



Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura

Egidia Sekar Sari Pradana¹

¹Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin

Surel: egidiasekarsaripradana25@gmail.com

Abstrak. Korea Healthy Life Center Martapura merupakan sebuah perusahaan penjualan alat terapi dari Korea Selatan, setiap harinya Korea Healthy Life Center Martapura juga membuka terapi gratis yang bagi semua orang yang berlokasi di Jl. Menteri Empat, Kelurahan Kraton, Martapura. Dalam pelayanannya, seluruh pelanggan dilayani oleh staf guru dengan sepenuh hati. Staf guru adalah karyawan yang ada di Korea Healthy Life yang bertugas untuk mendampingi dan mengoperasikan alat terapi. Dalam proses terapi para staf guru berupaya melakukan komunikasi terapeutik dengan baik, sehingga menunjang kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh staf guru di Korea Healthy Life Center Martapura dengan tingkat kepuasan pelanggannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel diambil sebanyak 243 orang, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling (simple random sampling)*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan analisis korelasi *rank spearman* dengan derajat kesalahan 5%. Hasil pengujian hipotesis didapatkan nilai $Sig = 0,000 < 0,05$, sehingga dalam penelitian ini hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak, yang berarti bahwa terdapat hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pelanggan, Teori *Lawrence Green*.

Cara Sitasi: Pradana, E. S. S. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pelanggan di korea healthy life center martapura. *Persuasi*, 01 (1): 128-135.

PENDAHULUAN

Berkomunikasi merupakan sebuah proses yang selalu terjadi dalam setiap kehidupan termasuk para tenaga medis. Dalam bidang kesehatan, elemen terpenting dalam hubungan antara pasien dan profesional medis adalah komunikasi. Kepuasan pasien adalah tanggung jawab industri kesehatan. Purwanto (2007) menjelaskan bahwa siapa pun yang menerima pelayanan medis dapat merasakan kepuasan. Fasilitas dan pelayanan medis yang memenuhi harapan pasien akan menjamin pasien akan selalu datang ke fasilitas medis untuk berobat. Komunikasi yang digunakan dalam dunia kesehatan menggunakan teknik

penyembuhan yang dikenal dengan Komunikasi Terapeutik. Komunikasi ini berfungsi untuk meningkatkan penyembuhan serta meningkatkan rasa puas pada pasien. Pernyataan ini sama seperti studi oleh Misi Siti, Zulpahiyana dan Sofyan (2015) yang menunjukkan jika komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien memang benar berhubungan. Komunikasi terapeutik tidak hanya dilakukan oleh perawat saja tetapi segala percakapan yang membantu proses penyembuhan adalah komunikasi terapeutik. Seperti ungkapan Sri Utami, Nurti Yunika dan Baltasar (2022): “*Komunikasi terapeutik tidak hanya dapat dilakukan oleh perawat tetapi juga oleh orang tua....*”

Dalam komunikasi terapeutik, terdapat komunikasi verbal dan nonverbal. Fajar Junaedi dan Filosa Gita Sukmono (2018) membuktikan penelitian yang mereka lakukan terhadap 420 pasien di Rumah Sakit Kota Makassar, dan diketahui jika komunikasi nonverbal dokter memang berpengaruh dengan kepuasan pasien komunikasi nonverbal ini berupa sentuhan, kinematika (isyarat), waktu, jarak, dan suara.

Ayun Reni Astutik (2018) yang melakukan studi di Rumah Sakit Bangil Pasuruan mendapatkan hasil bahwa pasien memiliki tingkat puas yang kecil, karena perawat “tidak mencondongkan tubuh kearah pasien” dan “tidak bersikap rileks”, kedua hal ini merupakan sikap berkomunikasi terapeutik yang baik. Jika hal ini tidak dilakukan, tentu saja memberikan kesan pada pasien bahwa perawatnya tidak ramah.

Untuk data awal, peneliti mencoba melakukan wawancara sederhana kepada salah satu staf guru di Korea Healthy Life Center Martapura. Namun, diketahui bahwa saat ini jumlah kunjungan pelanggan perharinya menurun. Maka dari itu, perlu ditemukannya alasan maupun data di balik menurunnya jumlah pelanggan tersebut, apakah disebabkan oleh rasa ketidakpuasan seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Ayun Reni Astutik (2018) yang dikarenakan sikap perawat yang tidak bersahabat.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dibuat rumusan masalah pada penelitian ini ialah apakah terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura?

METODE

Riset ini memakai metodologi kuantitatif. Ada 800 Populasi dalam penelitian ini, dan 243 di antaranya dijadikan sampel. Riset ini menggunakan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Korea Healthy Life Center Martapura untuk memperoleh data primer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Riset ini memakai penyebaran kuesioner untuk pengambilan data, kepada responden sejumlah 243 orang yang merupakan pengunjung Korea Healthy Life Center Martapura. Dengan responden perempuan 126 orang dan laki-laki 114 orang. Dengan usia

lansia akhir terbanyak berjumlah 108 orang dengan presentase 44,4%. Penelitian ini menggunakan skala Likert.

