

BAB 1

PENDAHULUAN

Sebelum menganalisis pengaruh *Perceived Service Quality* dan *Customer Trust* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* (studi kasus: RS Siloam wilayah Jakarta/Tangerang), sangat penting untuk mengetahui informasi perihal latar belakang dari permasalahan yang di angkat sebagai topik pada penelitian ini. Oleh karena itu, dalam bab ini peneliti akan memaparkan secara mendalam perihal latar belakang permasalahan riset dan diakhiri dengan pengaturan penulisan skripsi ini.

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam hal industri layanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan, loyalitas dan kepercayaan pelanggan dan ini menyangkut dengan hidup mati seseorang. Rumah sakit harus memberikan pelayanan terbaik ditengah lingkungan dan kondisi saat ini yang penuh dengan persaingan. Kepuasan seorang terhadap suatu layanan merupakan dampak psikologi yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan pelayanan dengan pelayanan yang diterima secara langsung (Ira Setyaningsih, 2013).



Gambar 1.1 Jumlah Rumah Sakit di Indonesia

Sumber: persi.or.id (2018)

Semakin meningkatnya jumlah RS di Indonesia, dari tahun 2012-2018 adanya peningkatan sebesar 5,2%. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh pelayan medis professional yang didalamnya terdapat pelayan medis seperti dokter umum dan dokter spesialis dan tenaga keperawatan seperti perawat professional dan spesialis yang terorganisir baik dalam sarana dan prasarana dalam pelayanan dalam hal kedokteran seperti pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis yang terintegrasi serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien, dalam era globalisasi ini juga diperlukan percepatan yang cepat dan tanggap dalam pelayanan di rumah sakit (persi.or.id;2018)

Rumah Sakit Siloam menjadi penyedia pelayanan kesehatan yang paling progresif dan inovatif yang telah menetapkan patokan untuk layanan kesehatan yang berkualitas tinggi di Indonesia. Tim medis Siloam terdiri 3 dari 400 dokter umum, 1.500 dokter spesialis, 7.200 perawat, aliansi kesehatan, teknisi, dan staf pendukung. Rumah Sakit Siloam menawarkan perawatan kesehatan kontemporer untuk hampir dua juta pasien setiap tahunnya. Rumah sakit Siloam telah menerapkan pelayanan kesehatan melalui e-medical yaitu memberikan kesempatan bagi pasien di daerah agar bisa mendapatkan pelayan kesehatan yang bagus dengan biaya yang lebih murah. Pasalnya, pasien di rumah sakit Siloam daerah bisa melakukan konsultasi dengan dokter-dokter spesialis Siloam yang berpengalaman lewat sistem atau internet (wimar,2015).

Perkembangan populer dari penggunaan produk dan layanan kesehatan merupakan pintu terbuka bagi bagian-bagian utama dalam bisnis kesehatan saat ini. Meskipun demikian, di tengah pesatnya kemajuan digitalisasi, jelas ada kemungkinan perpindahan keinginan pembeli untuk perbaikan signifikan dalam layanan kesehatan. (Simatupang et al., 2018).

Estimasi derajat kualitas administrasi kesehatan adalah hal yang sangat menentukan, dalam hal untuk peningkatan suatu kualitas administrasi kesehatan yang baik dan pelanggan yang setia. Keuntungan dan tujuan layanan yang tepat adalah tidak hanya berasal dari pelanggan yang puas, tetapi juga pelanggan yang setia. Menawarkan dukungan berkualitas rendah dan pelanggan yang bingung akan pelayanan adalah sebagian dari alasan kekecewaan. Dengan demikian,

memenuhi persyaratan minimum dan berusaha untuk merawat klien adalah harapan seluruh asosiasi perawatan medis (Zakaria et al., n.d.).

Pasien mencirikan kualitas dan bantuan yang berhasil jika administrasi menyenangkan, menawan dan staf ramah, yang secara umum memberi kesan puas kepada pasien, dirawat di rumah sakit dengan keadaan tenang dan tanpa rasa kecewa. Kemudian, dari pelayan kesehatan bisa memberikan bantuan yang berkualitas dan produktif dan penyelenggaraannya sesuai dengan pedoman pemerintah. Kondisi yang sering dikeluhkan oleh pelanggan administrasi klinik pelayanan kesehatan adalah mentalitas dan aktivitas spesialis dan petugas rumah sakit, catatan pejabat manajerial yang tidak memperhatikan detail, kantor kurang, bantuan lamban, persediaan obat, tarif administrasi, perlengkapan klinis dan lain-lain (Sistem et al., 2016).

