

# BAB I

## PENDAHULUAN

Setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik di dalam negeri maupun luar negeri. Perilaku seseorang yang berkunjung ke negara lain dengan tujuan mencari pelayanan kesehatan sering disebut dengan istilah *medical tourism* (Beland, D. & Zarzeczny, A., 2018; Reed, C. M., 2008). Era globalisasi membuat dunia lebih berkesinambungan hal tersebut membuat perjalanan ke luar negeri menjadi mudah dengan teknologi yang ada, terutama pada bidang medis (Cham, T. H. et al., 2020). Setiap tahunnya terdapat peningkatan jumlah *medical tourism* di dunia. Pada tahun 2016 kekayaan bersih pariwisata medis di seluruh dunia mencapai \$61.172 miliar dan diperkirakan pada tahun 2023 akan meningkat menjadi \$165.3 miliar. Negara-negara di Asia yang memiliki peningkatan jumlah *medical tourism* adalah Singapore, Thailand, Korea Selatan, dan India (Hwang, S. et al., 2018).

Melakukan wisata kesehatan ke luar negeri sudah menjadi hal yang lumrah dilakukan oleh masyarakat Indonesia. Presiden Indonesia Joko Widodo menyatakan terdapat hampir dua juta masyarakat Indonesia memilih untuk berobat ke luar negeri, dimana kurang lebih satu juta masyarakat yang berobat ke Malaysia, 750 ribu berobat ke Singapura, dan sisanya berobat ke Jepang, Amerika Serikat, Jerman, dan lain-lain (Ismail, T., 2023). Kurang lebih sekitar 40% hingga 70% pasien Indonesia yang berobat ke Malaysia berasal dari Sumatra dan Jawa (Zain, N.A. et al., 2022). Jokowi juga menyampaikan bahwa 60% orang yang berobat keluar negeri berasal dari Jakarta, diikuti dengan 15% dari Surabaya, dan sisanya

dari Medan dan Batam (Nugraheny, D. E., 2023). Sebanyak 165 triliun rupiah devisa Indonesia mengalir ke luar negeri dampak dari banyaknya masyarakat yang berobat ke luar negeri (Ismail, T., 2023).

Beberapa faktor yang menyebabkan banyaknya pasien yang berobat ke luar negeri adalah fasilitas dan kecanggihan alat yang digunakan di luar negeri, terutama di negara-negara berkembang, menghindari waktu tunggu tindakan yang akan dijalani, dan biaya pengobatan yang dikeluarkan untuk berobat di luar negeri lebih murah (Beland, D. & Zarzeczny, A., 2018; Machmudi, M. I. A., 2023). Menurut kementerian kesehatan, biaya pengobatan yang lebih murah terjadi dikarenakan adanya pengenaan pajak di Indonesia jika dibandingkan dengan Malaysia. Faktor lain yang cukup sulit untuk diubah adalah kepercayaan masyarakat akan pengobatan di luar negeri yang lebih baik dibandingkan di dalam negeri (Machmudi, M. I. A., 2023). Banyak orang menyatakan bahwa mereka lebih cepat sembuh atau mendapatkan kejelasan akan penyakit mereka di rumah sakit luar negeri, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan penjelasan lebih singkat karena dokter menjelaskan penyakit mereka lebih baik, kurangnya efektivitas dalam memberikan pelayanan, dan pengobatan yang lebih komprehensif dan lengkap di luar negeri membuat banyak masyarakat mempercayakan rumah sakit luar negeri untuk berobat (Desideria, B., 2023). Hal yang juga dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat akan pengobatan dalam negeri adalah banyaknya dugaan malpraktek yang dilakukan petugas kesehatan, didapati delapan tahun terakhir sejak 2002 terdapat 193 pengaduan kasus malpraktek yang dilaporkan kepada Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (Tempo, 2021). Sebagian besar orang-orang memilih untuk berobat ke luar negeri untuk melakukan tindakan operasi

plastik, operasi jantung, operasi yang berhubungan dengan masalah orthopedi, tindakan gigi, bariatric, dan operasi yang berhubungan dengan organ reproduksi (Gaines, J. & Lee, V., 2019; Hwang, S. et al., 2018).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk berobat di Indonesia adalah meningkatkan fasilitas dan pelayanan setara dengan internasional, tetapi nyatanya Indonesia masih defisit rumah sakit berstandar internasional. Akreditasi rumah sakit berstandar internasional didapatkan dari organisasi *Joint Commission International* atau yang sering juga disebut dengan JCI. Saat ini hanya terdapat 23 rumah sakit Indonesia yang terakreditasi JCI, dimana sembilan di Jakarta, empat di Tangerang, dua di Pekanbaru, dua di Surabaya, satu di Bandung, satu di Bekasi, satu di Palembang, satu di Batam, satu di Medan, dan satu di Bali (Joint Commision International [JCI], 2023). Penyebaran rumah sakit terakreditasi Internasional juga masih belum merata dimana 15 dari 23 rumah sakit berada di kawasan JABODETABEK. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa kepedulian rumah sakit di daerah JABODETABEK cukup tinggi untuk mendapatkan sertifikasi berstandar internasional guna menjadi daya tarik pasien di Jakarta dan sekitarnya untuk berobat di rumah sakit dalam negeri.

