

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi persaingan industri jasa kesehatan saat ini sangat ketat. Hal ini disebabkan semakin banyaknya jumlah klinik dan rumah sakit yang ada, serta semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan. Hal ini sebanding dengan mulai meningkatnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang pelayanan kesehatan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman serta berkualitas semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran akan hidup sehat.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Umumnya pelayanan kesehatan di rumah sakit termasuk pada pelayanan jasa, dimana jasa ini berfokus pada penyedia pelayanan. Pelayanan kesehatan diselenggarakan secara mandiri atau bersama-sama untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kesehatan kini telah membukakan mata masyarakat akan pentingnya kesehatan. Sehingga tuntutan dalam menjaga kesehatan ini untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman serta berkualitas, sesuai dengan meningkatnya kesadaran akan hidup sehat.

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan (Kemenkes) di Indonesia terdapat 2.813 rumah sakit (RS) hingga akhir 2018. Jumlah tersebut terdiri atas 2.269 RS Umum dan 544 RS Khusus. Seperti diketahui, pihak swasta memiliki 1.787 RS atau 63,5% dari total yang ada di tanah air. Adapun sebanyak 529 RS

dimiliki Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten dan 141 dimiliki Pemda Provinsi. Sementara jumlah RS yang dimiliki pemerintah pusat hanya 33 unit. Dengan jumlah penduduk mencapai 265 juta jiwa, pemerintah tidak mampu memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat karena terbatasnya anggaran. Untuk itu, dibutuhkan pihak swasta untuk membangun fasilitas kesehatan seperti rumah sakit.

Selain itu, menurut data Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Bandung terdapat 32 rumah sakit diantaranya 30 rumah sakit swasta dan 2 rumah sakit pemerintah. Dengan adanya 12 unit rumah sakit umum swasta tipe B di Kota Bandung ini sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Tabel 1.1
Data Rumah Sakit Umum Swasta Tipe B di Bandung

No.	Nama Rumah Sakit
1	RSKIA Kota Bandung
2	RSU Advent
3	RSU St. Borromeus
4	RSU Immanuel
5	RSU Al-Islam
6	RS Limijati
7	RSU Hermina Pasteur
8	RSU Hermina Arcamanik
9	RS Lanud Salamun
10	RS Melinda 2
11	RS Santosa Central
12	RS Santosa Kopo

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Bandung 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 data rumah sakit umum swasta tipe B di Kota Bandung menimbulkan adanya persaingan antar rumah sakit. Setiap rumah sakit akan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat begitu pula yang dilakukan oleh RS Hermina Pasteur.

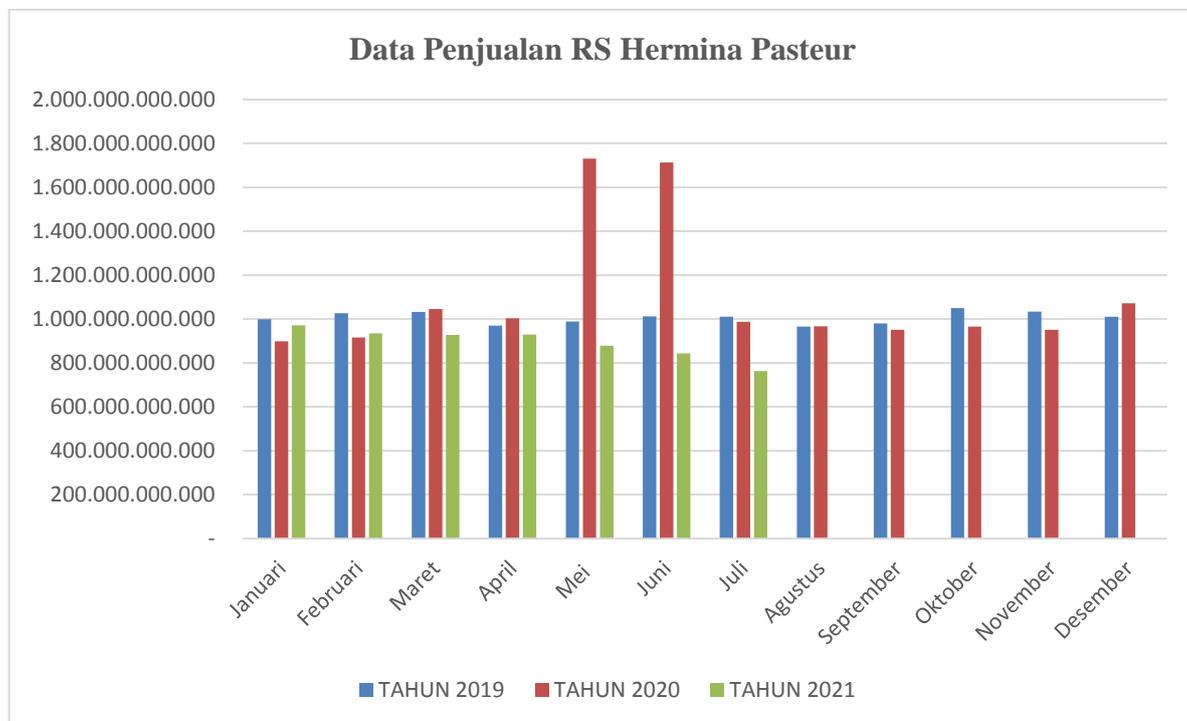
RS Hermina Pasteur berusaha untuk terus mengembangkan dan memberikan layanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Rumah sakit ini juga tidak segan untuk melakukan perbaikan fasilitas agar loyalitas pelanggan tetap terjaga. Karena bagi masyarakat loyalitas itu adalah bentuk kepercayaan terhadap fasilitas yang diperolehnya.

Kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa pelanggan yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan oranglain untuk tidak berobat di rumah sakit tersebut.

Loyalitas pelanggan adalah suatu kesetiaan yang diwujudkan melalui pembelian rutin dalam jangka waktu yang lama melalui keputusan pelanggan yang teratur. Manfaat loyalitas dapat dikatakan bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana peningkatan loyalitas pelanggan memberikan dasar bagi peningkatan keuntungan dan stabilitas keuangan. Selain itu, perusahaan yang mampu mempertahankan pelanggannya akan sangat diuntungkan. (Putri dan Utomo, 2017:71)

Penjualan sangat penting bagi bisnis dan pelaku bisnis khususnya RS Hermina Pasteur untuk membiayai operasional mereka dalam hitungan bulan atau tahun. Tanpa adanya penjualan dalam suatu usaha maka pelaku usaha tidak akan

mendapatkan pendapatan. Berikut merupakan hasil laporan penjualan atau pendapatan di RS Hermina Pasteur dari bulan Januari 2019-Juli 2021.



Sumber : Data Penjualan RS Hermina Pasteur Tahun 2019 hingga 2021

Gambar 1. 1
Data Penjualan RS Hermina Pasteur Periode Januari 2019 - Juli 2021

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas yaitu data penjualan RS Hermina Pasteur pada periode Januari 2019 - Juli 2021, dapat disimpulkan bahwa penjualan atau pendapatan pada RS Hermina Pasteur dari bulan Januari 2019 hingga Oktober 2020 mengalami penjualan atau pendapatan yang stabil, dikarenakan pelanggan mengalami *panic buying* atau kepanikan dalam membeli obat dan vitamin akibat dari adanya kasus *coronavirus disease* atau sering disebut Covid-19. Namun, mengalami penurunan secara terus menerus dari bulan November 2020 hingga Juli 2021. Sementara puncak penurunannya terdapat di bulan Juli 2021 sebesar 762.876.500.350.

Sementara itu, penjualan RS Hermina Pasteur pada bulan Juli hanya mendapatkan penjualan sebesar Rp. 762.876.500.000 dengan *disgrowth* atau penurunan penjualan sebesar -9.5%. Terjadinya penurunan ini teridentifikasi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah karena RS Hermina Pasteur kurang memperhatikan kualitas pelayanan, sehingga pelanggan lebih memilih untuk berpindah lokasi yang pelayanan rumah sakitnya lebih berkualitas dari RS Hermina Pasteur.

Kondisi persaingan dalam pelayanan seperti rumah sakit semakin meningkat, mengharuskan perusahaan untuk terus meningkatkan pelayanan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh Lewis dan Booms (Yuliana, 2018) bahwa kualitas pelayanan secara sederhana sebagai ukuran seberapa berkualitas tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan nyata pelanggan.

