

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hermina Hospital Group merupakan sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa kesehatan, berpusat di Hermina Tower, Kemayoran, Jakarta. Rumah Sakit Hermina Bekasi adalah cabang ke-3 dari Hermina Hospital Group yang didirikan pada tahun 1997, lokasinya berada di Kelurahan Margajaya, Bekasi. Untuk mensejahterakan karyawan Rumah Sakit Hermina maka pada tanggal 29 Desember 2000 didirikanlah Koperasi Karyawan Rumah Sakit Hermina di semua cabang Rumah Sakit Hermina, sampai saat ini koperasi Rumah Sakit Hermina sudah memiliki sertifikat dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia (Kementerian Koperasi dan UKM, 2022).

Koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi memiliki 3 unit usaha, diantaranya unit usaha *Fotocopy* yang ditujukan untuk Pasien; selanjutnya unit usaha Simpan Pinjam yang ditujukan untuk Karyawan yang sudah memiliki status karyawan tetap; serta Waserda (Warung Serba Ada) yang ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan Rumah Sakit dan Karyawan, sehingga karyawan dapat memenuhi kebutuhan pokok rumah tangga tanpa harus berbelanja di luar.

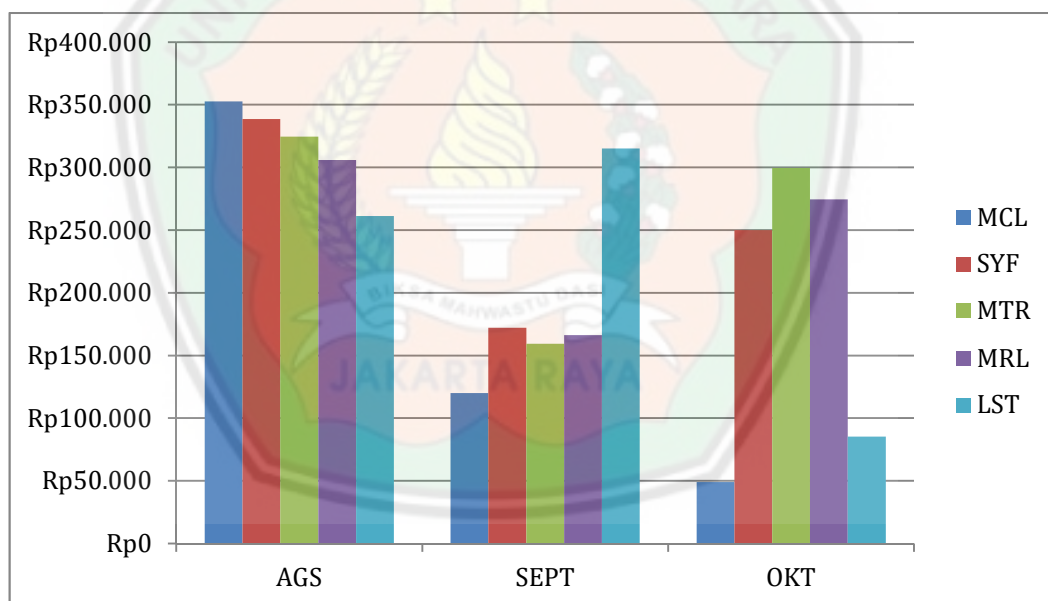
Berdasarkan wawancara pendahuluan yang peneliti lakukan pada Sabtu, 29 Oktober 2022 pukul 16.00 WIB dengan AG selaku petugas waserda mengatakan bahwa pelanggan di waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi merupakan karyawan Rumah Sakit Hermina baik dari cabang Bekasi maupun dari cabang Rumah Sakit Hermina lainnya. (Wawancara dengan AG, 2022).

Sebagai bagian dari *frontliner* atau garda terdepan, petugas waserda merupakan ujung tombak perusahaan yang harus dijalankan dengan sebaik-baiknya karena petugas waserda berhadapan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan, maka dari itu petugas waserda dituntut untuk selalu berhati-hati dalam

menjalankan tugasnya. Karena apapun yang dilakukan petugas waserda dapat menentukan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal dasar yang sangat diperlukan untuk menentukan pembelian selanjutnya. Kepuasan selalu mengarah kepada pribadi serta situasi yang ditimbulkan oleh pelayanan itu sendiri sehingga menimbulkan nilai positif serta kepuasan terhadap suatu perusahaan. Oleh karena itu pada saat melayani pelanggan, petugas harus memiliki kemampuan dan sikap yang positif.

