

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan di bidang jasa mengalami pertumbuhan yang pesat pada saat ini. Hal ini terlihat jelas dalam aktivitas keseharian, di mana berbagai sektor jasa menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan. Salah satu sektor jasa yang memegang peranan krusial dalam mendukung kelancaran pelayanan kesehatan adalah jasa pengangkutan limbah medis. Sesuai Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2014, limbah dikategorikan sebagai sisa dari suatu usaha atau kegiatan. Senada dengan Suharto (2011), "limbah juga diartikan sebagai zat atau bahan buangan yang dihasilkan dari proses aktivitas manusia". Limbah tersebut dapat berupa tumpukan barang yang sudah tidak terpakai, sisa kotoran hewan, tanaman dll. Limbah berbahaya dan beracun atau yang biasa kita kenal dengan sebutan limbah B3, merupakan salah satu isu lingkungan yang terus meningkat dan menjadi perhatian global. Limbah B3 baik medis atau non medis perlu perlakuan khusus dalam penanganannya, hal tersebut karena untuk menghindari pencemaran ekosistem dan Kesehatan manusia. Pengelolaan limbah B3 menjadi perhatian utama bagi kesehatan lingkungan. Hal ini didasari oleh kekhawatiran global bahwa penanganan yang tidak tepat dapat memicu risiko infeksi (Giacchetta & Marchetti, 2013). "Limbah B3 sendiri memiliki beberapa karakteristik, yaitu mudah meledak, mudah menyala, reaktif, korosif, beracun, dan infeksius".

PT JAT Teknik Medika Group hadir sebagai jasa transpoter limbah medis, yang berdedikasi memberikan pelayanan yang aman dan andal sebagai jasa pengangkutan limbah infeksius dari penyedia pelayanan kesehatan. JAT Teknik Medika Group berdiri sejak tahun 2020, dengan memiliki visi "menjadi perusahaan yang dapat bersaing dan terkemuka untuk melindungi lingkungan hidup dari cemaran bahaya limbah B3 dengan cepat, tepat, selamat dan professional". Sebagai perusahaan jasa transportasi limbah B3 infeksius, JAT Teknik Medika Group memiliki tim yang terlatih dan berpengalaman dalam pengangkutan limbah medis. Layanan kami mencakup pengangkutan dari penghasil limbah yang kemudian kami antarkan ke pihak ketiga sebagai pemusnahan limbah medis yang sesuai dengan standar. Dengan demikian,

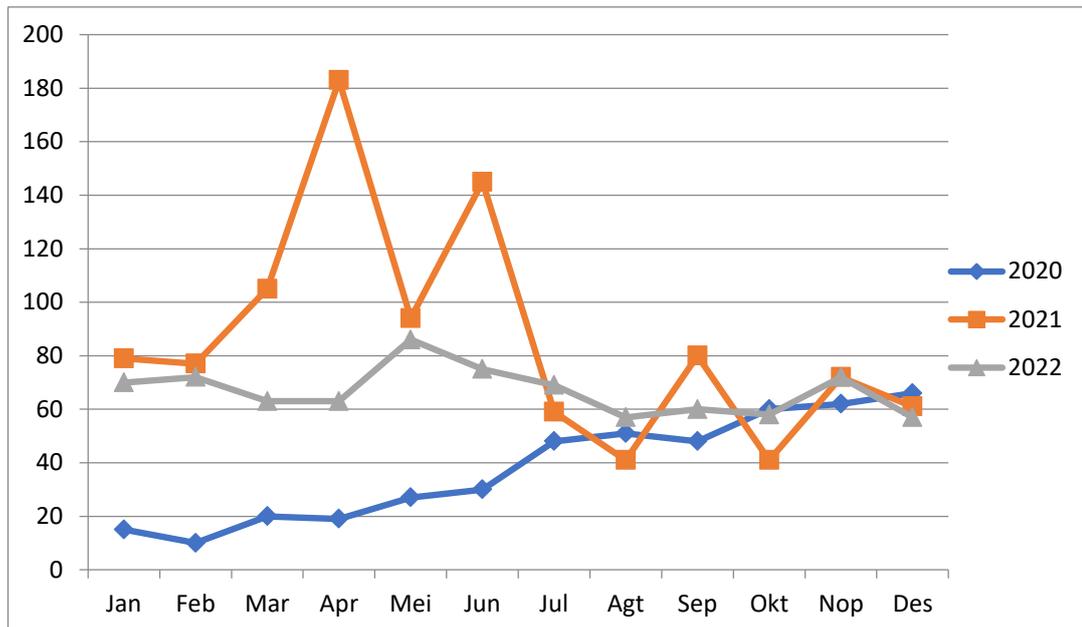
pelanggan kami dapat fokus pada operasional inti mereka sambil memiliki keyakinan bahwa limbah medis mereka ditangani dengan benar dan sesuai peraturan yang berlaku.

