

## **PENGARUH ANTARA PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI, IMPLEMENTASI STRATEGI DIFERENSIASI, DAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENCAPAI KEUNGGULAN BERSAING PADA RUMAH SAKIT HAJI MAKASSAR**

### ***Influence between the Use of Information Technology, Differentiation Strategy Implementation and Service Quality in Achieving Competitive Excellence at Hajj Hospital Makassar***

**Noer Bahry Noor, Burhanuddin Bahar, Guntur R Fara**

Konsentrasi Magister Administrasi Rumah Sakit, FKM UNHAS, Makassar

(s2mars\_uh@yahoo.com)

#### **ABSTRAK**

Perkembangan persaingan antar perusahaan semakin ketat baik pada tingkat regional maupun global. Pada sebagian besar industri jasa, kualitas layanan secara umum diterima sebagai suatu faktor penentu (*key factor*). Zeithaml dan Berry menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan strategi yang mendasar dalam upaya perusahaan meraih sukses dan keberlanjutan dalam lingkungan bisnis yang ketat. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti penggunaan teknologi informasi dan implementasi strategi diferensiasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing, dan pengaruh implementasi strategi diferensiasi terhadap keunggulan bersaing. Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory* adalah untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel melalui proposisi *confirmatory* dan pengujian. Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Perwakilan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian yang sesuai dengan menggunakan teknik analisis SEM. Teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, strategi diferensiasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif. Teknologi informasi dan strategi diferensiasi dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan itu sendiri akan memengaruhi keunggulan bersaing rumah sakit. Kesimpulannya adalah penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sedangkan strategi diferensiasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing

**Kata kunci : IT, diferensiasi, kualitas, kemampuan bersaing**

#### **ABSTRACT**

*Competition among enterprises both at the global and regional levels are increasingly fierce. In most of the service industry, service quality is generally accepted as a determining factor (key factor). Zeithaml & Berry stated that quality of service is a fundamental strategy in the company's efforts to achieve success and sustainability in the intense business environment. Quality of service can be affected by factors such as the use of information technology and the differentiation strategy implementation. The aim of this research is to analyze the influence of the use of information technology on service quality, the influence of service quality on competitive power, and the influence of differentiation strategy implementation on competitive power. This research implemented the explanatory research to explain causal relationships between variables through confirmatory proposition and testing. In this study the analytical technique used was the Structural Equation Modelling (SEM) method. A representative number of samples in this research were used that are relevant with the use of SEM analysis technique. This study found that information technology had a positive and significant impact on quality of service, differentiation strategy had a positive and significant impact on competitive power, and service quality had a positive and significant impact on competitive power. Information technology and differentiation strategy can affect the quality of service, while quality of service it self will affect the hospital's competitive power. In conclusion, the use of information technology had a positive and significant influence on service quality, while differentiation strategy and quality of service had a positive and significant influence on competitive power.*

**Keywords: IT, differentiation, quality, competitive power**

## PENDAHULUAN

Perkembangan persaingan antar perusahaan semakin ketat baik pada tingkat regional maupun global. Perusahaan dituntut untuk mempunyai keunggulan guna memenangkan persaingan di antara para kompetitor. Keunggulan bersaing (*competitive advantage*) pada dasarnya tumbuh dari nilai atau manfaat yang dapat diciptakan perusahaan bagi para pembelinya yang lebih dari biaya yang harus dikeluarkan perusahaan untuk menciptakannya. Pada sebagian besar industri jasa, kualitas layanan secara umum diterima sebagai suatu faktor penentu (*key factor*). Zeithaml & Berry menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan strategi yang mendasar dalam upaya perusahaan meraih sukses dan keberlanjutan dalam lingkungan bisnis yang ketat.<sup>1</sup>

Zeithaml mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbedaan persepsi konsumen akan kualitas layanan yang diterima dengan harapan konsumen akan kualitas.<sup>1</sup> Parasuraman, *et al* mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut *servqual* (*service quality*) yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.<sup>1</sup> Lebih lanjut menurut kualitas layanan pada pelanggan sangat menguntungkan perusahaan. Penelitian Parasuraman, *et al* menunjukkan bahwa hal tersebut merupakan strategi yang lebih menguntungkan dari pada memperbesar pangsa pasar atau pengurangan biaya produksi.<sup>1</sup> Sedangkan Churchill menyatakan bahwa tingginya kualitas layanan yang diterima pelanggan akan mempunyai pengaruh kuat terhadap keuntungan perusahaan daripada skala produksi, pangsa pasar, biaya per unit, dan banyak faktor lain yang biasanya berhubungan dengan keunggulan kompetitif.<sup>2</sup>