Sebagaimana dijelaskan dalam pasal 5 poin 2 UUD Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menempatkan Rumah Sakit sebagai salah satu Institusi Pelayanan Publik yang diperhatikan oleh pemerintah dibidang kesehatan. Oleh karena itu, penyelenggaraan sebuah rumah sakit terikat oleh berbagai peraturan. Ada tiga peraturan perundang-undangan di tingkat pusat yang harus menjadi rujukan bagi, yaitu UUD Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, PP Nomor 23 tentang Badan Layanan Umum dan UU No. 25 Tahun 2009. Dari ketiga peraturan perundang-undangan tersebut menjelaskan tentang posisi masyarakat umum yang lebih ditekankan sebagai subyek pelanggan (Rumah et al., 2018).

Dalam hal yang meliputi pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, penataan ruang, perumahan rakyat, kawasan permukiman, ketertiban umum dan

masalah sosial yang mengatur tentang kewenangan daerah untuk merumuskan suatu kebijakan daerah terkait pelayanan dasar yang mencakup dalam bidang yang disebutkan tertuang dalam UUD No. 24 tahun 2014. Dapat diartikan bahwa pentingnya kebutuhan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas yang seharusnya menjadi hak warga negara. Dan sebagaimana dalam jasa pelayanan khususnya kesehatan, tidak hanya semata-mata bagian standar keselamatan dan kesehatan pasien namun juga memiliki hubungan timbal balik, yang artinya pasien membutuhkan pengobatan (kemenkes.go.id).

Memperluas sifat administrasi klinik darurat harus sesuai dengan peningkatan kebutuhan dan permintaan, disertai dengan peningkatan kemampuan dan efisiensi di bidang eksekutif sesuai dengan norma dasar administrasi klinik medis, pedoman ahli dan strategi kerja yang sesuai standar prosedur. Layanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit harus memiliki tujuan untuk memperkenalkan dan memberikan layanan kesehatan yang berkualitas untuk bertahan dan berkembang. Sifat layanan kesehatan adalah tahap untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk penduduk banyak sesuai dengan hasil kesehatan yang diharapkan dan pengetahuan terkini dari para ahli tenaga kesehatan. Dijelaskan oleh Lori dalam bukunya " *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries* " sebagaimana dikutip oleh Wijono (2000), bahwa dalam cara untuk menjaga mutu dan kualitas dapat mencakup pengukuran kemampuan khusus dan teknis, kemudahan untuk mendapatkan penerimaan administrasi, efektivitas, hubungan manusia, efisiensi, kontinuitas, kenyamanan dan keamanan (Zakaria et al., n.d.).

Seperti yang ditunjukkan oleh Drs Chalid Saduri MS, kemajuan di bidang kesehatan sangat penting untuk menjadi bagian dari pembangunan negara. Negara dalam hal ini pemerintah sebagai institusi yang bertanggung jawab atas perawatan medis juga harus memenuhi komitmennya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Seperti yang patut diketahui bahwa peningkatan kesejahteraan adalah salah satu instrumen bagi bangsa untuk maju, pada akhirnya cara untuk maju mendasari berbagai kemajuan dalam banyak aspek di mana kesejahteraan adalah salah satu tujuan suatu masyarakat dan berpengaruh langsung salah satunya dari aspek kesehatan yang dimana merupakan salah satu kebutuhan utama manusia untuk melangsungkan hidup (Saduri, 2010).

Perkembangan dan pembangunan kesehatan memiliki hubungan yang dinamis dengan sektor lain dan harus dilibatkan seluruh masyarakat Indonesia. Pembangunan nasional tidak bisa dipisahkan dengan pembangunan di bidang pelayanan kesehatan masyarakat, dalam hal meningkatkan derajat kesehatan suatu kelompok masyarakat yang sangat terhubung dengan pembangunan sumber daya manusia yang merupakan tujuan utama yang mustahil hanya bisa dilakukan oleh tanggung jawab pemerintah sendiri (Saduri, 2010).