Tabel 1. Rekapitulasi Frekuensi Variabel Komunikasi Terapeutik (X)

No.	Indikator	Mean	Kategori
1.	<i>Attending Skill</i>	3,59	Sangat Tinggi
2.	<i>Respect</i>	3,59	Sangat Tinggi
3.	<i>Emphaty</i>	3,63	Sangat Tinggi
4.	<i>Responsiveness</i>	3,63	Sangat Tinggi

Sumber: Data dikerjakan peneliti, 2024

Atas dasar Tabel 1. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Terapeutik, terlihat bahwa secara keseluruhan tiap-tiap indikator dalam variabel Komunikasi Terapeutik memiliki rata-rata (*mean*) yang berada di kategori Sangat Tinggi. Dengan demikian, pelanggan menilai bahwa staf guru telah melakukan seluruh sikap berkomunikasi terapeutik dengan baik.

Tabel 2. Rekapitulasi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Indikator	Mean	Kategori
1.	Kesesuaian Harapan	3,68	Sangat Tinggi
2.	Minat Berkunjung Kembali	3,70	Sangat Tinggi
3.	Kesediaan Merekomendasikan	3,64	Sangat Tinggi

Sumber: Data dikerjakan peneliti, 2024

Atas dasar Tabel 2. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan, terlihat bahwa secara keseluruhan tiap-tiap indikator dalam variabel Kepuasan Pelanggan memiliki rata-rata (*mean*) yang berada di kategori Sangat Tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa para pelanggan memiliki Rasa Kepuasan akan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh para staf guru di Korea Healthy Life Center Martapura.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		243
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.83139610
Most Extreme Differences	Absolute	.186
	Positive	.110
	Negative	-.186
Test Statistic		.186
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data dikerjakan peneliti, 2024

Sebelum peneliti dapat melakukan uji hipotesis, peneliti melakukan uji normalitas untuk menguji distribusi data kuesioner apakah sudah normal atau tidak. Namun, setelah data diuji memakai Kolmogorov Smirnov (untuk sampel > 50) dan Shapiro-Wilk (untuk data < 50 maupun >50), ternyata distribusi data tidak normal dan ini diketahui dari nilai Sig sebesar 0,000. Salah satu penyebab yang membuat data tidak normal pada penelitian ini adalah banyaknya pelanggan yang mengisi kuesioner pada skor Setuju dan Sangat Setuju, sedangkan skor Sangat Tidak Setuju dan Tidak Setuju jarang dipilih oleh responden, sehingga terbentuk *outlier* (nilai berbeda secara ekstrim) pada data, hal ini mengakibatkan tidak seimbang data dan berakibat pada tidak normalnya data.

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas Data

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x	Between Groups	(Combined)	1026.121	15	68.408	9.053	.000
		Linearity	801.448	1	801.448	106.057	.000
		Deviation from Linearity	224.673	14	16.048	2.124	.012
Within Groups			1715.394	227	7.557		
Total			2741.514	242			

Sumber: Data dikerjakan peneliti, 2024

Atas dasar Tabel 4. Hasil Uji Linearitas Data, diketahui nilai Sig.Linearity sebesar 0,000. Dengan demikian, dapat dikatakan Variabel X (Komunikasi Terapeutik) dan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) mempunyai hubungan linier. Dasar pengambilan keputusan ini berdasarkan pendapat Jen Liu, Chung Chow dan Cheng dalam Wahyu (2021) bahwa, “*Jika nilai signifikansi Linearity lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya ialah terdapat hubungan yang linier antar variabel.*”

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Nonparametric Correlations

		Correlations		
			Kat_KomTera	Kat_KepuasanPelanggan
Spearman's rho	Kat_KomTera	Correlation Coefficient	1.000	.591**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	243	243
	Kat_KepuasanPelanggan	Correlation Coefficient	.591**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	243	243

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data dikerjakan peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman diketahui ada tiga hasil, yaitu:

1. Setiap variabel memiliki nilai Sig < 0,05 maka dari itu kesimpulannya ialah terdapat hubungan antar variabel yaitu variabel X (komunikasi terapeutik) dengan variabel Y (kepuasan pelanggan).

2. Derajat korelasi kedua variabel menunjukkan adanya hubungan yang erat. Hal ini diketahui berkat nilai *coefficien correlations* sebesar 0,591.
3. Variabel X dan variabel Y memiliki arah hubungan positif. Hal ini diketahui karena nilai *coefficien correlations* sebesar +1.000 sehingga hubungan kedua variabel bersifat satu arah. Maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa jika semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh staf guru maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura.