Kualitas pelayanan di RS Hermina Pasteur memiliki fasilitas yang bersih dan tata letak nomor antrian yang mudah dijangkau sehingga memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi. Namun dilansir dari ulasan Ardi Safrizal di *google* mengenai penilaian pelayanan RS Hermina Pasteur mengatakan bahwa pelayanan yang didapatkan buruk, selain itu prosedur dalam memberikan obat tidak detail sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RS Hermina Pasteur kurang sesuai dengan salah satu dimensi kualitas pelayanan pada TERRA atau *tangibles, empathy, responsive, reliability* dan *assurance*. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman (Nurhalimah dan Nurhayati, 2019) bahwa kualitas pelayanan harus memiliki 5 (lima) dimensi tersebut.

Problematika penurunan penjualan RS Hermina Pasteur secara terus-menerus semakin diperkuat oleh pendapat dari 30 pelanggan mengenai nilai-nilai kualitas pelayanan pada RS Hermina Pasteur, maka dilakukan pra survey mengenai kualitas pelayanan di RS Hermina Pasteur, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan

NO	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Memiliki fasilitas bangunan yang bersih	20%	73%	7%		
2.	Pelayanan ramah dalam melayani pelanggan	7%	13%	58%	15%	7%
3.	Melakukan pelayanan yang cepat tanggap		20%	58%	12%	10%
4.	Memberikan informasi produk dengan detail		30%	50%	7%	13%
5.	Meyakinkan ketika menjelaskan resep dokter		16%	67%	7%	10%

Sumber : Pasien RS Hermina Pasteur 2021

Berdasarkan data Tabel 1.3, dapat dilihat dari pernyataan mengenai memiliki fasilitas bangunan yang bersih, hal ini menunjukkan persentase sebesar 73% pelanggan menjawab setuju dengan fasilitas pelayanan yang diberikan, maka dari itu RS Hermina perlu mempertahankan kualitas pelayanan untuk menjaga loyalitas pelanggan agar setia berobat ke RS Hermina Pasteur.

Pernyataan selanjutnya yaitu pelayanan ramah dalam melayani pelanggan menunjukkan persentase sebesar 58% dengan interpretasi kurang setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di RS Hermina. Hal ini menjadi indikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal.

Persentase sebesar 58% dari sebanyak 30 orang yang menjawab kurang setuju yaitu pada pernyataan mengenai melakukan pelayanan yang cepat tanggap. Artinya pelayanan pada di RS Hermina Pasteur perlu evaluasi dan perbaikan dalam kecepatan melayani pelanggan.

Selain itu hasil persentase terbesar adalah pada pernyataan memberikan informasi produk dengan detail sebesar 50%. Hasil tersebut menunjukkan jawaban kurang setuju dengan pelayanan yang diberikan oleh RS Hermina Pasteur. Sehingga RS Hermina Pasteur perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan pelatihan pada calon asisten apoteker agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pernyataan terakhir yaitu meyakinkan ketika menjelaskan resep dokter menghasilkan persentase terbesar yaitu 67% dengan interpretasi kurang setuju. Hal ini harus diperhatikan perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan pemantauan yang dilakukan terhadap beberapa hal yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam berobat ke RS Hermina Pasteur, diantaranya yaitu pelanggan lebih senang terhadap pelayanan rumah sakit yang ramah, cepat tanggap, memberikan informasi produk secara detail dan dapat meyakinkan ketika memberikan penjelasan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Selain itu, sejalan dengan data yang tersajikan pada tabel 1.2 di atas dapat disimpulkan bahwa masih kurang maksimalnya sistem yang telah dijalankan oleh pihak manajemen RS Hermina Pasteur saat ini. Pihak manajemen

sendiri harus dapat memberikan keyakinan kepada pasien sehingga pasien menjadi loyal.

Hal ini untuk menguatkan data hasil penjualan maka dilakukan pra survey mengenai loyalitas pelanggan.