Fenomena yang terjadi saat ini adalah pelayanan dalam bidang kesehatan di Indonesia masih sangat memprihatinkan dan juga stagnan, penyelenggaraan pelayanan publik masih di mendapat masalah seperti sistem pemerintahan pemerintah dan organisasi medis yang belum tepat sasaran dan baik dalam hal manajemen serta kualitas sumber daya manusia dan peralatan dan perlengkapan medis yang belum memadai dan minimal. Keluhan dalam pelayanan kesehatan

yang di berikan kepada masyarakat didapatkan mulai dari prosedur administrasi pelayanan medis yang kompleks dan juga sikap dari staf medis tidak menunjukkan sikap profesional (Saduri, 2010).

Bukti akan keluhan pasien di dalam rumah sakit di Indonesia diberikan data bahwa mereka memerlukan waktu tunggu yang lama dan dokter yang tidak memberikan mereka layanan yang sesuai dengan apa yang telah mereka tunggu dan seperti aturan Menteri Kesehatan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 bahwa setiap orang harus diberikan layanan yang baik dan teratur (Kania, 2019).

Penting bagi pengelola rumah sakit untuk bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kesehatan. Memikirkan hal yang efektif dan efisien dalam kompetisi pelayanan rumah sakit, khususnya rumah sakit umum swasta guna merebut perhatian konsumen dalam bidang kesehatan (Saduri, 2010).

Peringkat RS Siloam dalam urutan Rumah Sakit umum terbaik di Jakarta versi indozone, menempati peringkat 4 dari 6 rumah sakit umum terbaik, dibandingkan dengan RS Medistra Jakarta, RS Royal Taruma dan RSAB Harapan Kita (Indozone, 2019).

Dalam penelitian ini, objek penelitian dalam penelitian ini adalah rumah sakit umum swasta. dalam hal ini adalah Rumah Sakit Siloam, Menurut data dari website resmi, RS Siloam merupakan rumah sakit swasta yang didirikan oleh Lippo Group oleh Mochtar Riady pada tahun 3 Agustus 1996 bernama RS Siloam Gleneagles (siloamhospitals.com).

Tabel 1.1 List Rumah Sakit Siloam Wilayah Jakarta/Tangerang

Siloam Hospitals Jakarta/Tangerang	Alamat	Nomor Telepon
Siloam Hospitals Lippo Village	Jl. Siloam No.6, Lippo Karawaci 1600, Tangerang 15811	021-80646900
Siloam Hospitals Kebon Jeruk	Jl. Raya Perjuangan Kav.08, Kebon Jeruk, Jakarta 11530	021-25677888
MRCCC Siloam Hospitals Semanggi	Jl. Garnisun Kav. 2-3, Karet Semanggi-Setiabudi, Jakarta Selatan 12930	021-29962888
Siloam Hospitals Jakarta Selatan (Siloam Hospitals TB)	Jl. RA Kartini No. 8 Cilandak, Jakarta Selatan 12430	021-29531900
Siloam Hospitals Asri	Jalan Duren Tiga No. 20 Jakarta Selatan 12760	021-27837900

Sumber: diolah oleh peneliti (siloamhospitals.com,2020)

Rumah sakit Siloam menyediakan pelayanan dalam hal kedokteran umum, spesialis, klinik, rawat inap, diagnostik dan radiologi. Rumah sakit Siloam berkerja sama dengan Fakultas Kedokteran dan Keperawatan di UPH untuk mereka melakukan praktek dan melakukan kerja lapangan. Rumah sakit Siloam telah bekerja sama dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia, seperti BPJS Kesehatan, Ketenagakerjaan, dan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Rumah sakit Siloam sudah mendapatkan banyak penghargaan seperti Healthcare Most Reputable Brand pada tahun 2013 dari majalah SWA dan mendapatkan

penghargaan karena memiliki pelayanan dalam rumah sakit terbaik dari Frost & Sullivan pada tahun 2010 (silohospitals.com).

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, area layanan Rumah Sakit Siloam adalah meliputi pelayanan dalam bidang kesehatan masyarakat, termasuk membangun dan mengelola banyak ruang lingkup sarana dan prasarana layanan kesehatan seperti rumah sakit, poliklinik, sarana dan pra sarana penunjang kesehatan, menyelenggarakan pelayanan dan penyelenggaraan kesehatan serta menjamin akan pemeliharaan kesehatan dalam masyarakat. Kegiatan utama Rumah Sakit Siloam menurut data yang dirilis pada tahun 2015 adalah membangun dan mengelola rumah sakit dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dalam masyarakat dengan kapasitas 4800 tempat tidur, 1700 dokter spesialis, 2100 dokter umum 8200 perawat, bantuan teknisi kesehatan dan staf pendukung lainnya (silohospitals.com).

