

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya zaman membawa pengaruh yang sangat besar di dalam kehidupan dan status sosial. Dengan peningkatan pendapatan dan status sosial pada setiap orang pada saat ini, menyebabkan tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga ikut meningkat. Mendapatkan layanan jasa kesehatan yang layak merupakan suatu kebutuhan bagi semua orang. Setiap orang ingin dilayani dan dihargai semua orang. Namun pada kenyataannya terdapat hal yang berbeda dalam upaya pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia. Ada banyak kejadian yang menggambarkan betapa jeleknya citra pelayanan kesehatan di negara ini. Pemerintah terus mendukung pertumbuhan industri barang maupun jasa. Selain untuk kesejahteraan juga demi peningkatan perekonomian. Begitu pula dengan industri penyedia layanan kesehatan khususnya rumah sakit. Pelanggan atau pasien dalam proses transaksi jasa kesehatan dengan penyedia jasa mempunyai daya posisi tawar yang sangat tinggi.

Hal ini menuntut para penyedia jasa pelayanan kesehatan meningkatkan kualitas pelayanan untuk lebih baik lagi. Bukan hal yang mudah untuk memberikan kualitas pelayanan bagi penyedia jasa kesehatan, karena pelayanan yang diberikan penyedia jasa dirasakan langsung oleh pasien atau pelanggan. Sehingga jika pelayanan yang didapatkan oleh pasien kurang baik dapat berdampak buruk bagi penyedia jasa maupun pasien itu sendiri. Pemerintah pun berusaha menjamin tersedianya rumah sakit bersama pihak swasta agar dapat memenuhi kebutuhan primer masyarakat yaitu kesehatan. Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (integrasi) dari organisasi medis, berfungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif (penyembuhan penyakit), rehabilitatif, maupun pencegahan penyakit (preventif) dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Rumah sakit yang semakin banyak muncul memudahkan masyarakat

mendapatkan layanan kesehatan. Di lain pihak, peningkatan jumlah rumah sakit tersebut menjadi tantangan bagi pengelola untuk memberi dedikasi yang terbaik bagi pasiennya agar tercipta citra rumah sakit positif dan tidak beralih pada rumah sakit lain. Dimana pesaing dari Rumah Sakit Hermina Grand Wisata ini memiliki kekurangan dalam hal pelayanan untuk pasien seperti tidak adanya spesialis ahli patologi. Adapun RS Hermina Grand Wisata di Bekasi mempunyai pelayanan untuk pasien yaitu menambah dokter spesialisnya, termasuk spesialis paru, ahli penyakit dalam, dan ahli patologi anatomi. Rumah sakit ini menyediakan layanan pilihan, seperti Spirometri.

Menurut Azwar (2016), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan salah satunya adalah faktor harga. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Selain kualitas pelayanan harga juga dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Adapun dimensi pengukuran harga pada RS Hermina Grand Wisata dapat dilihat dari fasilitas yang didapatkan setiap kamar. Harga untuk kamar eksekutif Rp.1.418.000, kamar deluxe Rp.1.269.000, kamar kelas I Rp.746.000, kamar kelas II Rp.448.000, dan harga kamar kelas III Rp.187.000. Harga yang ditawarkan oleh RS Hermina Grand Wisata sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pengguna jasa kesehatan di rumah sakit ini mendapat suatu kepuasan. Hal ini tampak dari jumlah pasien yang semakin meningkat setiap tahunnya.

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan jumlah pulau sebanyak 17,504 dan dengan jumlah penduduk sebesar 246,9 juta.¹² Salah satu negara terluas di dunia dengan total luas negara 5.193.250 km² (mencakup daratan dan

lautan). Hal ini menempatkan Indonesia sebagai negara terluas ke-7 di dunia setelah Rusia, Kanada, Amerika Serikat, China, Brasil dan Australia. Indonesia yang luas karena terdiri dari pulau-pulau besar dan pulau-pulau kecil dengan jumlah pulau-pulau kecil lebih banyak dibandingkan dengan pulau-pulau besarnya, memiliki permasalahan tersendiri dalam hal pemerataan akses fasilitas kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Olwin Nainggolan, Dwi Hapsari, & Lely Indrawati, 2016). Menurut Suryo Subroto (2010:22) berpendapat bahwa fasilitas merupakan sesuatu yang mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha yang dapat berupa benda-benda maupun uang. Fasilitas pesaing yakni alat alat medis yang kurang memadai sedangkan dari Rumah Sakit Hermina fasilitas yang disediakan memadai dimana fasilitas tersebut mencakup ruang dokter maupun rawat inap yang bersih, alat alat medis dan alat penunjang medis yang lengkap. Karena semakin fasilitas yang diberikan pihak rumah sakit lengkap dan memadai, semakin banyak pelanggan yang akan mempertimbangkan tingkat loyalitas terhadap rumah sakit.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan harapannya. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh suatu jasa, sangat besar kemungkinan loyalitas konsumen untuk menggunakan jasa tersebut. Memuaskan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan jangka panjang dapat membuat pelanggan loyal. Dalam hal memuaskan pelanggan, Rumah Sakit Hermina Grand Wisata di Bekasi selalu mengedepankan kualitas pelayanan yang sudah mereka miliki, tidak hanya melalui hal tersebut, namun harga yang diberikan oleh rumah sakit ini juga membawa pengaruh yang cukup penting dalam hal memuaskan pelanggan.