Kepuasan pelanggan akan tercapai setelah pelanggan membandingkan persepsi atau kinerja dengan harapan mereka sebelumnya. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan berdampak positif bagi waserda, dimana reputasi dan kepercayaan terhadap waserda akan meningkat. Petugas waserda perlu memahami nilai-nilai yang diharapkan pelanggan dan atas dasar itu kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin.



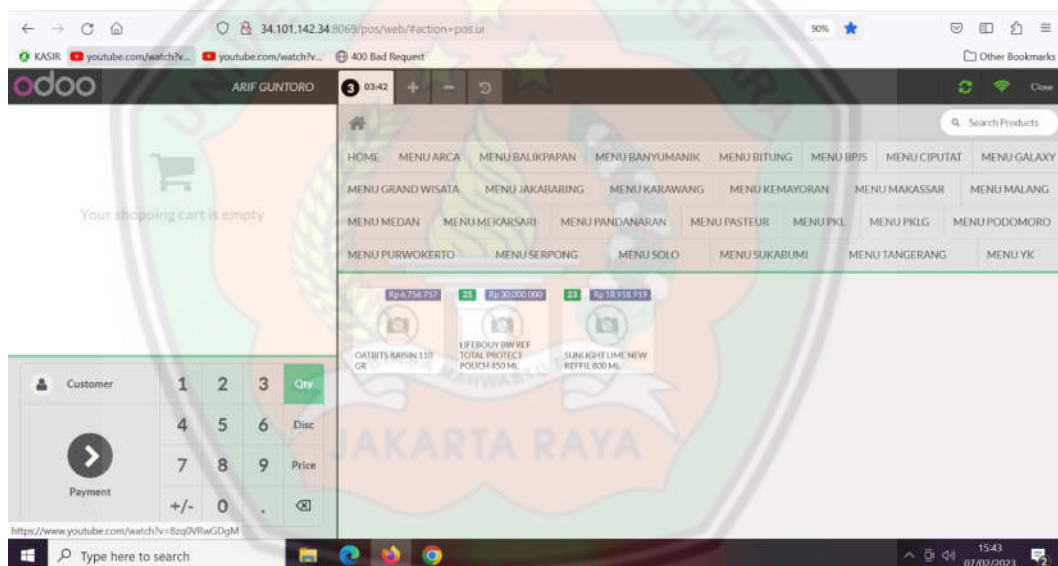
Bagan 1.1 Data Transaksi Pelanggan Waserda Periode Agustus – Oktober 2022

Sumber: Dokumen Internal

Pada periode bulan Agustus 2022 sampai Oktober 2022 ada beberapa pelanggan waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi yang mengalami penurunan transaksi. Salah satu faktor yang bisa mempengaruhi penurunan

transaksi adalah kepuasan dari pelanggan tersebut terhadap pelayanan petugas waserda. Dari hasil wawancara pendahuluan yang peneliti lakukan pada Sabtu, 29 Oktober 2022 pukul 16.00 WIB dengan MCL selaku pelanggan waserda mengatakan:

“Saya lumayan sering berbelanja di waserda, tapi akhir-akhir ini barang di waserda lagi sering kosong. Jadi ya, belanjanya nanti aja kalo barang yang saya cari sudah restock semua. Saya juga sebenarnya lebih suka belanja kalo waserda lagi sepi sih, kalau waserda lagi ramai saya suka ngerasa nggak leluasa kalau mau nanya-nanya stock barang, harus nunggu petugasnya menyelesaikan transaksi dulu baru bisa ngelayanin kita. belanjanya juga jadi tidak terburu-buru” (Wawancara dengan MCL, 2022).



Gambar 1.1 Tampilan Daftar Pelanggan Pada Modul Transaksi Kasir

Sumber: Dokumen Internal

Dari pengamatan awal dan data yang peneliti dapatkan, Rumah Sakit Hermina Bekasi memiliki jumlah karyawan sebanyak 984 orang. Pada periode bulan Agustus sampai bulan Oktober 2022, rata-rata karyawan Rumah Sakit Hermina Bekasi yang berbelanja di waserda ada 408 orang. Dengan jumlah petugas yang terbatas, sehingga apabila ada pelanggan yang memerlukan bantuan saat mencari barang atau membutuhkan penjelasan mengenai barang harus

menunggu petugas yang sedang melayani pelanggan di kasir menyelesaikan transaksi. Hal tersebut seringkali membuat pelanggan mengurungkan niatnya untuk membeli barang yang dicarinya, ditambah dengan kondisi waserda yang sedang ramai sehingga sulit untuk berkomunikasi dengan petugas sehingga pelanggan tidak bisa mendapatkan informasi mengenai barang.

