

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Batam adalah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau. Sebagai kota, Kota Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia. Menurut data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam pada 2015, jumlah penduduk Kota Batam mencapai 1.037.187 jiwa. Untuk memenuhi kebutuhan lapangan pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terdapat beragam sektor penggerak ekonomi di Kota Batam, diantaranya meliputi sektor komunikasi, sektor listrik, air, gas, sektor industri manufaktur dan perkapalan, sektor perdagangan barang, sektor pelayanan jasa, sektor pariwisata dan berbagai sektor lainnya.

Kemajuan teknologi dan informasi pada era globalisasi saat ini, mengakibatkan sektor perekonomian mengalami pertumbuhan. Perusahaan sebagai bagian dari penggerak sektor ekonomi harus mampu mengantisipasi datangnya ancaman dari pesaing, memperbaiki kesalahan, dan memanfaatkan peluang dengan kekuatan yang ada agar meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Tujuan utama didirikannya perusahaan adalah meraih keuntungan atau *profit* yang maksimal. Salah satu kegiatan perusahaan baik yang bergerak di bidang manufaktur maupun bidang jasa untuk mencapai *profit* adalah memberikan

dan menjaga kepuasan konsumen atau pelanggan. Pada perusahaan jasa, perkembangan layanan telah mengikuti perubahan teknologi dan informasi untuk bersaing dengan perusahaan sejenis. Dampak perkembangan teknologi yang ada juga mempengaruhi masyarakat dalam menentukan pilihan layanan jasa yang mudah, cepat, tepat, dan berkualitas.

Kualitas layanan jasa dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2008). Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan jasa yang diharapkan dan layanan jasa yang dirasakan.

Apotek menjadi salah satu sarana layanan jasa yang menyediakan produk obat-obatan serta alat kesehatan yang banyak dicari masyarakat, seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Untuk menghadapi persaingan sesama perusahaan yang sejenis, setiap apotek harus memiliki keunggulan bersaing. Apotek dituntut tidak hanya mengedepankan sisi produk saja, baik terkait harga dan kelengkapannya. Lebih dari itu, pelayanan menjadi tuntutan yang mutlak bagi para pelanggan.

Vitka Farma Aviari merupakan salah satu apotek yang menyediakan obat-obatan, alat kesehatan, dan menyediakan produk kebutuhan sehari-hari seperti makanan ringan, kosmetik, perlengkapan mandi dan lain-lain. Berdasarkan

observasi awal yang dilakukan, ditemukan beberapa keadaan yang akan mengakibatkan penilaian negatif dari para pelanggan, seperti kondisi lantai apotek yang tidak bersih, petugas jaga tidak berpakaian seragam, dan suhu ruangan apotek terasa panas.

Untuk meningkatkan kualitas layanan apotek maka perlu dilakukan perbaikan baik berupa internal maupun eksternal di Apotek Vitka Farma Aviari. Perbaikan peningkatan kualitas layanan dapat menggunakan metode integrasi konsep *servqual* yang dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Metode *servqual* adalah metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan *gap*, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan apotek. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar, sehingga dapat mengidentifikasi area atau atribut untuk peningkatan kualitas jasa apotek.

Apotek Vitka Farma Aviari dituntut untuk dapat memberikan pelayanan jasa yang maksimal kepada konsumen. Pihak manajemen apotek perlu dengan cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan jasa yang diberikan. Berdasarkan pemikiran tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul : “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA APOTEK SWASTA DI KOTA BATAM”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Manajemen belum mengetahui secara pasti langkah-langkah perbaikan apa saja yang perlu segera dilakukan dalam usaha peningkatan kualitas layanan.
2. Ditemukan beberapa keadaan di Apotek Vitka Farma Aviari seperti kondisi lantai apotek yang tidak bersih, petugas jaga tidak berpakaian seragam, dan suhu ruangan apotek terasa panas.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan pada pelayanan jasa apotek di Apotek Vitka Farma Aviari.
2. Aktifitas pelayanan atas produk obat-obatan, alat kesehatan, dan berbagai produk kebutuhan sehari-hari dijalankan disatu tempat.
3. Dimensi kualitas yang digunakan adalah *emphaty*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles*.
4. Analisis permasalahan menggunakan konsep *servqual* dan IPA (*Importance Performance Analisis*).

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah pelayanan jasa pada Apotek Vitka Farma Aviari sudah sesuai dengan harapan para pelanggan?
2. Atribut apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan Apotek Vitka Farma Aviari?
3. Apa saja langkah-langkah perbaikan yang harus dilakukan pada Apotek Vitka Farma Aviari untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kinerja dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa (tingkat kepuasan pelanggan) pada Apotek Vitka Farma Aviari.
2. Menentukan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan Apotek Vitka Farma Aviari.
3. Memberikan usulan perbaikan kepada manajemen Apotek Vitka Farma yang perlu disegerakan sesuai keinginan pelanggan.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Secara Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan baru bagi pembaca dalam hal pengukuran kualitas layanan jasa apotek.
- b. Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan sebagai referensi dalam pembuatan skripsi atau tugas akhir kuliah tentang analisis kualitas layanan jasa apotek.

- c. Bagi Universitas Putera Batam, penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi dalam pembuatan skripsi atau tugas akhir kuliah dengan topik analisis kualitas layanan jasa apotek dimasa yang akan datang.

1.6.2. Manfaat Secara Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat membantu Apotek Vitka Farma Aviari dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan Apotek Vitka Farma Aviari.