Adapun hasil pra survey mengenai loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Loyalitas Pelanggan

NO	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Keinginan untuk merekomendasikan pelayanan RS Hermina kepada orang lain	16%	50%	20%	7%	7%
2.	Saya akan kembali berobat ke RS Hermina jika saya sakit	24%	33%	30%	10%	3%
3.	Mencari informasi terlebih dahulu sebelum berobat di RS Hermina	16%	27%	47%	7%	3%
4.	Saya merasa nyaman ketika berobat di RS Hermina		40%	33%	20%	7%
5.	Saya percaya RS Hermina selalu memberi pelayanan yang terbaik		83%	3%	11%	3%

Sumber : Pasien RS Hermina Pasteur 2021

Berdasarkan pernyataan pada Tabel 1.3 keinginan untuk merekomendasikan pelayanan RS Hermina Pasteur kepada orang lain dan percaya bahwa RS Hermina selalu memberi pelayanan yang terbaik yaitu mendapatkan hasil sebesar 50% jawaban setuju. Namun, pada pernyataan ke-2, ke-3 dan ke-4 menghasilkan persentase lebih sedikit jawaban setuju dibandingkan dengan hasil persentase jawaban setuju pada pernyataan yang ke-1 dan ke-5. Maka, dapat disimpulkan bahwa hal ini perlunya diperhatikan oleh pihak manajemen rumah sakit agar meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tidak kehilangan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang lebih tinggi dan bermutu akan berdampak lebih baik pada loyalitas pelanggan untuk tetap merekomendasikan dan bertahan menjadi pelanggan. (Rohaeni dan Marwa, 2018:31) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting untuk keberhasilan suatu organisasi bisnis. Jadi, jika ingin bertahan dalam persaingan dan bahkan menang, perusahaan harus fokus memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Pernyataan tersebut terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Putri dan Utomo, 2017:77).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan Penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RS HERMINA PASTEUR BANDUNG**”. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan dan mendeskripsikan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat ditarik identifikasi masalah mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, yaitu :

- 1) Kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik.
- 2) Kualitas pelayanan yang diberikan kurang cepat.
- 3) Kualitas pelayanan yang diberikan kurang detail.
- 4) Tidak semua pelanggan mau melakukan transaksi ulang di RS Hermina Pasteur berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pelanggan.

5) Pelanggan kurang percaya terhadap kualitas pelayanan RS Hermina Pasteur.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang diidentifikasi agar mendapatkan suatu batas penelitian yang jelas sekaligus mencegah pembatasan yang meluas agar tidak ada kaitannya dengan masalah yang akan dibahas serta keterbatasan ilmu dan pengetahuan serta waktu dan tenaga yang dimiliki oleh penulis, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan oleh RS Hermina Pasteur, dan
- 2) Loyalitas pelanggan di RS Hermina Pasteur.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana kondisi kualitas pelayanan pada RS Hermina Pasteur Bandung?
- 2) Bagaimana tingkat loyalitas pelanggan pada RS Hermina Pasteur Bandung?
- 3) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada RS Hermina Pasteur Bandung?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

- 1) Kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di RS Hermina Pasteur.

- 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di RS Hermina Pasteur.

1.6 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan mampu memberikan guna dan manfaat, baik untuk kepentingan ilmiah (teoritis) maupun untuk kepentingan pada umumnya (praktis).

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat mendukung pelayanan kesehatan jasa di RS Hermina Pasteur guna meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan dengan baik dan melayani sesuai harapan pelanggan.

2) Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi untuk menambah wawasan atau tambahan referensi bahan ajar atau teori dan kepustakaan tentang kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan dalam konsentrasi studi manajemen pemasaran.

3) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan tentang penelitian korelasi dan peneliti mampu mendeteksi permasalahan yang ada dalam

pelayanan kesehatan khususnya dalam proses meningkatkan kinerja penulis.

1.7 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RS Hermina Pasteur yang beralamat di Jalan Dr. Djunjunan No. 107, Kelurahan Pasteur, Kecamatan Cicendo, Kota Bandung. Adapun waktu dilaksanakannya penelitian ini yaitu pada bulan September 2021 sampai dengan Januari 2022, dengan jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. 4
Jadwal Penelitian 2021-2022

No	Uraian Kegiatan	Rencana Jadwal Kegiatan 2021-2022				
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1.	Uraian kegiatan					
	a. Survey					
	b. Menentukan judul dan topik penelitian					
	c. Administrasi penelitian					
	d. Menentukan instrument penelitian					
2.	Pelaksanaan					
	a. Pengumpulan data					
	b. Proses bimbingan					
	c. Pengolahan data					
3.	Penyusunan					
	a. Penyusunan data					
	b. Pengetikan data					
	c. Penggandaan laporan penelitian					