Pada dasarnya koperasi merupakan wujud badan usaha yang diharapkan dalam Pasal 33 ayat 1 UUD 1945, isinya menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan (Astawa, 2017). Koperasi didirikan untuk memberikan manfaat yaitu dapat menyediakan dan menjual barang-barang dengan harga yang relatif murah, memfasilitasi karyawan yang ingin menabung melalui program simpanan dan dapat memperoleh pinjaman dengan tingkat bunga yang relatif rendah.

Kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat, petugas waserda yang terampil serta bersikap ramah dan komunikatif, harga yang terjangkau merupakan sebagian dari tuntutan pelanggan kepada petugas waserda. Karena kurangnya komunikasi antara petugas waserda dengan pelanggan, sehingga pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas waserda.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah komunikasi interpersonal. Hal ini telah dikemukakan oleh Kotler (2007:180) menurut Reichheld keinginan seorang pelanggan untuk memberi rekomendasi kepada seorang teman merupakan akibat dari seberapa baiknya pelanggan diperlakukan oleh karyawan lini depan. Mendukung pendapat Kotler di atas yang menyatakan bahwa pelanggan akan lebih merasakan kepuasan dengan karyawan yang memiliki kemampuan dalam teknik berinteraksi. Berkaitan dengan hal tersebut menurut Suranto AW (2011:79) komunikasi interpersonal dianggap efektif, jika orang lain memahami anda dengan benar, dan memberikan respon sesuai dengan yang anda inginkan. Komunikasi interpersonal yang efektif berfungsi membantu anda salah satunya untuk menyampaikan pengetahuan atau informasi.

Komunikasi interpersonal antara petugas waserda dengan pelanggan terbentuk karena pelanggan dan petugas waserda merupakan sama-sama karyawan Rumah Sakit Hermina Bekasi, sehingga petugas waserda dan pelanggan sering berinteraksi di area Rumah Sakit Hermina Bekasi khususnya area waserda maupun diluar area Rumah Sakit Hermina Bekasi. Hal tersebut dapat menimbulkan kedekatan hingga keterbukaan antara petugas waserda dengan pelanggan, termasuk keterbukaan dan rekomendasi mengenai barang yang dijual di waserda. Karena apabila tidak adanya keterbukaan mengenai barang dari petugas waserda akan menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpercayaan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan petugas waserda, hal tersebut bisa mempengaruhi komunikasi dan hubungan kedepannya antara petugas waserda dengan pelanggan.

Menurut Joseph A. DeVito (dalam Effendy, 2003:60) komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan umpan balik seketika. Selanjutnya menurut Deddy Mulyana (Suranto, 2011:3) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar individu secara tatap muka, yang memungkinkan setiap peserta komunikasi menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal. Jika petugas waserda kurang memperhatikan cara berkomunikasi dengan pelanggan, dapat menimbulkan masalah pelayanan yang berujung pada ketidakpuasan pelanggan akan pelayanan petugas waserda dan ketidakpercayaan pelanggan atas waserda tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana petugas waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi melakukan komunikasi interpersonal dalam upaya terwujudnya kepuasan bagi pelanggan. Penelitian ini akan dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara secara mendalam. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memberi judul **“Komunikasi Interpersonal Petugas Waserda Dengan Pelanggan di Koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi Guna Terwujudnya Kepuasan Pelanggan”**.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ditampilkan sehingga ruang lingkup penelitian dapat menjadi lebih jelas, lebih terarah, spesifik, agar tidak mengaburkan penyelidikan. Kemudian fokus pada penelitian ini adalah komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi dengan pelanggan dalam mewujudkan kepuasan bagi pelanggan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang akan dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan untuk pertanyaan penelitian yaitu bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi dengan pelanggan agar terwujudnya kepuasan pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui komunikasi yang dilakukan petugas waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi dengan pelanggan agar terwujudnya rasa puas dalam menciptakan komunikasi dua arah dengan pelanggan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi penulis, sebagai wadah pengetahuan yang dipelajari secara teoritis dibangku perkuliahan dan dapat digunakan sebagai acuan untuk pelaksanaan pendidikan lebih baik.
2. Bagi akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu media informasi dan bahan rujukan bagi penelitian lain dalam kajian Ilmu Komunikasi, khususnya mengenai komunikasi interpersonal.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk memperoleh gelar strata satu Ilmu Komunikasi sekaligus untuk mengembangkan hasil pembelajaran yang didapat selama masa perkuliahan.
2. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi atau literatur bagi mahasiswa/i yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.
3. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai komunikasi interpersonal untuk berinteraksi dengan pelanggan guna terwujudnya rasa puas.

