

BAB I

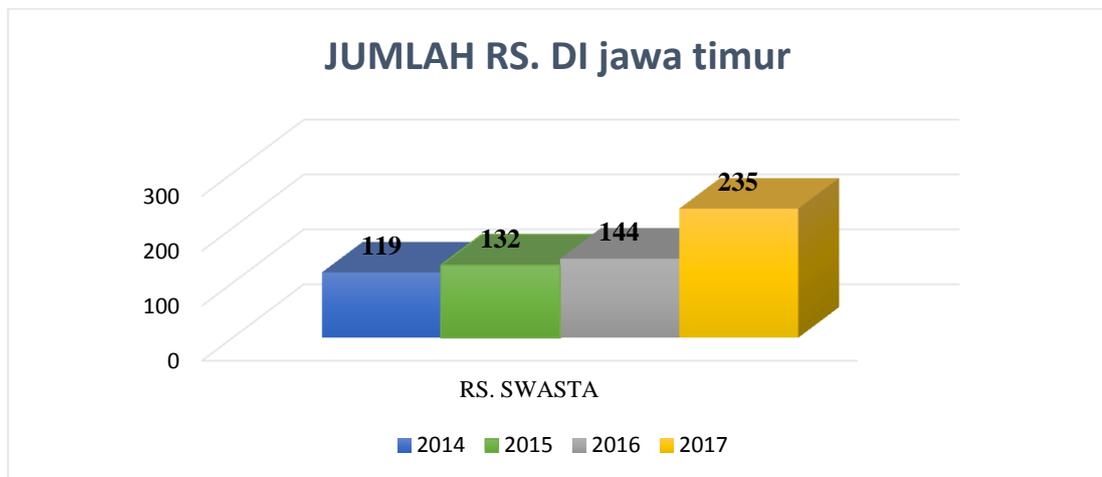
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan zaman saat ini diiringi juga oleh perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam dunia bisnis yang mengakibatkan persaingan semakin ketat. Para pelaku bisnis dituntut untuk mengikuti perkembangan dunia bisnis agar dapat bertahan serta tumbuh diantara persaingan tersebut yang semakin ketat. Banyaknya jumlah perusahaan yang menawarkan produk/jasanya, sehingga semakin banyak pula pilihan alternatif yang dimiliki konsumen, sebab itu perusahaan selalu berusaha memenuhi kepuasan pelanggan dengan diadakannya suatu kegiatan pemasaran.

Pemasaran memiliki peran yang sangat penting didalam suatu usaha/bisnis. Pemasaran sendiri memiliki pendekatan yang tidak dapat lepas dari sisi konsumen, karena konsumen memiliki peranan penting sebagai alat ukur keberhasilan suatu usaha baik yang menghasilkan barang atau jasa. Pemasaran memiliki peran yang bertujuan untuk memuaskan segala kebutuhan manusia, yang akan bergerak sesuai dengan perubahan dan perkembangan, sehingga sebagai pemasar harus dapat tanggap dan peka terhadap setiap perubahan konsumen.

Sektor jasa dibidang pelayanan kesehatan rumah sakit khususnya swasta mulai menyadari adanya persaingan dengan semakin banyaknya jumlah rumah sakit baru yang bermunculan. Jumlah rumah sakit swasta di Jawa Timur pada gambar 1.1



Sumber : data sekunder, (diolah, 2017).

Gambar 1.1
Jumlah Rumah Sakit di Jawa Timur
2014-2017

Pada (Gambar 1.1) dapat diketahui perkembangan rumah sakit di Jawa Timur dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Namun, peningkatan yang cukup signifikan terjadi pada jumlah rumah sakit swasta yang pada tahun 2014 sebanyak 119 unit melonjak pada tiga tahun kemudian yakni tahun 2017 sebanyak 235 unit rumah sakit swasta yang ada di Jawa Timur.

Akibat persaingan yang ketat ini, rumah sakit dituntut untuk membuat inovasi dan strategi untuk mendapatkan konsumen/pasien, serta memberi pelayanan yang terbaik agar dapat merasa lebih puas dengan apa yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Perihal yang harus diperhatikan oleh rumah sakit untuk mengetahui kepuasan dari seorang pasien yakni berkaitan dengan fasilitas, kualitas layanan, dan citra sebuah perusahaan. Menurut Tjiptono (2006:144) fasilitas adalah bagian dari *physical evidence*, didalam buku ini dijelaskan secara garis besar, *physical*

evidence meliputi fasilitas fisik organisasi (*servicescape*) dan bentuk – bentuk komunikasi fisik lainnya. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. keadaan ini mengidentifikasi bahwa semakin lengkap, bersih, nyaman fasilitas yang digunakan oleh para pelanggan maka semakin puas dan terlengkapi pula kebutuhan para pelanggan untuk menggunakannya secara optimal (Rizal; 2015).

