

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman seperti sekarang ini perusahaan semakin terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan benefit bagi perusahaan, kualitas pelayanan harus terus-menerus dilakukan untuk menarik perhatian para konsumen dan juga untuk tetap mempertahankan konsumennya. Jika kualitas pelayanan dari suatu perusahaan tidak dilakukan maka dapat dipastikan perusahaan tersebut akan mengalami penurunan di dunia pasar. Peningkatan kualitas Pelayanan dapat memberikan peluang yang cukup besar bagi setiap perusahaan. Semakin berkembangnya teknologi seperti sekarang ini para konsumen semakin mudah untuk beralih ke perusahaan lain jika konsumen tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Untuk mewujudkan konsumen menjadi puas, strategi perusahaan yang diterapkan dalam jasa layanannya yaitu peningkatan kualitas layanan dan inovasi layanan yang memiliki peranan penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran dari perusahaan. Kualitas layanan dapat diperhatikan dari layanannya antara lain dari bukti fisik, kehandalan jaminan, daya tanggap, dan perhatian. Kepuasan konsumen merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, hal ini dimaksud untuk memelihara agar konsumen mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut, dengan demikian kepuasan konsumen merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan yang semakin keras. Konsumen memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan

penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika setiap seluruh yang bekerja di rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, *responsif* (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional. Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan. Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu harus punya pemasaran yang tepat. Dalam persaingan industri kesehatan yang sejenis, Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu sering dihadapkan pada persaingan jasa antar pesaing. Persaingan yang semakin ketat dalam dunia layanan kesehatan hampir terjadi pada seluruh industri kesehatan, sehingga perusahaan dalam industri ini berlomba-lomba agar jasa yang ditawarkan dapat diterima oleh pasien.

Adapun masalah yang didapatkan adalah keterbatasan fasilitas yang dimiliki seperti tidak memiliki ct scan, ruang icu, dan ruang inap yang terbatas, kelalaian rumah sakit dalam menangani pasien seperti dalam hal menginpus, cepat dan tanggap menangani pasien contohnya tenaga medis cepat dalam memberikan tindakan, dan inovasi yang dilakukan cara pendaftaran yang dilakukan secara online yang sebelumnya dilakukan dengan manual. Semakin bagus kualitas layanan yang diberikan rumah sakit dan inovasi baru yang diberikan rumah sakit yadika maka akan memberikan kepuasan kepada konsumen. Pasien dewasa ini semakin menuntut terhadap layanan jasa yang ditawarkan. Semakin maju pembaharuan dibidang teknologi, maka layanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih akurat dalam bidang layanannya. Sementara pihak Rumah sakit Yadika pondok bambu telah melakukan upaya untuk meningkatkan citra positif layanan yaitu dengan melakukan perbaikan layanan yang diberikan kepada konsumen

seperti tindakan analisis dengan cepat, ketersediaan ruang rawat inap sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah serta tenaga medis yang berpengalaman.

Saat ini keluhan pasien rumah sakit yadika pondok bambu adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Keluhan Pasien Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu

No	Nama	Keluhan	Sumber
1	Rekna	Penanganan pasien yang lambat	www.rs-yadika.com (22 desember 2020)
2	Lian	Antrian yang lama pemberian informasi yang kurang jelas	www.rs-yadika.com (11 April 2021)
3	Anista	Petugas yang kurang sopan dan etika dalam berbicara pada pasien kurang	www.rs-yadika.com (19 Februari 2021)
4	Awne	Pelayanan lama, dan sistem yang mengecewakan	www.rs-yadika.com (15 desember 2021)
5	Trezia	Pelayanan yang buruk terutama bagi pengguna bpjs	www.rs-yadika.com (24 Januari 2022)

Dari banyaknya persaingan dari penyedia jasa layanan rumah sakit maka para pelaku bisnis memerlukan suatu keunggulan yang ditawarkan dari layanannya untuk menarik minat konsumen. Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2016) merupakan sebuah ukuran terhadap tingkat perasaan pelanggan bagaimana mereka membandingkan antara harapan dengan apa yang mereka terima. Apabila seorang pelanggan sudah merasa puas apa yang telah diberikan oleh suatu produk atau jasa, maka akan sangat besar kemungkinannya jika mereka akan menjadi loyal dan akan menjadi pelanggan untuk waktu yang akan lama.

Tabel 1.2

Tabel Inovasi Layanan Pada Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu

No	Inovasi Layanan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
1	Pendaftaran diloket pendaftaran langsung	1214 Pasien	1300 Pasien	520 Pasien	315 Pasien
2	Pendaftaran online	1605 Pasien	1589 Pasien	1700 Pasien	1725 Pasien

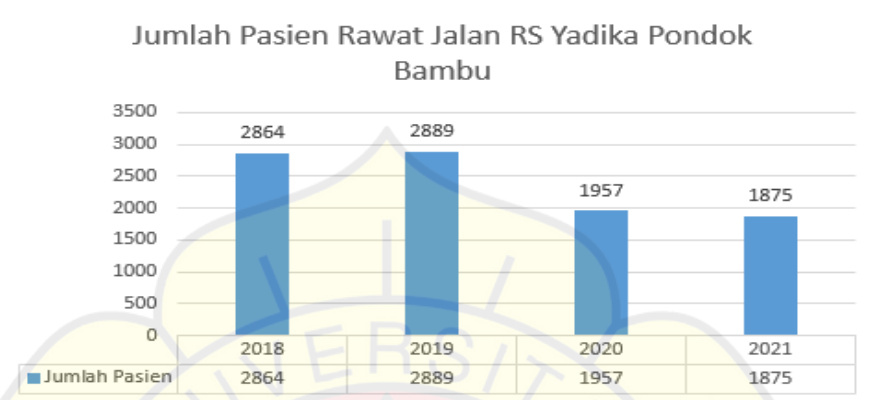
Sumber : Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa inovasi layanan pada rumah sakit yadika dari pendaftaran diloket pendaftaran pada tahun 2018 adalah 1214 pasien, kemudian pada tahun 2019 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu 1300 pasien, pada tahun 2020 mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu berada diangka 520 pasien dan pada tahun 2021 mengalami penurunan yaitu berada diangka 315 pasien.