Nilai organisasi dalam Siloam adalah Peduli, Kasih, Empati, Integritas, Kejujuran dan Profesionalisme yang menjadi dasar pelayanan Siloam bagi masyarakat. Layanan yang berstandar internasional terus dikembangkan mencakup layanan spesialis yang lengkap, laboratorium, layanan ibu dan anak, radiologi dan imaging, kesehatan umum, diagnostik dan layanan gawat darurat (silohospitals.com).

Akreditasi yang dirilis dari organisasi internasional yaitu “Joint Commission Accreditation” menjadikan RS Siloam menjadi pelopor rumah sakit yang memberikan perawatan terbaik untuk fisik dan psikologi pasien. Rekam jejak menunjukkan bahwa nilai-nilai RS Siloam “Percaya dan Kerjakan” benar-benar

dijalankan dalam pandangan komisi akreditasi ini. Terhitung total dengan 16 rumah sakit sampai saat ini, Siloam Hospitals telah memberikan banyak dampak dalam layanan kesehatan untuk masyarakat dengan jumlah sampai 2 juta pasien selama tahun 2013. Kehadiran Rumah Sakit Siloam merupakan bukti bahwa target pemerintah untuk meningkatkan kesadaran akan kesehatan sudah dijalani RS Siloam hingga saat ini (siloamhospitals.com).

Siloam Hospitas memiliki beberapa layanan kesehatan, antara lain: Unit Gawat Darurat, Layanan Diagnostik, Layanan Radiologi, Layanan Laboratorium, Layanan Spesialisasi dalam sejumlah bidang, Daya tampung Siloam Hospitals mencapai 214 pasien rawat inap, meliputi ruang perawatan lain seperti: 7 tempat tidur Intensive Care Unit (ICU), 6 tempat tidur High Care Unit (HCU), 12 tempat tidur untuk Intensive Coronary Care Unit (ICCU), 45 tempat tidur basic, 25 tempat tidur standar, 27 tempat tidur deluxe, 1 kamar suite, 8 ruang isolasi, 7 kamar untuk VIP, 61 kamar untuk SVIP (siloamhospitals.com).

5 Rumah Sakit Siloam dalam wilayah Jakarta/Tangerang yang saya masukkan dalam penelitian ini menempati kelas A yaitu memiliki perlengkapan yang lengkap untuk diagnosis, perawatan dan perlengkapan yang lengkap untuk menunjang kegiatan dalam menangani pasien secara aman dan nyaman seperti yang telah saya jelaskan hal ini diatas tentang perbedaan kelas dari A sampai D dan telah diakreditasi oleh Persatuan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI), ada beberapa rumah sakit siloam di Jakarta/Tangerang yang menempati type kelas C seperti Siloam Hospitals Kelapa Dua, tetapi dalam penelitian ini saya berfokus pada rumah sakit umum swasta yang berada pada type A (siloamhospitals.com).

Walaupun RS Siloam menempati kelas A dalam tingkat pelayanan dan perlengkapan di wilayah Jakarta/Tangerang namun mereka belum bisa menempati 5 besar dalam rumah sakit bertaraf internasional di Jakarta kalah dari rumah sakit ternama seperti RS Pondok Indah Puri Indah, RS Premier Jatinegara, Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati, Rumah Sakit Jakarta Eye Center Kedoya dan RSPAD Gatot Subroto, hal yang mendasari adalah dalam hal fasilitas medis dan alat penunjang bertaraf internasional yang masih kalah dibanding dengan RS Pondok Indah Puri Indah dan kalah dalam hal patient safety, facility safety dan quality dengan RS Jakarta Eye Center Kedoya (Life, 2018).

Hanya ada 8 Rumah Sakit Umum Swasta kelas A di Jakarta yang menempati peringkat yang dirilis oleh badan akreditasi rumah sakit yang berstandar internasional, semua dalam list ini menempati kelas A yaitu memiliki fasilitas medis, non medis, kamar, dokter yang berpengalaman dan terakreditasi, kebersihan, keamanan, kenyamanan yang memiliki standar internasional namun RS Siloam berada pada posisi 8 yaitu paling bawah, dan ini berarti RS Siloam harus banyak melakukan kegiatan berbenah dan meningkatkan performa untuk menyaingi banyak rumah sakit lain yang sudah diatas (Life, 2018).