Berdasarkan hasil uji korelasi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada penelitian ini H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti terdapat hubungan searah yang signifikan dan kuat antara variabel Komunikasi Terapeutik dengan variabel Kepuasan Pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura.

Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Hasil riset ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Hipotesis H_a diterima, menunjukkan adanya hubungan yang cukup besar antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $<0,05$ pada temuan pengujian hipotesis. Dengan nilai *coefficient correlation* sebesar 0,591, maka komunikasi terapeutik dan kepuasan pelanggan berkorelasi positif dan kuat. Artinya para staf guru dinilai mampu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura.

Oleh karena itu, kegiatan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh para staf guru sangat diapresiasi oleh pelanggan Korea Healthy Life Center Martapura sehingga menjadikan pelanggan puas. Hal ini dapat dipahami karena staf guru mempunyai kemampuan komunikasi terapeutik yang baik dan mudah diterima oleh pelanggan sehingga mampu memuaskannya.

Komunikasi terapeutik berkaitan dengan kepuasan karena peran komunikasi dalam dunia kesehatan tidak hanya sebagai alat berbicara dengan klien namun juga untuk penghubung yang tujuannya untuk menyembuhkan pasien/klien.

Berdasarkan data dari item kuesioner pada Variabel X dengan pernyataan “Staf Guru membungkuk dan mendengarkan ketika bapak/ibu mengatakan sesuatu” dan “Staf Guru peduli terhadap keluhan penyakit yang diderita bapak/ibu”, didapatkan hasil jawaban Sangat Setuju tertinggi yaitu sebanyak 159 responden (65,4%). Dan hal ini sejalan dengan data item kuesioner Variabel Y dengan pernyataan “Pelayanan oleh staf guru sesuai dengan harapan bapak/ibu”, didapatkan hasil jawaban Sangat Setuju tertinggi yaitu sebanyak 174 responden (71,6%), yang artinya para staf guru menunjukkan sikap berkomunikasi terapeutik dengan baik dan hal ini menimbulkan rasa kepuasan pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura.

Berdasarkan data responden, sebagian besar responden dalam riset ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 126 orang (51,85%). Menurut Ayun Reni Astutik (2018) mengungkapkan bahwa, “*Jenis kelamin dapat mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini dikarenakan ada perbedaan tingkat kepuasan antara laki-laki dan perempuan.*” Hal ini searah dengan yang diungkapkan oleh Haydar (2011) bahwa, “*Faktor demografi yang*

berhubungan dengan kepuasan salah satunya adalah jenis kelamin, yang mana perempuan lebih mudah puas 63% dibandingkan laki-laki.”

Pada riset ini, juga diketahui bahwa responden terbanyak yaitu usia lansia akhir (55-65 tahun) yang berjumlah 108 responden 44,4%. Menurut Anoraga dalam Muhammad Ra'uf (2021), orang-orang yang relatif lebih muda cenderung tidak merasa senang secepat orang-orang lanjut usia.

Berdasarkan yang diungkapkan Anoraga tersebut, tentunya sangat berkaitan dengan penelitian ini dikarenakan lebih banyak pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura yang berumur Dewasa Akhir hingga Manula dibandingkan dengan Remaja maupun Dewasa Awal.

Hasil riset ini sejalan dengan hasil riset terdahulu yang dicantumkan di dalam bab 2 pada penelitian ini, di mana keempat penelitian sama-sama meneliti mengenai hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien (pelanggan). Riset ini pun sama dengan riset sebelumnya, seperti penelitian Ayun Reni Astutik (2018) bahwa Ha diterima dan Ho ditolak. Namun perbedaan riset ini dengan riset sebelumnya adalah, terdapatnya ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di Rumah Sakit Bangil Pasuruan. Sedangkan, di dalam penelitian ini para pelanggan memiliki rasa puas akan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh staf guru di Korea Healthy Life Center Martapura. Hal ini diketahui dari banyak nya jawaban responden yang memilih skor Sangat Setuju di setiap item pernyataan serta seluruh item mendapatkan kategori Sangat Tinggi.

Pada penelitian ini juga diketahui bahwa, terdapat indikator terendah yaitu Indikator Kesiediaan Merekomendasikan, maka dari itu diperlukan perbaikan atas komunikasi terapeutik yang dilakukan di Korea Healthy Life Center Martapura. Namun, tetap saja pada penelitian ini menghasilkan kepuasan di benak pelanggan atas komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh staf guru, hal ini diketahui dari banyaknya jawaban responden yang memilih skor Sangat Setuju di setiap item pernyataan serta seluruh item mendapatkan kategori Sangat Tinggi. Maka dari itu, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat variabel lain yang menunjang kepuasan pelanggan dan variabel tersebut tidak dibahas pada penelitian ini yaitu variabel “gratis”. Hal ini sesuai dengan hasil riset yang dilakukan oleh Sinte Lintje, Hari Kusnanto & Luftan Lazuardi (2013) di beberapa Puskesmas kota Ambon bahwa saat pelayanan kesehatan gratis diberlakukan maka kunjungan pasien meningkat.

