

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan yang mendasar bagi keberlangsungan kehidupan manusia di samping kebutuhan lainnya seperti pangan, tempat tinggal dan pendidikan, karena hanya dalam keadaan sehat manusia dapat hidup, tumbuh berkembang, berkarya dan mengaplikasikan ide-ide yang dimiliki dengan baik. Untuk memperoleh kesehatan yang optimal masyarakat mengenal dua jenis pelayanan kesehatan yaitu, pelayanan kesehatan medis yang modern dan pelayanan kesehatan alternatif atau tradisional. Pelayanan kesehatan medis merupakan salah satu jenis pengobatan yang menggunakan peralatan dan obat-obatan yang di produksi secara massal. Sedangkan pelayanan kesehatan alternatif atau tradisional adalah pelayanan kesehatan yang berlatar belakang kebudayaan masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Kesehatan Tradisional Empiris adalah penerapan kesehatan tradisional yang manfaat dan keamanannya terbukti secara empiris.
2. Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer adalah penerapan kesehatan tradisional yang memanfaatkan ilmu biomedis dan bio kultural dalam penjelasannya serta manfaat dan keamanannya terbukti secara ilmiah.
3. Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan yang mengombinasikan pelayanan kesehatan konvensional dengan Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer, baik bersifat sebagai pelengkap atau pengganti.

4. Obat Tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berupa bahan tumbuhan, bahan hewan, bahan mineral, sediaan sarian (galenik), atau campuran dari bahan tersebut yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan, dan dapat diterapkan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.
5. Surat Terdaftar Penyehat Tradisional yang selanjutnya disingkat STPT adalah bukti tertulis yang diberikan kepada penyehat tradisional yang telah mendaftar untuk memberikan Pelayanan Kesehatan Tradisional Empiris.
6. Surat Tanda Registrasi Tenaga Kesehatan Tradisional yang selanjutnya disingkat STRTKT adalah bukti tertulis pemberian kewenangan untuk memberikan Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer.
7. Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional, yang selanjutnya disingkat SIPTKT adalah bukti tertulis yang diberikan kepada tenaga kesehatan tradisional dalam rangka pelaksanaan pemberian Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer.
8. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.
9. Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tradisional adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pengobatan/perawatan Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer.
10. Panti Sehat adalah tempat yang digunakan untuk melakukan perawatan Kesehatan Tradisional Empiris.
11. Pemerintah Pusat, yang selanjutnya disebut Pemerintah, adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

12. Pemerintah Daerah adalah gubernur, bupati, atau wali kota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
13. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.

Pelayanan Kesehatan tradisional dalam pasal 2 adalah sebagai berikut :

1. Peraturan Pemerintah ini bertujuan untuk:
 - a. membangun sistem pelayanan kesehatan tradisional yang bersinergi dengan pelayanan kesehatan konvensional
 - b. membangun sistem Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer yang bersinergi dan dapat berintegrasi dengan pelayanan kesehatan konvensional di Fasilitas Pelayanan Kesehatan
 - c. memberikan perlindungan kepada masyarakat
 - d. meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tradisional; dan
 - e. memberikan kepastian hukum bagi pengguna dan pemberi pelayanan kesehatan tradisional.
2. Ruang lingkup pengaturan dalam Peraturan Pemerintah ini meliputi:
 - a. tanggung jawab dan wewenang Pemerintah dan Pemerintah Daerah
 - b. jenis pelayanan kesehatan tradisional
 - c. tata cara pelayanan kesehatan tradisional
 - d. sumber daya
 - e. penelitian dan pengembangan
 - f. publikasi dan periklanan
 - g. pemberdayaan masyarakat
 - h. pendanaan
 - i. pembinaan dan pengawasan
 - j. sanksi administratif.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 103 tahun 2014, tentang pelayanan kesehatan tradisional.

Jenis pelayanan kesehatan tradisional dalam pasal 7 meliputi :

- a. Pelayanan Kesehatan Tradisional Empiris
 - b. Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer
 - c. Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi.
1. Pelayanan Kesehatan Tradisional Empiris

Pelayanan Kesehatan Tradisional Empiris dalam pasal 8 adalah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf a merupakan penerapan pelayanan kesehatan tradisional yang manfaat dan keamanannya terbukti secara empiris.

Pelayanan Kesehatan Tradisional Empiris dapat menggunakan satu cara perawatan atau kombinasi cara perawatan dalam satu sistem Pelayanan Kesehatan Tradisional Empiris.

Cara perawatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan menggunakan:

- a. keterampilan; dan/atau
- b. ramuan

Dalam pasal 9 ketentuan lebih lanjut mengenai Pelayanan Kesehatan Tradisional Empiris sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 diatur dengan Peraturan Menteri.

2. Kesehatan Tradisional Komplementer dalam pasal 10 adalah sebagai berikut :

Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf b merupakan pelayanan kesehatan tradisional dengan menggunakan ilmu biokultural dan ilmu biomedis yang manfaat dan keamanannya terbukti secara ilmiah.

Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer dapat menggunakan satu cara pengobatan/perawatan atau kombinasi cara pengobatan/perawatan dalam satu kesatuan Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer. Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di

Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tradisional. Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer yang memenuhi kriteria tertentu dapat diintegrasikan pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Kriteria tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) meliputi:

- a. mengikuti kaidah-kaidah ilmiah
- b. tidak membahayakan kesehatan pasien/klien
- c. tetap memperhatikan kepentingan terbaik pasien/klien
- d. memiliki potensi promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan meningkatkan kualitas hidup pasien/klien secara fisik, mental, dan sosial
- e. dilakukan oleh tenaga kesehatan tradisional.

Pasal 11, Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer dilakukan dengan cara pengobatan/perawatan dengan menggunakan:

- a. keterampilan; dan/atau
- b. ramuan

Pasal 12, Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer yang menggunakan keterampilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a dilakukan dengan menggunakan:

- a. teknik manual
- b. terapi energi; dan/atau
- c. terapi olah pikir.

Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer yang menggunakan ramuan sebagaimana dimaksud Pasal 11 huruf b dilakukan dengan menggunakan ramuan yang berasal dari:

- a. tanaman
- b. hewan
- c. mineral; dan/atau
- d. sediaan sarian (galenik) atau campuran dari bahan-bahan.

Dalam penggunaan sediaan sarian (galenik) atau campuran dari bahan-bahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d mengutamakan ramuan Indonesia. Ketentuan lebih lanjut dalam pasal 13 mengenai Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, Pasal 11, dan Pasal 12 diatur dengan Peraturan Menteri.

3. Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi

Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) huruf c merupakan pelayanan kesehatan yang menggabungkan pelayanan kesehatan konvensional dengan Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer. Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara bersama oleh tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan tradisional untuk pengobatan/perawatan pasien/klien. Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diselenggarakan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jenis Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Menteri setelah mendapat rekomendasi dari tim. Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terdiri atas unsur Kementerian Kesehatan, organisasi profesi, praktisi, dan pakar kesehatan tradisional. Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditetapkan oleh Menteri.

Menurut Tjiptono (2017:90) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Oleh sebab itu kepuasan pelanggan akan berlangsung dalam jangka pendek, karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat kepuasan pelanggan.

Konsumen mengharapkan untuk memperoleh pelayanan atau *service* yang maksimal dari penyedia jasa dengan memaksimalkan pelayanan atau *service*

diharapkan dapat memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan melebihi harapan mereka. Oleh karena itu, manajemen dari industri jasa perlu untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Kotler dalam Lupiyadi (2014:7) “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apa pun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.”

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:151), harga adalah Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Menurut Philip Kotler (2016:132): Harga adalah jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk produk itu.’

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228) “Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.”

Menurut Kotler dan Amstrong (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi pelanggan terhadap hasil dari suatu produk dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan adalah Menurut Zeithaml dan Bither (2003) dalam Jasfar (2012:20-21), terdapat bermacam-macam faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Aspek barang dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa.

2. Aspek emosi pelanggan. Emosi atau perasaan dari pelanggan dapat memengaruhi persepsinya mengenai tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa. Emosi ini berkaitan dengan suasana hati. Pada saat seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang gembira, emosinya akan mempengaruhi persepsi yang positif terhadap kualitas suatu jasa yang dikonsumsi. Sebaliknya, jika seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang buruk, emosinya akan membawa tanggapan yang buruk terhadap suatu jasa yang sedang dimanfaatkan olehnya walaupun penyampaian jasa tersebut tidak ada kesalahan sedikit pun.
3. Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa. Pelanggan terkadang dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa di mana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Biasanya pelanggan cenderung untuk mencari penyebabnya. Kegiatan pelanggan dalam mencari penyebab suatu kesuksesan atau kegagalan jasa inilah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa.
4. Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan. Pelanggan akan bertanya pada diri mereka sendiri: “Apakah saya sudah dilayani secara adil dibandingkan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapatkan perlakuan yang lebih baik, harga yang lebih murah, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya diperlakukan secara baik dan sebanding dengan biaya dan usaha yang saya keluarkan?” Pemikiran mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan pada tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa tersebut.
5. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Sebagai contoh, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan. Kemudian, apakah ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan anggota keluarga terhadap

perjalanan dipengaruhi oleh cerita yang diceritakan kembali di antara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa tersebut.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sangat berpengaruh positif, kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan, karena pelayanan yang diberikan akan dinilai oleh pelanggan, sehingga pelanggan memiliki kesan yang beraneka ragam sesuai pelayanan yang diberikan. Jika kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan akan mengakibatkan rasa puas yang tinggi. Sedangkan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan tidak merasa puas. Oleh karena itu kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1.1.1 Karakteristik Klinik