Sementara menurut Wahlers, strategi yang tepat dan akurat dalam kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi keunggulan bersaing perusahaan bila direncanakan dan diimplementasikan dengan tepat.<sup>3</sup> Pendapat senada juga dinyatakan oleh Menonet, *et al* bahwa kualitas layanan merupakan faktor vital dalam menciptakan *superior value* untuk pelanggan. *Superior value* merupakan batu loncatan bagi perusahaan untuk memperoleh keunggulan bersaing.<sup>4</sup>

Terdapat perbedaan hasil penelitian di-

antara ketiga penelitian tersebut. Penelitian Churchill, *et al* menghasilkan kesimpulan, bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih berpengaruh pada keuntungan perusahaan dari pada keunggulan kompetitif perusahaan.<sup>2</sup> Penelitian Wahlers menghasilkan kesimpulan, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada keunggulan kompetitif perusahaan jika diimplementasikan dengan tepat.<sup>3</sup> Sedangkan penelitian Menonet, *et al* menghasilkan kesimpulan yang sedikit berbeda, bahwa kualitas layanan merupakan *superior value* sebagai batu loncatan untuk memperoleh keunggulan bersaing.<sup>4</sup> Perbedaan hasil dari ketiga penelitian tersebut merupakan dasar perlunya diadakan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing.

Selanjutnya terdapat beberapa penelitian yang mengamati faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan. Penelitian Zhu, *et al* pada *consumer banking* menggagas bahwa layanan berbasis Teknologi Informasi (TI) yang dirasakan pelanggan memiliki sebuah pengaruh langsung yang positif pada keseluruhan dimensi kualitas layanan termasuk keandalan, ketanggapan, dan jaminan sebagaimana didefinisikan dalam *Servqual*.<sup>5</sup> Menurut Jabnoun dan Chaker *health care* adalah sebuah industri global dengan tingkat persaingan yang tinggi.<sup>6</sup> Rumah sakit adalah pemberi pelayanan kesehatan (*health care*), kualitas layanan merupakan *key factor* dalam meningkatkan keunggulan bersaing.<sup>7</sup> Sehingga, pada rumah sakit, keunggulan bersaing seringkali diupayakan dalam bentuk layanan terbaik.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Haji Makassar tahun 2011. Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Populasi dalam penelitian ini adalah direksi, manajer, dokter tetap, pejabat struktural, dan supervisor. Sedangkan jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebesar 130 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek dan data primer. Data subjek yaitu data berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek pene-

litian (responden). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui pembagian atau penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden yang dalam hal ini adalah semua level manajemen RSUD Haji Makassar.

## HASIL

Dari 180 orang responden penelitian ini 44 orang (24,4%) diantaranya adalah laki-laki dan 136 orang (75,6%) adalah perempuan. Dari 180 orang responden penelitian ini 103 orang (57,2%) diantaranya berumur 20-30 tahun, 67 orang (37,2%) berumur antara 31-40 tahun, dan 10 orang (5,6%) yang berumur lebih dari 40 tahun. Dari 180 orang responden penelitian ini 98 orang (54,4%) diantaranya adalah pengalaman kerjanya kurang dari 5 tahun, dan 61 orang (33,9%) adalah 5-10 tahun, dan ada 12 orang (6,7%) yang pengalaman kerjanya 11-15 tahun serta ada 9 orang (5,0%) yang berpendidikan >15 tahun bekerja di RS (Tabel 1).

Proses analisis data dan pengujian model penelitian akan mengikuti 7 langkah *Structural Equation Model* (SEM), yaitu pengembangan model berdasarkan teori, menyusun diagram alur (*path diagram*), persamaan struktural dan model pengukuran, memilih matriks input dan teknik estimasi, menilai problem identifikasi, evaluasi kriteria *goodness of fit*, dan interpretasi dan modifikasi model.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pengalaman Kerja di Rumah Sakit Haji Makassar**

Karakteristik	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	44	24,4
Perempuan	136	75,6
<b>Umur (tahun)</b>		
20 - 30	103	57,2
31 - 40	67	37,2
>40	10	5,6
<b>Pengalaman Kerja (tahun)</b>		
<5	98	54,4
5 - 10	61	33,9
11 - 15	12	6,7
>15	9	5,0
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Primer, 2012

Hasil dari *confirmatory factor analysis* untuk konstruk eksogen digunakan untuk menguji *uni dimension alitas* dimensi-dimensi yang membentuk variabel-variabel laten menunjukkan bahwa nilai hasil model sesuai dengan kriteria *goodness of fit*, sehingga model dapat diterima. Tingkat signifikansi sebesar 0,145 menunjukkan bahwa hipotesa nol yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara matriks kovarians sampel dan matriks kovarians populasi yang diestimasi tidak dapat ditolak dan karena itu konstruk eksogen ini dapat diterima (Tabel 2).