Dari segi pelayanan juga perlu diperhatikan, apakah sudah sesuai dengan yang ditawarkan atau tidak, sebab hal ini termasuk pemenuhan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen, situasi dan suasana yang mendukung, pelayanan yang cepat dan ramah serta mengutamakan konsumen tentu mempengaruhi keputusan konsumen. Pengertian dari kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007: 98), merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yakni kepuasan pelanggan akan tinggi. Hal ini juga di perkuat oleh hasil penelitian dari (Toriq; 2014) dalam jurnalnya yang menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Citra sangat perlu adanya dalam strategi pemasaran yang akan merangsang perilaku pembelian. Sebuah perusahaan ataupun produk/jasa yang terus-menerus memiliki citra yang baik pada masyarakat, akan mendapatkan dampak posisi yang lebih baik di pasar sehingga meningkatkan pangsa pasar dan kinerja. Gronroos (1990:169) menyebutkan citra mempunyai dua fungsi: Pertama, citra perusahaan merupakan komunikasi dengan berbagai harapan. Kedua, citra

perusahaan merupakan sebuah fungsi dari pengalaman yang paling baik sebagaimana dan berbagai harapan pelanggan. (Cohen et al. ;2006) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kepuasan yang diikuti dengan citra perusahaan merupakan hal yang penting dalam sebuah konstruk. (Sutanto; 2009) dalam penelitiannya menemukan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien ini akan menimbulkan kepuasan jasa pada tingkat penggunaan jasa rumah sakit yang terjadi secara berulang – ulang. Kepuasan jasa konsumen menurut Oliver (1999, 34) yang mendefinisikan bahwasannya kepuasan jasa konsumen sebagai suatu keadaan dimana terdapat komitmen yang kuat dalam penggunaan kembali jasa perusahaan tersebut.

Pelayanan kesehatan rumah sakit di kabupaten Gresik menyadari akan adanya persaingan tersebut, sehingga terus melakukan perkembangan melalui inovasi strategi serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Hubungan antara pihak rumah sakit dan pasien perlu diperhatikan diantaranya lambannya pelayanan, dalam hal ini pihak rumah sakit harus menjaga dengan baik agar tidak terjadi hal-hal negatif yang berdampak pada nama baik perusahaan.

RS. Muhammadiyah Gresik adalah salah satu rumah sakit swasta yang di Kabupaten Gresik. Pada tahun 1996 awalnya adalah Rumah Bersalin ‘Aisyiyah setelah itu ditingkatkan fungsinya sebagai Rumah Sakit Anak Bersalin Muhammadiyah Gresik. Pada tanggal 09 November 2005 berganti nama menjadi Rumah sakit Muhammadiyah Gresik hingga sekarang. Dari serangkain perjalanan

tersebut RS. Muhammadiyah Gresik telah mengalami perkembangan yakni dari mulai rumah sakit bersalin hingga menjadi rumah sakit umum. Selain itu rumah sakit juga menyediakan fasilitas rawat inap mulai dari kelas 3,2,1 hingga VIP dan VVIP yang memberikan kenyamanan dan kepuasan pelanggan/pasien tersendiri.

Fasilitas yang dimiliki RS. Muhammadiyah Gresik juga terus ditingkatkan kualitas dan ketersediaannya, pihak rumah sakit menyadari bahwa persaingan antar rumah sakit semakin tinggi, sehingga berlomba-lomba memberikan yang terbaik untuk para konsumen/pasiennya agar tetap nyaman saat berada di lingkungan rumah sakit.

Desain ruangan yang dimiliki rumah sakit dibangun sesuai dengan ketentuan / standar yang ada pada umumnya, ruang tunggu disediakan untuk para pasien maupun keluarga pasien, kelengkapan di ruangan pun di perhatikan seperti pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Fasilitas ruang rawat inap
di RS. Muhammadiyah Gresik

Fasilitas	Kelas 3	Kelas 2	Kelas 1	VIP	VVIP
Bed Pasien	8 buah	2 buah	1 buah	1 buah	1 buah
Kipas / AC	2 buah	1 buah	1 buah	1 buah	1 buah
Kursi Penunggu	8 buah	2 buah	1 set	1 set	1 set
Kamar Mandi	1 buah	1 buah	1 buah	1 buah	1 buah
Meja loker	8 buah	2 buah	1 buah	1 buah	1 buah
Bed Penunggu	-	-	-	1 buah	1 buah
Meja Panjang	-	-	1 buah	1 buah	1 buah
Sofa Penunggu	-	-	-	-	2 buah
Kulkas	-	-	-	1 buah	1 buah
Pantry	-	-	-	-	1 buah
Televisi	-	1 buah	1 buah	1 buah	1 buah

Sumber : RS. Muhammadiyah Gresik 2017, diolah.