Dari sini juga terlihat dengan masih saja ada keluhan dari pasien untuk RS Siloam seperti (1) Waktu pendaftaran yang lama, (2) Memberikan biaya tambahan untuk yang seharusnya pasien tidak bayar, (3) Staff kurang ramah dan sering melempar tanggung jawab, (4) Petugas parkir yang tidak sopan, (5) Keamanan dari pasien yang kurang diperhatikan, ini dapat dilihat di (*Keluhan Pasien*, n.d.), dalam ulasan pasien dari 503 orang menunjukkan 3.3 dari 5, angka yang

menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RS Siloam masih mengalami banyak masalah.

Dengan latar belakang diatas, dapat terlihat bahwa sekalipun rumah sakit umum swasta siloam merupakan rumah sakit umum swasta kelas A, namun dalam hal persaingan dengan banyak rumah sakit umum swasta yang menjadi kompetitornya, rumah sakit umum swasta Siloam belum mampu masuk kedalam peringkat 3 besar rumah sakit umum terbaik di Jakarta, dan juga menempati posisi paling bawah dalam rumah sakit umum swasta kelas A di Jakarta, serta rumah sakit umum swasta siloam masih bertengger di posisi ke 5 dalam rumah sakit umum bertaraf internasional di Jakarta. Oleh karenanya peneliti ingin meneliti lebih dalam lagi mengenai *Perceived Service Quality* dan *Customer Trust* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* di RS Siloam.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini adalah penelitian adaptasi dari 2 jurnal terdahulu yang menjadi acuan replika, yang meneliti tentang *perceived service value, customer satisfaction, customer loyalty dan customer trust*. Oleh karena itu yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived service quality* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* ?

2. Apakah *perceived service quality* memiliki pengaruh terhadap *customer loyalty* ?
3. Apakah *customer satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *customer loyalty* ?
4. Apakah *customer trust* memiliki pengaruh terhadap *customer loyalty* ?
5. Apakah *perceived service quality* memiliki pengaruh terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* sebagai mediating variable ?
6. Apakah *customer trust* memiliki pengaruh terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* sebagai mediating variable ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh *perceived service quality* terhadap *customer satisfaction*.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh *perceived service quality* terhadap *customer loyalty*.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh *customer trust* terhadap *customer loyalty*.
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh *perceived service quality* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai mediating variable.

6. Untuk mengetahui adanya pengaruh *customer trust* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai mediating variable.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk akademis dan praktisi dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Manajemen dalam bidang Rumah Sakit khususnya yang berkaitan dengan pengaruh Kualitas Layanan yang Dirasakan dan Kepercayaan Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi masukan bagi praktisi Manajemen Rumah Sakit yang ingin mengetahui adanya pengaruh Kualitas Layanan yang Dirasakan dan Kepercayaan Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini agar lebih fokus dan terarah maka ada hal-hal yang membatasi penelitian ini antara lain:

1. Peneliti mengambil *Perceived Service Quality* dan *Customer Trust* sebagai faktor yang mempengaruhi *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*.

2. Peneliti memilih responden yang merupakan pasien RS Siloam dengan pembayaran pribadi bukan BPJS.
3. Peneliti memilih responden yang merupakan pasien Siloam wilayah Jakarta/Tangerang dengan pembayaran pribadi bukan BPJS dengan mengesampingkan unsur rawat inap dan rawat jalan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi kedalam beberapa tahapan sistematika penulisan penjabarannya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam permasalahan, bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan yang diperlukan dalam menyusun tugas akhir tersebut.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua berisi kumpulan teori yang menjadi landasan dalam analisis pengaruh variabel-variabel penelitian, model penelitian, dan hipotesis oleh tujuan penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisi mengenai desain penelitian, jenis pendekatan, definisi variabel secara konseptual, populasi dan sampel, jenis data dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan interpretasi hasil.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menjelaskan hasil penyusunan data kuesioner dengan memakai metode dan pengujian yang sudah ditetapkan didalam Bab III. Lalu, membuktikan hipotesis penelitian, menjelaskan hasil, dan memberikan implikasi manajerial sesuai hasil yang ada.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi seluruh ringkasan melalui jawaban riset dan penulis akan menjabarkan hasil ringkasan dari riset ini dalam bahasa yang lebih mudah dimengerti namun lebih detail dan terfokus.