Hasil dari *confirmatory factor analysis* untuk konstruk endogen digunakan untuk menguji *uni dimension alitas* dimensi-dimensi yang membentuk variabel-variabel laten menunjukkan bahwa nilai hasil model sesuai dengan kriteria *goodness of fit*, sehingga model dapat diterima. Tingkat signifikansi sebesar 0,265 menunjukkan bahwa hipotesa nol yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan antara matriks kovarians sampel dan matriks kovarians populasi yang diestimasi tidak dapat ditolak dan karena itu konstruk endogen ini dapat diterima (Tabel 3)

Uji terhadap model menunjukkan bahwa model ini *fit* terhadap data yang digunakan dalam penelitian seperti terlihat dari tingkat signifikansi sebesar 0,089 yang sesuai syarat (>0,05). Tingkat signifikansi terhadap *chi square* model sebesar 64,947, indeks GFI, AGFI, TLI, CFI, dan RMSEA berada dalam rentang nilai yang diharapkan (Tabel 4).

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara teknologi informasi dengan kualitas pelayanan ditunjukkan dengan CR sebesar 2,071 yang memenuhi syarat, yaitu >2,00 dan nilai p sebesar 0,038 yang memenuhi syarat, yaitu <0,05. Dengan demikian,  $H_1$  pada penelitian ini dapat diterima. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Semakin tinggi penggunaan teknologi informasi maka kualitas layanan akan semakin tinggi pula. Hasil pengujian dalam penelitian ini mengkonfirmasi pendapat dari Fitzsimmons & Fitzsimmons dan Zhu.

**Tabel 2. Indeks Pengujian Kelayakan *Confirmatory Factor Analysis* Konstruk Eksogen di Rumah Sakit Haji Makassar**

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	Hasil Analisis	Evaluasi Model
$\chi^2 - Chi-square$	< 36,4151	10,737	Baik
<i>Significance Probability</i>	$\geq 0,03$	0,217	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,44	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,981	Baik
AGFI	$\geq 0,85$	0,951	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,969	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,983	Baik

Sumber : Data Primer, 2012

**Tabel 3. Indeks Pengujian Kelayakan *Confirmatory Factor Analysis* Konstruk Eksogen di Rumah Sakit Haji Makassar**

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	Hasil Analisis	Evaluasi Model
$\chi^2 - Chi-square$	< 22,3621	11,699	Baik
<i>Significance Probability</i>	$\geq 0,05$	0,165	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,051	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,979	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,944	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,961	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,979	Baik

Sumber : Data Primer, 2012

Ket : nilai *chi-square* pada signifikansi 5% dengan df 13 = 22,3621**Tabel 4. Indeks Pengujian Kelayakan *Structural Equation Model* Konstruk Eksogen di Rumah Sakit Haji Makassar**

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	Hasil Analisis	Evaluasi Model
$\chi^2 - Chi-square$	< 78,4151	64.947	Baik
<i>Significance Probability</i>	$\geq 0,05$	0.76	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0.41	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0.943	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0.912	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0.959	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0.969	Baik

Sumber : Data Primer, 2012

Ket : nilai *chi-square* pada signifikansi 5% dengan df 50 = 78,4151

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara interaksi antar departemen dengan kualitas layanan ditunjukkan dengan CR sebesar 2,340 yang memenuhi syarat, yaitu >2,00 dan nilai p sebesar 0,019 yang memenuhi syarat yaitu <0,05. Dengan demikian, H3 pada penelitian ini dapat diterima.

Hasil pengujian hipotesis kedua yang diterima membuktikan adanya hubungan positif antara strategi diferensiatif dengan keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Hal ini didukung Getz dan Sturdivant yang pada awalnya membu-

tuhkan kerja keras bagi perusahaan untuk menerapkan strategi diferensiatif, tetapi hasil yang akan diperoleh sebanding dengan kerja keras yang telah dilakukan perusahaan karena perusahaan yang menerapkan strategi diferensiatif menciptakan keuntungan-keuntungan bagi perusahaan yang tidak dapat ditiru dengan mudah oleh para pesaing dan dengan melakukan hal tersebut, perusahaan menciptakan sukses di masa yang akan datang.<sup>8</sup> Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Grant yang menyimpulkan bahwa strategi diferensiatif akan

