

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA BEKAM PADA GRIYA HERBAL AR-RAHMA BANJARMASIN

Muhammad Rifqi¹, Hj. Farida Yulianti², Syahrani³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin,
NPM. 16310431, Muhammad Rifqi

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin,
NIDN. 1121076901, Hj. Farida Yulianti

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin,
NIDN. 1125097401, Syahrani
muhammadrifqi385@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis : (1) sejauh mana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bekam pada Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin dan (2) dimensi atau unsur kualitas pelayanan mana saja yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bekam pada Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara semi-struktur. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan dimensi bukti fisik masih kurang memuaskan, (2) kualitas pelayanan dimensi kehandalan sudah memberikan kepuasan kepada konsumen, (3) kualitas pelayanan dimensi daya tanggap sudah memberikan kepuasan kepada konsumen, (4) kualitas pelayanan dimensi jaminan sudah memberikan kepuasan kepada konsumen dan (5) kualitas pelayanan dimensi empati sudah memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dimensi bukti fisik di Griya Herbal Ar-Rahma perlu di tingkatkan atau diperbaiki lagi agar memberikan kepuasan kepada konsumen, sedangkan dimensi kualitas pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi sehingga terus memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze: (1) the extent of service quality to customer satisfaction in using cupping services at Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin and (2) which dimensions or elements of service quality need to be considered to increase consumer satisfaction in using cupping services at Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin.

This research use descriptive qualitative approach. Data collection techniques through observation, documentation and semi-structured interviews. The data in this study use primary data.

The results of this study indicate that: (1) the quality of service dimensions of physical evidence is still unsatisfactory, (2) the quality of service dimensions of reliability have given satisfaction to consumers, (3) the quality of service dimensions of responsiveness have given satisfaction to consumers, (4) the quality of service the assurance dimension has given satisfaction to consumers and (5) the quality of service the empathy dimension has given satisfaction to consumers. This indicates that the service quality dimensions of physical evidence in Griya Herbal Ar-Rahma need to be improved or improved in order to provide satisfaction to consumers, while the dimensions of service quality such as reliability, responsiveness, assurance and empathy are maintained or further enhanced so that it continues to provide satisfaction to consumer.

Keywords: Service Quality; Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Aktivitas manusia dapat mudah terlaksana bila manusia mempunyai kondisi fisik dan mental yang sehat. Oleh karena itu, kesehatan sangatlah penting bagi manusia. Orang sulit beraktivitas jika kondisi kesehatannya terganggu. Pada umumnya, penyebab kesehatan terganggu karena adanya penyakit.

Di era saat ini masyarakat dihadapkan pada berbagai macam pilihan pengobatan baik itu pengobatan modern maupun pengobatan tradisional. Walaupun sudah ada pengobatan modern namun saat ini masih banyak yang menggunakan pengobatan tradisional. Salah satu pengobatan yang masih digunakan adalah teknik pengobatan bekam atau bahasa arabnya *hijamah*.

Hijamah berasal dari Bahasa arab yang juga artinya pelepasan darah kotor. Terapi ini merupakan suatu metode pembersih darah dan angin, dengan mengeluarkan sisa toksid dalam tubuh melalui permukaan kulit dengan cara menyedot. (Ahmad Fatahillah, 2006:21).

Dalam melakukan perbekaman, seorang karyawan harus memiliki ilmu dan keahlian dalam mengobati konsumen sehingga tidak melakukan kesalahan dalam membekam, apalagi bekam merupakan teknik pengobatan, maka harus berhati-hati agar tidak melukai konsumen. Jika proses dalam berbekaman aman maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting, agar konsumen melakukan pembekaman di tempat tersebut kembali. Selain itu, tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat dari segi kualitas pelayan karyawan baik itu kecepatan dalam menanggapi keluhan konsumen, sikap sopan santun kepada konsumen dan juga tempat berbekam harus terasa nyaman.

Perusahaan harus tahu apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan konsumen. Perusahaan harus bisa memberikan kenyamanan kepada konsumen dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik

kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas akan jasa yang diberikan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting bagi perusahaan jasa dalam memberikan kepuasan konsumen. Hal ini bermaksud agar jasa yang ditawarkan dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan dan tempat yang baik dimata masyarakat.

Griya Herbal Ar-Rahma merupakan sebuah tempat pengobatan tradisional di Banjarmasin. Griya Herbal Ar-Rahma bukan hanya melayani terapi bekam saja namun juga melayani pengecekan darah (kolestrol, gula darah, asam urat, hb), *ruqyah syar'iyah* dan juga menjual obat-obat herbal.