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa inovasi layanan pada rumah sakit yadika dari pendaftaran online pada tahun 2018 adalah 1605 pasien, kemudian pada tahun 2019 mengalami penurunan yaitu 1589 pasien, pada tahun 2020 mengalami peningkatan yang cukup drastis yaitu berada diangka 1700 pasien dan pada tahun 2021 juga mengalami peningkatan yaitu berada diangka 1725 pasien.

Tabel dibawah ini menunjukkan kenjungan pasien pada Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu pada tahun 2018-2021

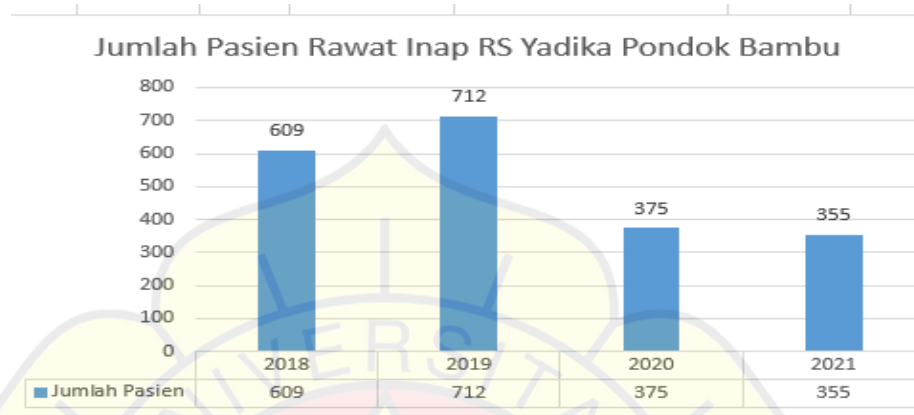
Tabel 1.3

Jumlah Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu

Sumber : Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah pasien pada Rumah Sakit Yadika dari pasien rawat jalan pada tahun 2018-2021 di pondok Bambu. Pada tahun 2018 jumlah pasien rawat jalan adalah 2864 pasien, kemudian pada tahun 2019 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu berada diangka 2889 pasien tentu hal ini semakin baik bagi Rumah Sakit Yadika dimana jumlah pasien rawat jalan semakin bertambah dapat meningkatkan pendapatan Rumah Sakit, pada tahun 2020 jumlah pasien rawat jalan mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu berada pada angka 1957 pasien. Pada tahun 2021 jumlah pasien rawat jalan mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu berada diangka 1875 pasien. Sehingga pelayanan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu tidak mencapai target sesuai yang ditetapkan.

Tabel dibawah ini menunjukkan kenjungan pasien pada Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu pada tahun 2018-2021

Tabel 1.4**Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu**

Sumber : Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan pasien pada Rumah Sakit Yadika dari pasien Rawat inap pada tahun 2018-2021 di pondok Bambu. Pada tahun 2018 jumlah pasien rawat inap adalah 609 pasien, kemudian pada tahun 2019 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu berada diangka 712 pasien tentu hal ini semakin baik bagi Rumah Sakit Yadika dimana jumlah pasien rawat inap semakin bertambah dapat meningkatkan pendapatan Rumah Sakit, pada tahun 2020 jumlah pasien rawat inap mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu berada pada angka 375 pasien. Pada tahun 2021 jumlah pasien rawat inap mengalami penurunan yang signifikan yaitu berada diangka 355 pasien. Sehingga pelayanan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu tidak mencapai target sesuai yang ditetapkan oleh Rumah Sakit.

1.2 Identifikasi, Pembatasan Dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

- a. Kepuasan dari konsumen cenderung tidak baik, dilihat dari adanya keluhan-keluhan pasien rumah sakit yadika pondok bambu
- b. Pendaftaran pasien online mengalami penurunan ditahun 2019 yaitu 1589 pasien dan pada tahun 2020 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu berada diangka 1700 pasien.
- c. Jumlah Pasien mengalami kenaikan ditahun 2019 yaitu 2889 pasien, akan tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan yang cukup drastic yaitu berada diangka 1957 pasien

2. Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Batasan objek penelitian ini adalah layanan Rumah Sakit Pondok Bambu
- b. Subjek pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah berobat Di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu?

- b. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu?
- c. Bagaimana pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu
- c. Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan sebagai referensi pengetahuan mengenai ilmu pemasaran dalam kajian kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah kekayaan ilmu pemasaran yang sudah diperoleh terutama mengenai kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen.

b. Manfaat Praktis

Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu sebagai pertimbangan dalam mengembangkan layanan serta meningkatkan kepuasan konsumen melalui peningkatan kualitas layanan dan inovasi layanan.