Selain menunjang kepuasan, Handy Tarigan dan Magdalena Ginting (2019), menegaskan bahwa perawat dengan keterampilan komunikasi yang baik dapat dengan cepat membangun hubungan baik dengan pasien dan menghindari kesalahan etika.

PENUTUP

Kesimpulan

Atas dasar hasil riset di atas dapat diuraikan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Riset ini menghasilkan data bahwa staf guru mempunyai sikap komunikasi terapeutik yang baik dan pelanggan merasa puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh staf guru.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai signifikansi $<0,05$, sehingga menunjukkan memang terdapat korelasi antara Variabel X dengan Variabel Y.
3. Nilai *coefficient correlations* dalam pengujian hipotesis sebesar 0,591 yang menggambarkan jika komunikasi terapeutik mempunyai hubungan positif dan kuat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kegiatan komunikasi terapeutik telah dinilai dengan baik oleh pelanggan sehingga menimbulkan rasa puas terhadap Korea Healthy Life Center Martapura dikarenakan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh para staf guru.
4. Hasil hipotesis berdasarkan riset ini menunjukkan H_a diterima dan H_o ditolak dan karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat korelasi (hubungan) yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pelanggan.
5. Hasil distribusi frekuensi variabel menghasilkan indikator tertinggi yaitu indikator minat berkunjung kembali, sedangkan indikator terendah yaitu indikator Kesiediaan merekomendasikan. Dalam hal ini, indikator terendah merupakan kekurangan dalam komunikasi terapeutik. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam penerapan komunikasi terapeutik di Korea Healthy Life Center Martapura.

Saran

1. Korea Healthy Life Center Martapura perlu melatih staf guru lebih lanjut, dikarenakan masih terdapat beberapa pelanggan yang merasa kurang puas pada indikator-indikator tertentu seperti pada indikator Kesiediaan Merekomendasikan sebagai indikator terendah dalam penelitian ini. Hal ini menandakan bahwa masih terdapat pelanggan yang enggan untuk merekomendasikan Korea Healthy Life Center Martapura kepada teman atau kerabatnya. Maka dari itu, sangat penting dilakukan pelatihan lebih lanjut kepada staf guru, karena ketika staf guru menjadi lebih handal dalam berkomunikasi tentunya hal ini akan berdampak lebih positif terhadap perkembangan Korea Healthy Life Center Martapura. Dengan demikian, tidak dapat dipungkiri komunikasi terapeutik menjadi keutamaan dalam dunia pelayanan kesehatan dan hal ini dapat menimbulkan rasa kepuasan tersendiri bagi pelanggan.
2. Peneliti berharap, riset ini dapat bermanfaat dan berguna bagi peneliti lain sebagai bahan referensi penelitian yang relevan atau sejenis. Diharapkan untuk peneliti berikutnya bisa menganalisis faktor maupun variabel lainnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien/pelanggan, seperti variabel Gratis yang tidak dibahas pada penelitian ini. Sehingga dengan hasil penelitian sebelumnya dapat kita lihat seberapa besar variabel Gratis dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Astutik, A. R. (2018). *Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Melati RSUD Bangil*. Jombang: Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika.
- Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Junaedi, F., & Sukmono, F. G. (2018). *Komunikasi Kesehatan: Sebuah Pengantar Komprehensif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mubyl, M., & Latief, F. (2019). Peranan Indikator-Indikator Keterampilan Komunikasi Terapeutik dalam Memprediksi Kepuasan Kerja Perawat RSJ Negeri di Makassar. *BJRM (Bongaya Journal of Research in Management)*, 2(2): 2-22.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, 6(1): 72–81.
- Puspitasari, T. I. (2021). *Pengaruh Daya Saing, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga yang Kompetitif Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta)*. Doctoral dissertation: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung: Ilmu-ilmu Sosial*, 3(2): 37-46.
- Sinambela, L., & Sinambela, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Siregar, A. H., & Yahya, S. Z. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Martha Friska Medan. *Jurnal Ilmiah PANNMED (Pharmacist, Analyst, Nurse, Nutrition, Midwifery, Environment, Dentist)*, 12(1): 9-14.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *JNKI (Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia)(Indonesian Journal of Nursing and Midwifery)*, 4(1): 30-34.
- Sunarto, R. (2014). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan, *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2): 58-67.