Dalam jasa pengobatan sangat perlu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas. Menurut parasuraman dkk dalam buku (Lupiyoadi, 2013:216) ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah penampilan dan kemampuan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan dan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dimensi kehandalan (*reliabilitas*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi Empati (*Empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

Kualitas pelayanan sangatlah mempengaruhi kepuasan konsumen. Maka

setiap perusahaan harus mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dari lima dimensi tersebut bagian mana saja yang sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan bagian mana yang masih kurang. Maka diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan kepada perusahaan terutama pada Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dengan itu penulis melakukan penelitian skripsi dengan mengangkat judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Bekam pada Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara semi-struktur. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin secara umum sudah baik. Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dari kelima dimensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa dengan pelayanan yang berkualitas maka menciptakan kepuasan dalam diri konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan bukti fisik dianggap masih kurang. Dari hasil wawancara tersebut menurut informan yang perlu ditingkatkan

yaitu ruang tunggu yang masih kecil, tangga menuju ruang bekam khusus *ikhwan* di lantai dua terlalu sempit ditambah tangganya berputar dan juga banyak informan tanggap masalah tempat parkir. Ruang tunggu atau ruang antrian walaupun sudah ada perluasan namun masih ada tanggapan kurang, tetapi kebanyakan informan menilai bahwa ruang tunggu sudah baik. Selain itu ada juga yang menanggapi tangga menuju ruang bekam *ikhwan* yang terlalu kecil dan berputar. Dan juga sebagian besar yang diwawancarai memberikan tanggapan buruk terhadap tempat parkir, walaupun tempat parkir di sana sudah ada perluasan sebelumnya namun para konsumen masih banyak yang menganggap tempat parkirnya masih kekecilan dan sering penuh terutama tanggal sunnah berbekam yaitu 15, 17, 19 dan 21. Banyak konsumen yang mencari tanggal yang bagus ketika berbekam karena tanggal tersebut sunnah, sehingga pada tanggal tersebut mengalami pelunjakan konsumen hal tersebut berpengaruh terhadap tempat parkir yang digunakan oleh konsumen ketika memarkirnya motornya mengalami kesulitan. Selain itu juga untuk ruangan bekam konsumen merasa puas. Perlengkapan dan peralatan yang digunakan saat berbekam juga baik. Secara keseluruhan untuk bukti fisik yang ada di Griya Herbal Ar-Rahma masih kurang memuaskan terutama tempat parkirnya. Prasarana atau fasilitas yang diberikan akan menentukan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimensi kehandalan sudah dianggap baik atau memuaskan, tidak ada kesalahan yang dilakukan oleh karyawan Griya Herbal Ar-Rahma, yang berarti bahwa karyawannya memiliki kemampuan, keahlian dan profesional. Terbukti dari wawancara yang dilakukan penulis bahwa informan yang diwawancarai sudah beberapa kali berbekam di Griya Herbal Ar-Rahma dan sudah menjadi pelanggan, selama mereka berbekam disana tidak ada kesalahan atau keluhan dalam hal kehandalan karyawan yang di miliki Griya

Herbal Ar-Rahma. Karyawan yang handal memberikan kepuasan bagi konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari semua pendapat informan bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan Griya Herbal Ar-Rahma sudah baik. Menurut informan informasi yang disampaikan jelas dan mudah dimengerti. Daya tanggap yang baik memberikan kepuasan bagi konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimensi jaminan sudah dianggap baik atau memuaskan. Dari semua pendapat informan bahwa jaminan yang diberikan Griya Herbal Ar-Rahma sudah memberikan yang terbaik, terbukti dari hasil wawancara tersebut semua informan yang berbekam memberikan pandangan yang bagus bahwa dimensi jaminan baik itu keamanan berbekam, keamanan tempat parkir, keramahan karyawan dan lainnya semuanya memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimensi empati sudah dianggap baik atau memuaskan. Berdasarkan semua hasil wawancara tentang kualitas pelayanan dimensi empati bahwa karyawan di Griya Herbal Ar-Rahma memiliki sifat empati terhadap konsumennya. Terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa karyawan di Griya Herbal Ar-Rahma membantu, peduli dan perhatian kepada konsumennya. Empati karyawan yang baik memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada konsumen tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan bekam di Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin maka kualitas pelayanan disana sudah memuaskan, walaupun memuaskan namun menurut informan masih ada yang harus ditingkatkan ataupun diperbaiki lagi terutama pada dimensi bukti fisik. Beberapa informan mengatakan prasarana seperti tempat parkir, ruang tunggu

serta tangga menuju bekam *ikhwan* masih perlu ditingkatkan kualitasnya. Terutama tempat parkir yang jika pada tanggal sunnah berbekam selalu banyak. Banyak para konsumen yang memilih tanggal tersebut karena sesuai dengan anjuran Nabi Muhammad SAW.