PT JAT Teknik Medika Group telah bekerjasama dengan berbagai kabupaten di Provinsi Lampung dan Sumatera Selatan. Konsumen yang bekerjasama tersebut beragam, diantaranya praktik mandiri bidan/dokter/perawat, puskesmas, klinik, rumah sakit, laboratorium, dan apotek. Dari tahun 2020 sampai dengan 2022, JAT Teknik Medika group telah mengeluarkan dokumen MoU sebanyak 2.295. Berikut merupakan data jumlah konsumen yang telah melakukan kerjasama

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen JAT Teknik Medika Group

Bulan	Tahun		
	2020	2021	2022
Januari	15	79	70
Februari	10	77	72
Maret	20	105	63
April	19	183	63
Mei	27	94	86
Juni	30	145	75
Juli	48	59	69
Agustus	51	41	57
September	48	80	60
Oktober	60	41	58
November	62	72	72
Desember	66	61	57
Total Jumlah	456	1037	802

Sumber: JAT Teknik Medika Group 2023



Sumber: Data JAT Teknik Medika Group

Gambar 1.1 Jumlah Konsumen JAT Teknik Medika Group Tahun 2020-2023

Berdasarkan data tersebut, terdapat penurunan jumlah konsumen pada tahun 2022. Sebagaimana yang telah di jelaskan sebelumnya, bahwa JAT Teknik Medika Group merupakan perusahaan yang baru beroperasi di bidang jasa pengangkutan limbah medis pada tahun 2020 dan sempat mengalami kenaikan jumlah konsumen yang signifikan di tahun 2021 yaitu sebanyak 1037 konsumen, akan tetapi di tahun 2022 terjadi penurunan yang cukup signifikan yaitu menjadi 802 konsumen. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengangkutan limbah medis harus memahami keinginan konsumen demi memberikan kepuasan terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Selain itu, seiring dengan peningkatan persaingan bisnis dibidang jasa pengangkutan limbah medis, terdapat beberapa perusahaan yang merupakan transporter atau jasa pengangkutan limbah medis yang khususnya beroperasi di provinsi Lampung, diantaranya:

Tabel 1.2 Perusahaan jasa pengangkutan limbah medis
yang beroperasi di Lampung

No	Nama Perusahaan
1	PT Manuppak Abadi
2	PT Biuteknika Bina Prima
3	PT Bina Marchia Mandiri
4	PT Tenang Jaya Sejahtera
5	PT Uneversal Eco
6	PT Multi Hanna Kreasindo Tbk
7	PT Mitra Garuda Palapa, dll.