Pencahayaan di area rumah sakit juga di perhatikan dalam ruangan maupun di luar ruangan, adanya papan informasi yang berisi mengenai administrasi rumah sakit juga di sediakan pihak rumah sakit di beberapa tempat, tak ketinggalan juga fasilitas umum seperti tempat ibadah, toilet, dan *hot spot* area diberikan oleh pihak rumah sakit untuk digunakan oleh pasien maupun keluarga pasien.

Kualitas pelayanan di rumah sakit juga terus ditingkatkan mengingat akan pentingnya pelayanan yang berhubungan langsung dengan pasien. Kebersihan dan kesiapan alat kesehatan perlu diperhatikan agar lebih optimal dalam melayani pasien, hal ini ada pada tabel 1.2 yang berisi mengenai ketersediaan alat kesehatan.

Tabel 1.2
Ketersediaan alat kesehatan
di RS. Muhammadiyah Gresik

No	Nama Peralatan	Ketersediaan
1	Meja Operasi	Ada – Berfungsi
2	Mesin Anastesi	Ada – Berfungsi
3	Ventilator	Ada – Berfungsi
4	Inkubator	Ada – Berfungsi
5	Blue Light	Ada – Berfungsi
6	U S G	Ada – Berfungsi
7	X-Ray	Ada – Berfungsi
8	CT Scan	Tidak Ada
9	M R I	Tidak Ada
10	E E G	Tidak Ada
11	E K G	Ada – Berfungsi
12	Defibrilator	Ada – Berfungsi
13	Autoclav	Ada – Berfungsi

Sumber : data sekunder, (diolah, 2017).

Layanan informasi seputar kesehatan (medis) diberitahukan secara jelas kepada pasien oleh pihak tenaga medis rumah sakit, penanganan secara cepat dilakukan terhadap pasien tanpa membedakan status, adanya pemberitahuan riwayat kesehatan secara jujur yang dijamin keasliannya, dan yang selalu diupayakan oleh pihak rumah sakit yakni menjaga komunikasi yang baik dengan pasien maupun keluarga pasien.

Rumah sakit Muhammadiyah Gresik memiliki Prosedur Akreditasi Rumah sakit seluruh Indonesia dengan proses pentahapan I (5 Pelayanan) akhirnya ditetapkan status Lulus Akreditasi Rumah Sakit, dengan status Akreditasi Tingkat Paripurna pada tanggal 31 Maret 2017.

Adanya akreditasi ini membuat citra dan reputasi rumah sakit baik dan terpercaya di kalangan masyarakat. Pihak rumah sakit juga menerapkan budaya sikap yang peduli terhadap pelanggan. Pihak rumah sakit pula lebih mempunyai identitas perusahaan diantaranya logo rumah sakit yang mudah dikenali oleh masyarakat.

Disamping itu, terdapat suatu koreksi yang harus segera di tanggapi oleh pihak rumah sakit, yakni permasalahan komplain dari pihak pasien maupun keluarga pasien yang terus meningkat jumlahnya. Banyaknya jumlah keluhan tertera pada grafik (gambar 1.2).



Sumber : RS. Muhammadiyah Gresik 2017, diolah.

Gambar 1.2
Jumlah kritik dari pasien RS. Muhammadiyah Gresik

Dari (Gambar 1.2) menyatakan jumlah komplain yang ada sepanjang tahun 2017 mengalami perubahan setiap bulannya, namun yang paling kentara jelas yakni dari bulan Maret sampai Desember terus mengalami peningkatan jumlah kritik yang masuk dan puncaknya pada bulan Desember mencapai 17 kritik untuk pihak rumah sakit. Keadaan ini perlu diperhatikan karena jika suatu perusahaan mendapat kritik cukup banyak oleh pelanggannya, maka dapat dipastikan terdapat suatu kekurangan dalam pelayanan maupun dari berbagai aspek yang ada di perusahaan tersebut.

Alasan dipilihnya penelitian ini yakni semakin banyaknya berdirinya rumah sakit baru serta persaingan yang terjadi diantara rumah sakit swasta. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Muhammadiyah di Gresik.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada RS. Muhammadiyah di Gresik ?
2. Apakah kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada RS. Muhammadiyah di Gresik ?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada RS. Muhammadiyah di Gresik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada RS. Muhammadiyah di Gresik .
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada RS. Muhammadiyah di Gresik .
3. Untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada RS. Muhammadiyah di Gresik .

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. **Bagi Mahasiswa**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu bahan referensi untuk mahasiswa agar ke depannya dapat menambah wawasan dan pengetahuan di dalam bidang pemasaran berdasarkan teori yang sesuai pada perkuliahan.

2. **Bagi Pengembangan Ilmu**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk menambah informasi serta untuk menambah pengetahuan tentang kepuasan konsumen dalam bidang pemasaran.