Berbekamlah pada tanggal 15,17,19 dan 21. (HR. Thirmidzi, Hakim dan Bazar).

Di Griya Herbal Ar-Rahma mengalami kenaikan konsumen pada tanggal sunnah, namun jika tanggal biasa konsumen yang berbekam lebih sedikit. Hal tersebut membuat tempat parkir menjadi penuh, terutama pagi harinya. Pada dimensi kualitas pelayanan yang lainnya seperti dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sudah memberikan kepuasan bagi konsumen.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan bukti fisik yang dimiliki Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin masih kurang memuaskan. Masih ada beberapa yang kurang menurut informan terutama tempat parkir yang masih sempit sehingga ketika terjadi kenaikan pelanggan terutama tanggal sunnah berbekam tempat parkir penuh dan sesak. Hal tersebut menyulitkan para konsumen. Selain itu, informan menilai bahwa ruang tunggu berbekam masih kecil dan tangga menuju ruang bekam *ikhwan* ketika dinaiki sulit dikarenakan tangganya sempit dan berputar. Namun untuk fasilitas atau prasarana lain yang dimiliki sudah baik dan memuaskan konsumen.
- 2) Kualitas pelayanan dimensi kehandalan yang dimiliki Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin sudah memuaskan. Karyawan yang dimiliki handal dan tidak melakukan kesalahan ketika berbekam. Banyak

konsumen yang sudah jadi langganan, mereka loyal dan selalu berbekam di sana.

- 3) Kualitas pelayanan dimensi daya tanggap yang dimiliki Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin sudah memuaskan. Karyawan yang dimiliki daya tanggapnya cepat sehingga konsumen merasa nyaman ketika berbekam.
 - 4) Kualitas pelayanan dimensi jaminan yang dimiliki Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin sudah memuaskan. Karyawan yang ramah dan keamanan yang diberikan juga baik. Tidak ada kesalahan atau kelalaian yang membuat konsumen kecewa.
 - 5) Kualitas pelayanan dimensi empati yang dimiliki Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin sudah memuaskan. Karyawan yang dimiliki mempunyai sikap empati kepada konsumen. Karyawan selalu membantu, peduli dan perhatian kepada konsumen.
2. Saran
- Berdasarkan masalah pada skripsi ini, maka penulis mengajukan beberapa saran sehingga bisa bermanfaat bagi perusahaan yang bersangkutan agar kedepannya kualitas pelayanan lebih bagus lagi sehingga memberikan kepuasan kepada konsumen.
- 1) Kualitas pelayanan dimensi bukti fisik masih kurang memuaskan. Griya Herbal Ar-Rahma Banjarmasin hendaknya untuk memperbaiki atau meningkatkan beberapa fasilitas seperti tempat parkir dan ruang tunggu di perluas lagi serta tangga menuju ruang *ikhwan* diperbaiki agar memberikan kenyamanan kepada konsumen.
 - 2) Kualitas pelayanan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati perlu dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi agar selalu memberikan kepuasan kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fatahillah. 2006., Keampuhan Bekam (Pencegah & Penyembuhan Penyakit Warisan Rasulullah, Qultum Media, Jakarta
- Alfani, M., & Jaya, F. P. 2018., Filsafat Ilmu & Metodologi Penelitian, FE UNISKA Muhammad Arsyad Al-Banjari, Banjarmasin
- Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah. 2019., Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan), Deepublish, Surabaya
- Kasmui. 2016., Bekam Pengobatan Menurut Sunnah Nabi : Materi Pelatihan Bekam Singkat, ISYFI, Semarang
- Kotler, P. dan Keller, K.I. 2009., Manajemen Pemasaran, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, P. dan Armstrong, G, K.I. 2007. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Penerbit Erlangga. Jakarta
- M. Nur Nasition. 2004., Manajemen Jasa Terpadu, Ghalia Indonesia, Bogor
- Rambat Lupiyoadi. 2001., Manajemen Pemasaran Jasa, Selemba Empat, Jakarta
-, 2013. Manajemen Pemasaran Jasa, Selemba Empat, Jakarta
- Sugiyono. 2017., Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung
- Tim Penyusun Kamus. 2007., Kamus Besar Bahasa Indonesia, edisi ketiga, Balai Pustaka, Jakarta
- Tjiptono F. 1997., Strategi Pemasaran, Andi, Yogyakarta
-2011., Pemasaran Jasa, Andi, Yogyakarta
-2014., Pemasaran Jasa, Andi, Yogyakarta