memberikan nilai unik yang pada akhirnya membentuk keunggulan bersaing yang berkelanjutan.<sup>9</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dengan keunggulan bersaing ditunjukkan dengan CR sebesar 3,392 yang memenuhi syarat yaitu  $>2,00$  dan nilai  $p$  sebesar 0,000 yang memenuhi syarat, yaitu  $<0,05$ . Dengan demikian,  $H_3$  pada penelitian ini dapat diterima.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keunggulan bersaing. Hal ini berarti hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, akan semakin tinggi keunggulan bersaing. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan indikator kemampuan mengkombinasikan sumber daya yang ada, kemampuan akses pasar yang lebih luas dan kemampuan meningkatkan *skill* dan teknologi, sedangkan indikator dari variabel keunggulan bersaing sulit ditiru, bernilai, tidak dapat digantikan. Pemilihan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur pengaruh antar variabel mempertimbangkan telaah pustaka yang dilakukan dan menyesuaikan kondisi perusahaan yang menjadi subjek penelitian.

Berdasarkan telaah pustaka diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing. Menurut pendapat ahli strategi Hitt, Ireland, dan Hoskisson dalam Muafi.<sup>10</sup> Hampir semua *loading factor* yang merupakan ukuran diterima tidaknya indikator sebagai indikator suatu faktor mempunyai nilai di atas  $>0,40$ . Hal ini berarti, dari 16 indikator yang diajukan sebagai pembentuk faktor semuanya diterima sebagai variabel indikator laten, karena memenuhi taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu pada taraf signifikansi 5%. Evaluasi asumsi yang harus dipenuhi dalam analisis *structural equation model*, seperti evaluasi normalitas, *outlier*, *multi-collinierity* dan evaluasi *standard residual covariance* telah terpenuhi. Empat hipotesis penelitian yang diterima dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan bersaing RS Haji dipengaruhi oleh variabel implementasi strategi diferensiasi dan variabel kualitas layanan. Sedangkan variabel kualitas layanan RS Haji dipengaruhi oleh variabel penggunaan teknologi informasi. Hasil dari analisis pengaruh membuktikan bahwa variabel

implementasi strategi diferensiasi mempunyai pengaruh positif tertinggi terhadap keunggulan bersaing (0,53) dibanding kualitas layanan variabel (0,28). Sedangkan teknologi informasi berpengaruh tertinggi terhadap kualitas layanan (0,32).

Rendahnya kualitas layanan RS Haji karena dipengaruhi oleh penggunaan teknologi informasi. Sedangkan rendahnya posisi keunggulan RS Haji dipengaruhi oleh implementasi diferensiasi strategi dan kualitas layanan. Berikut ini adalah implikasi manajerial yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini. Keunggulan bersaing RS Haji lebih banyak dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan (*servqual*).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan strategi diferensiasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Untuk mencapai keunggulan bersaing disarankan kepada manajemen RS Haji Makassar perlu mengambil kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Seperti peningkatan fasilitas fisik rumah sakit, melengkapi peralatan mutakhir di bidang medis dan penunjang medis untuk mendukung layanan unggulan terpadu yang ditawarkan kepada masyarakat, melengkapi karyawan dengan sarana yang memadai dan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam melayani pasien, memberikan *training* kepada karyawan agar dalam melayani pasien selalu dengan penuh perhatian serta cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien yang timbul, teknologi informasi yang diimplementasikan hendaknya mudah dan cepat dalam penggunaannya sehingga meningkatkan kualitas layanan kepada pasien, dan teknologi informasi yang digunakan selalu di-*update* agar dapat mengikuti kemajuan TI terkini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press. 1990:40-48.
2. Churchill GA, Surprenant C. An Investiga-

- tion into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*. 1982; 19 (4): 491-504.
3. Wahlers JL. Competitive Factors and Performance Measurement : Applying the Theory of Constraints to Meet Customers Needs. *International Journal of Production Economics*. 1994:229-240.
  4. Menon A, Jaworski BJ, Kohli AK. Product Quality : Impact of Interdepartmental Interactions. *Journal The Academy of Marketing Science*. 1997;25 (3):187-200.
  5. Zhu FX, Wymer W, Chen I. IT-Based Services and Service Quality in Consumer Banking. *International Journal of Service Industry Management*. 2002;13 (1): 69-90.
  6. Jabnoun, Chaker. Comparing the Quality of Private and Public Hospitals. *Journal of Managing Service Quality*. 2003;13 (4):290-299.
  7. Anonymous. A Model of Service Quality for Training. *Journal Industrial & Commercial Training*. 1996; 28 (6):31.
  8. Getz GA, Sturdivant FD. The Nuts and Bolts of Formulating Differentiation Strategy. *California Management Review*. 1989:114.
  9. Grant RM. The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation. *California Management Review*. 1991:114.
  10. Muafi. Mengelola Persaingan Kompetitif Melalui Aliansi Strategis. *Telaah Bisnis*. 2000; 1 (2): 133-146.