Sumber: *Google 2023*

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat tersebut, perusahaan yang bergerak pada jasa pengangkutan limbah medis tidak hanya memahami keinginan konsumen, tetapi juga senantiasa mengeksplorasi atribut-atribut yang menjadi fokus utama konsumen. Hal ini menjadi kunci untuk memastikan pelayanan jasa yang tidak hanya memuaskan, tetapi juga memenuhi standar kebutuhan konsumen dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

JAT Teknik Medika Group, sebagai jasa penyedia layanan pengangkutan limbah medis, perlu memahami kinerja dari atribut pelayanan jasa pengangkutan limbah medis untuk mengetahui sejauh mana atribut tersebut dapat memenuhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan salah satu standar sebagai ukuran suatu mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan mereka. Pelanggan yang merasa puas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, maka akan merasa senang dan puas terhadap produk atau jasa yang diberikan tersebut, begitupun sebaliknya. Kepuasan konsumen yang tinggi dapat mendorong untuk melakukan pembelian ulang, merekomendasikan kepada orang lain, dan memberikan umpan bali yang positif. Sedangkan kepuasan konsumen yang rendah, dapat mendorong konsumen untuk beralih ke jasa lain. Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, yang mencakup kualitas dan kuantitas. Hal ini sesuai dengan pendapat Sutrisno (2016:149) yang mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pegawai.

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian terkait dengan kinerja atribut jasa pengangkutan dengan metode importance performance analysis (IPA), salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Harvian dan Hary, 2021 tentang analisis kepuasan pelanggan pengangkutan sampah menggunakan metode importance performance analysis (IPA) menemukan bahwa yang menjadi prioritas utama untuk di tingkatkan yaitu keramahan dan kejujuran petugas pelayanan sampah serta mudah dihubungi saat proses pengambilan sampah.

Penelitian terdahulu tersebut telah menunjukkan bahwa kinerja atribut jasa pengangkutan limbah merupakan faktor penting dalam kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Atribut Jasa Pengangkutan Limbah Medis Pada PT JAT Teknik Medika Group Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”.

B. Rumusan Masalah

Dalam konteks dinamika persaingan bisnis jasa pengangkutan limbah medis, terdapat kebutuhan mendalam untuk merumuskan permasalahan utama yang menjadi fokus analisis. Dengan memahami tantangan yang dihadapi penyedia layanan jasa pengangkutan limbah medis yang semakin ketat, rumusan masalah berikut mencoba mengidentifikasi aspek-aspek krusial yang perlu dipecahkan guna meningkatkan kepuasan konsumen dan daya saing bisnis:

1. Atribut apa saja yang sesuai dengan kepentingan konsumen ketika akan melakukan pembelian jasa pengangkutan limbah medis?
2. Atribut apa saja yang dianggap memiliki kinerja yang baik oleh konsumen ketika akan melakukan pembelian jasa?
3. Atribut apa saja yang dianggap sesuai antara kepentingan dan kinerja oleh konsumen ketika akan melakukan pembelian jasa?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merinci dan menggali lebih dalam aspek-aspek krusial yang diidentifikasi dalam rumusan masalah. Dengan memfokuskan dengan tujuan penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi tentang pemahaman praktis dan Solusi inovatif untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen ketika akan melakukan pembelian jasa.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap memiliki kinerja bagus oleh konsumen ketika akan melakukan pembelian jasa.
3. Untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap sesuai antara kepentingan dan kinerja oleh konsumen ketika akan melakukan pembelian jasa.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menambah ilmu pengetahuan dibidang manajemen jasa, khususnya tentang kinerja atribut jasa pengangkutan limbah medis.
2. Diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan teori-teori yang terkait dengan kepuasan konsumen dan kinerja jasa.
3. Memberikan informasi kepada Perusahaan jasa pengangkutanna limbah medis tentang atribut-atribut jasa yang sesuai dengan kepentingan konsumen.
4. Membantu Perusahaan jasa pengangkutan limbah medis dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan kinerja jasa.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi untuk fokus pada Analisis Kinerja Atribut Jasa Pengangkutan Limbah Medis Pada PT JAT Teknik Medika Group Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Hal ini bertujuan untuk memastikan pembahasan penelitian lebih terarah dan terfokus pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Cakupan ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu:

1. Objek penelitian adalah atribut jasa pengangkutan limbah.
2. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang masih aktif bekerjasama dengan JAT Teknik Medika Group.
3. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data.