Pelayanan kesehatan tradisional yang bermula dari menggunakan jenis dan cara yang mengacu pada pengalaman dan keterampilan turun temurun secara empiris yang dapat dipertanggung jawabkan, sesuai dengan norma agama dan budaya masyarakat dikembangkan secara ilmiah melalui upaya saintifikasi produk dan prakteknya serta diperolehnya kompetensi akademik bagi penyehat tradisional Indonesia sebagai bagian dari tenaga kesehatan, mengembangkan pelayanan kedokteran komplementer agar semua komponen (tenaga kesehatan, cara praktiknya dan produk kesehatan tradisional) dapat lebih diterima dan diakui manfaat, mutu dan keamanannya bagi masyarakat luas. Pemerintah bertekad mengembangkan pelayanan kesehatan tradisional sebagaimana direkomendasikan oleh organisasi kesehatan dunia (world health organization/WHO) dalam Traditional/Complementary Medicine Tahun 2014-2023 untuk diintegrasikan ke pelayanan kesehatan dalam suatu sistem kesehatan nasional. Dengan demikian sistem pelayanan kesehatan tradisional ini merupakan bagian dari sistem kesehatan nasional.

Terapi Tradisional yang di selenggarakan oleh Perkumpulan Reiki Indonesia (PRI d/h ARSI) Tentang Pendiri Irwan Effendi lahir di Padang tanggal 28 Desember 1973 selaku ketua litbang pada tahun 2011, pada tahun 2014 membuka praktek terapi dan melatih spesialisasi Chiropractic atau Orthopedic berbasis bioenergi dan merintis usaha di bidang bioenergi sejak tahun 2016 dengan nama klinik terapi Bioenergy Solution Center. yang berhubungan dengan penyakit medis dan non medis, serta estetika .

Alamat : Jl. Tongkol No 1A RT 001 RW 005,, RT.2/RW.5,Rawamangun,

Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220

Jam Buka :Senin -Jumat 11.00 AM -17.00 PM (atau sesuai janji)

Telepon : (021) 29834369

Mision : to go beyond every imaginable boundaries to cross over every fathomable limits

Vision : life, unbounded, by laws of nature

Untuk mencapai Visi, Misi, dan Goals Bioenergy Solution Center , kami mengutamakan kesembuhan dan bukan hanya melayani perawatan dan produk kesehatan, saat ini Bioenergy Solution Center berperan aktif untuk mengedepankan pelatihan kesehatan (BTL, BTD) sebagai solusi untuk terus meningkatkan kualitas hidup di masyarakat. Bioenergy Solution Center akan terus meningkatkan pelayanan dan memberikan pelatihan terbaik sebaik mungkin.

Berdiri sejak tahun 2016, Bioenergy Solution Center selalu berusaha untuk terus mencapai 100% kepuasan pelanggan (internal ataupun eksternal) hal ini tercermin melalui pelayanan kami yang akan terus berkomitmen untuk menjadi solusi terapi bioenergi bagi masyarakat. Bioenergy Solution Center secara berkala akan terus melakukan inovasi, memperbaiki kualitas dan memastikan kesembuhan bagi pelanggan yang datang pada setiap sesi pelayanan yang diberikan.

Bioenergy Solution Center (BioSCent) adalah perusahaan startup yang menyediakan solusi berbasis bioenergi untuk tantangan sehari-hari yang tidak dapat diselesaikan dengan metode konvensional.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut, maka permasalahan yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center di Rawamangun ?
2. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Terapi Tradisional bioenergy solution center Di Rawamangun ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan di Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun ?
4. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan di Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas di Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan di Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun ?
7. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai latar belakang dan rumusan masalah tersebut di atas, maka yang menjadi Tujuan dalam mengadakan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun ?
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung harga terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun ?
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun ?
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun?
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada Klinik Terapi tradisional Bioenergy Solution Center Di Rawamangun ?

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang manajemen pemasaran dan menerapkan teori yang telah diperoleh pada saat penelitian ke dalam kehidupan nyata.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris pada ilmu manajemen pemasaran, khususnya dalam kualitas pelayanan dan harga melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi para akademisi dalam mengembangkan penelitian dimasa yang akan datang.

3. Bagi Klinik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi klinik dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dengan lebih memperhatikan harga dan kualitas pelayanan. bisa juga dengan menambahkan promosi agar nama klinik dapat melekat di benak masyarakat.

1.5. Sistematika Penulis

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian maka peneliti membuat sistematika penelitian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, karakteristik klinik dan sistematika penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai review penelitian terdahulu, landasan teori tentang kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas, keterkaitan antar variabel, kerangka konseptual, hipotesis dan uraian teori yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III : METODA PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian dalam lingkup strategi penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data variabel yang digunakan, uji validitas dan reabilitas, metode analisis data, pengolahan data, penyajian data, analisis statistik data dan pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum klinik, gambaran umum responden, hasil uji instrumen, hasil analisis statistik data, hasil uji hipotesis secara langsung dan tidak langsung.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai penutup yang menjelaskan tentang kesimpulan saran dan keterbatasan.