunjukkan bahwa pasien yang dominan yang berobat ke RSUP Dr Hasan Sadikin sebagian merupakan lulusan dari perguruan tinggi.

## 2. Analisis Deskriptif Dari Data Inferensial

Hasil dari validitas dan reabilitas dari penelitian ini, seluruhnya bersifat valid dengan reabilitas yang tinggi, dengan hasil yang positif (+) yang berarti satu arah, artinya kuesioner dalam penelitian ini layak jika digunakan untuk alat ukur penelitian yang sama di tempat lain akan menghasilkan kesamaan hampir 88%. maka dalam penelitian ini termasuk dalam reliabilitas yang tinggi.

Untuk memudahkan dalam pengukuran, maka peneliti membagi kedalam hipotesis umum untuk variabel X (kinerja pelayanan) dan Variabel Y (kepuasan pelanggan) berikut hasil penelitian berdasarkan hipotesis secara umum :

Hipotesis Umum dalam penelitian ini adalah :

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan antara kinerja pelayanan *Customer service* Dengan kepuasan pelanggan di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung.

$H_1$  : Terdapat hubungan antara kinerja Pelayanan *Customer service* Dengan Kepuasan Pelanggan di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung.

### Korelasi Antara Kinerja Pelayanan *Customer service* Dengan Kepuasan Pelanggan

#### Correlations

		X	Y
Spearman's rho	X Correlation Coefficient	1.000	.319**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	83	83
Y	Correlation Coefficient	.319**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	83	83

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Keterangan :

X: Kinerja Pelayanan *Customer service*

Y : Kepuasan Pelanggan

Setelah dilakukan perhitungan maka hasil dari korelasi kinerja pelayanan *customer service* dengan kepuasan pelanggan didapat nilai korelasi sebesar 0.319. Nilai korelasi sebesar 0.319 ini menunjukkan hubungan/korelasi yang rendah tetapi pasti antara korelasi kinerja pelayanan *customer service* dengan kepuasan pelanggan. Nilai korelasi yang antara kinerja pelayanan *customer service* dengan kepuasan pelanggan ini merupakan hubungan yang positif (tanda +) artinya jika kinerja pelayanan *customer service* meningkat maka kepuasan pelanggan meningkat begitupun sebaliknya jika kinerja pelayanan *customer service* menurun maka kepuasan pelanggan menurun. Setelah angka korelasi didapat, langkah selanjutnya adalah menguji apakah angka korelasi yang didapat benar-benar signifikan atau dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan dua variabel.

#### F. Diskusi

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah diolah menggunakan data statistik serta pengolahan data inferensial hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan *customer service* dengan kepuasan pelanggan, tak hanya itu hasil tersebut diperkuat melalui adanya wawancara-wawancara singkat bersama pihak terkait seperti bersama pasien serta keluarga pasien, dengan begitu hal ini menunjukkan bahwa *customer service* yang bertugas di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung telah melakukan kerjanya dengan baik dalam melayani pelanggan yang akan berobat, hal inipun tidak lepas dari bagaimana bentuk rencana kerja yang telah dibentuk oleh kinerja humas serta ketekunan dalam menjalankan

programnya, seorang humas dalam suatu perusahaan mempunyai peran yang sangat penting dalam memuaskan pelanggan, dengan begitu adanya kinerja yang baik dari seorang pegawai *customer service* akan berpengaruh pada kepuasan pelanggannya serta reputasi perusahaannya.

Menurut Kadar dan Khaerul (2012:345-346) Banyak manajer yang yakin bahwa publik/pelanggan adalah kunci untuk meraih laba, organisasi tradisional yang ditunjukkan gambar (a) di atas, yang menunjukkan sebuah piramida dengan presiden direktur di puncak, manajemen ditengah, dan karyawan di garis depan (bagian penjualan dan pelayanan, penerima telepon, resepsionis) serta publik atau pelanggan di bawah sudah usang. Maka pelanggan merupakan aspek yang penting dalam setiap perusahaan. Hal ini tentu saja harus menjadi perhatian dan harus dipertahankan bagi para karyawan di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung mengingat bahwa rumah sakit ini merupakan rumah sakit pusat terbesar dengan rujukan pertama di Jawa Barat.

### G. Kesimpulan

1. Ditinjau dari aspek akademis maka RSUP Dr Hasan Sadikin harus lebih meningkatkan etika dari pelayanannya, seperti sikap dari keramahan, respek, rasa bersahabat, serta kesopanan dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan yang datang atau berobat, sehingga pelanggan akan merasa senang serta puas.
2. Ditinjau dari aspek teoritis maka, Diharapkan agar lebih memperhatikan setiap indikator dari kinerja pelayanan serta kepuasan pelanggan sehingga akan lebih terlihat hubungan yang signifikan diantara keduanya. Serta lebih banyak dalam mencari informasi mengenai hubungan antara kinerja pelayanan dengan kepuasan pelanggan

### Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung. Simbiosis Rekatama Media.
- Astuti, Santi Indra dan Hasbiansyah,).2013,*Skripsi, Usulan penelitian, dan Karya Ilmiah*. Bandung: Whatif Artwork
- Cushway, Barry 2002. *Human Resource Management*. Jakarta: PT Gramedia
- Effendi Uchjana Onong 1972. *Human Relation dan Public Relations*. Bandung. Penerbit Mandar Maju
- Majid Abdul Suharto 2011, *Customer Service dalam Bisnis Jasa dan Transportasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Nurjaman Kadar dan Umam Khaerul 2012. *Komunikasi Public Relations*. Bandung, CV Pustaka Setia.
- Kirom Bahrul 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung, Penerbit Pustaka Reka Cipta
- Kotler Philip, Ang Hoon Swee, Leong Meng Siew, Tan Tiong Chin 1999. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Indonesia. Andi Yogyakarta.
- Yulianita, Neni, 2007, *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung. Pusat Penerbitan Universitas (P2U)
- Rakhmat, Jalaluddin 2012. *Metode Penelitian komunikasi*. Bandung . PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Indonesia.

CV. ALFABETA