Griya Setu Permai adalah salah satu perumahan di Jl. Raya Setu, Setu Cibarusah, Cikarang Selatan, 17340, Jawa Barat. Perumahan yang paling banyak diburu oleh masyarakat di Bekasi. Perumahan ini dikenal cukup murah jika dibandingkan dengan perumahan lain yang serupa. Bahkan, pemerintah membantu biaya KPR, jadi siapa saja bisa mendapatkan unit-unit di kawasan ini dengan harga murah. Berbagai fasilitas yang diperoleh pembeli Griya Setu

Permai, pembeli yang melakukan transaksi di kawasan Griya Setu Permai langsung mendapatkan rumah yang secara struktur rumah ini sangat kuat. Perumahan ini memiliki warga yang sebagian jika mengalami gangguan kesehatan, mereka akan menggunakan jasa kesehatan RS Hermina Grand Wisata di Bekasi.

RS Hermina Grand Wisata merupakan salah satu yang menawarkan jasa kesehatan yang berkualitas disertai dengan harga yang bersaing. Terletak di wilayah Grand Wisata, Bekasi, sejak 2009 RS Hermina Grand Wisata menambah dokter spesialisnya, termasuk spesialis paru, ahli penyakit dalam, dan ahli patologi anatomi. Rumah sakit ini menyediakan layanan pilihan, seperti Spirometri, sebuah fasilitas untuk mengukur fungsi paru-paru, khususnya volume dan/atau kecepatan aliran udara yang masuk dan keluar saat bernafas. Spirometri sangat membantu dalam melihat pola pernapasan untuk mengidentifikasi berbagai kondisi, seperti asma, fibrosis paru, fibrosis sistik, dll.

RS Hermina Grand Wisata juga membuka pusat rehabilitasi medik dan unit perawatan khusus untuk berbagai jenis luka bakar, didukung dengan fasilitas Hemodialisis, Thalassemia dan Bobath. Jenis layanan RS Hermina ada beberapa macam selain pelayanan 24 jam yang mencakup IGD (Instalasi Gawat Darurat), bidan jaga, dan helpline service. Pelayanan tindakan medis meliputi penyediaan kamar operasi, kamar tindakan, dan kamar bersalin, pelayanan 24 jam, UGD (Unit Gawat Darurat), bidan jaga, helpline service, pelayanan ambulance, home visite. Pelayanan alur rawat jalan dan rawat inap. Rawat jalan terdiri dari pelayanan konsultasi dokter spesialis, sub spesialis kandungan dan penyakit kandungan, kesehatan anak, penyakit dalam, bedah, dll. Selain kualitas pelayanan harga juga dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Adapun dimensi pengukuran harga pada RS Hermina Grand Wisata dapat dilihat dari fasilitas yang didapatkan setiap kamar.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi” (Studi Kasus Pada Warga Griya Setu Permai).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah pokok pada penelitian dan fakta-fakta yang sudah dilakukan pada penelitian ini, maka permasalahan pokok pada penelitian ini yang diungkapkan dalam bentuk pertanyaan, berikut ini:

1. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi?
2. Apakah ada hubungan harga dengan loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi?
3. Apakah ada hubungan fasilitas dengan loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi?
4. Apakah ada hubungan kepuasan dengan loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi?
5. Apakah ada hubungan kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan kepuasan dengan loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah pokok diatas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi.
2. Untuk mengetahui hubungan harga dengan loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi.
3. Untuk mengetahui hubungan fasilitas dengan loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi.
4. Untuk mengetahui hubungan kepuasan dengan loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi.

5. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan kepuasan secara simultan dengan loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Di Bekasi.

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian ataupun pembuatan suatu karya tulis ditujukan agar dapat memberikan manfaat dan berguna bagi para pembaca, peneliti, dan lembaga yang terkait langsung. Manfaat yang diharapkan adalah:

1. Bagi Rumah Sakit Hermina Grand Wisata Bekasi

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan agar lebih memahami perilaku pasien dan juga dapat dijadikan pertimbangan untuk memberikan pelayanan lebih baik ke depannya.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang berharga pada perkembangan ilmu, menerapkan teori dan mengimplementasikan kualitas pelayanan dan kepuasan yang dapat membuat konsumen loyalitas untuk memutuskan menggunakan jasa kesehatan tersebut.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta menjadikan syarat untuk memperoleh gelar sastra 1 (S-1) Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, dan menambah wawasan tentang kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap loyalitas dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.