Era digitalisasi membuat orang-orang dengan mudah mendapatkan informasi yang mereka inginkan, seperti mengenai rumah sakit, transportasi, maupun mencari ulasan perihal produk maupun jasa. EWOM merupakan komunikasi secara elektronik dimana dapat berupa informasi maupun ulasan akan produk dan jasa yang ditawarkan. Informasi tersebut dapat menghilangkan keraguan yang muncul dan merasa lebih terjamin akan keamanan akan produk maupun jasa yang ditawarkan (Martillla, J. A., 1971). Dengan adanya informasi

tersebut juga yang akan meningkatkan daya tarik individu untuk melakukan *medical tour* (Zarei, A. & Maleki, F., 2018). Internet merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan banyaknya masyarakat Indonesia yang berobat ke luar negeri dibandingkan dengan memilih pengobatan di dalam negeri.

Setiap orang pasti pernah memiliki pengalaman dalam membuat keputusan dari hal sederhana sampai kompleks. Sama halnya dengan menentukan untuk berobat di dalam negeri maupun luar negeri seseorang pasti memiliki pemikirannya masing-masing. *Theory of planned behaviour* merupakan teori yang membicarakan pengaruh *attitude*, *subjective norms*, dan *perceived behaviour control* mempengaruhi seseorang dalam membuat keputusan (Ajzen, I., 1991).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti faktor yang menyebabkan masyarakat memilih untuk wisata kesehatan ke luar negeri menggunakan pendekatan *theory of planned behaviour*, *eWOM*, dan *physical environment*. Beberapa penelitian telah menganalisis hubungan antara *planned behaviour*, *eWOM*, dan *physical environment* terhadap *medical tourism visit intention* (Abubakar, A. M. et al., 2017; Abubakar, A. M., 2016; Chaulagain, S. et al., 2020; Lacap, J. P. & Alfonso, K. J., 2022; Na, S. A. et al., 2016; Saragih, H. S. & Jonathan, P., 2019; Woo, S. & Choi, M., 2021). Namun belum ditemukan penelitian yang meneliti seluruh variabel secara bersamaan, sehingga peneliti tertarik untuk mengajukan model penelitian dengan menghubungkan variabel independent *theory of planned behaviour*, *eWOM*, dan *physical environment* dengan variabel dependen *medical tourism visit intention*. Penelitian akan berfokus untuk masyarakat yang berdomisili di JABODETABEK dimana DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Banten merupakan tiga daerah terpadat di Indonesia maka peneliti

tertarik melihat intensi masyarakat akan berobat ke luar negeri (Utami, T. V., 2022). Selain menjadi daerah dengan jumlah penduduk terbanyak jumlah rumah sakit terakreditasi internasional terbanyak berada juga berada di daerah tersebut, peneliti tertarik untuk melihat dengan adanya beberapa rumah sakit berstandar internasional di daerah tersebut, faktor apa yang membuat masyarakat JABODETABEK berminat untuk wisata kesehatan ke luar negeri. Penelitian akan diuji secara kuantitatif menggunakan kuesioner kepada orang-orang yang pernah berobat ke luar negeri.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan mengenai *visit intention* orang Indonesia untuk wisata kesehatan sebagai variabel dependen, maka disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *attitude* memiliki pengaruh positif terhadap *visit intention* wisata kesehatan?
2. Apakah *subjective norms* memiliki pengaruh positif terhadap *visit intention* wisata kesehatan?
3. Apakah *perceived behaviour control* memiliki pengaruh positif terhadap *visit intention* wisata kesehatan?
4. Apakah *eWOM* memiliki pengaruh positif terhadap *visit intention* wisata kesehatan?
5. Apakah *physical environment* memiliki pengaruh positif terhadap *visit intention* wisata kesehatan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dibuat adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah diuraikan diatas, dimana berisi:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif dari *attitude* terhadap *visit intention* wisata kesehatan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif dari *subjective norms* terhadap *visit intention* wisata kesehatan.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif dari *perceived behaviour control* terhadap *visit intention* wisata kesehatan.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh positif dari *eWOM* terhadap *visit intention* wisata kesehatan.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh positif dari *physical environment* terhadap *visit intention* wisata kesehatan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada peneliti selanjutnya mengenai *medical tourism*. Penelitian ini sudah di modifikasi dari penelitian sebelumnya, dimana penelitian ini meneliti hubungan *attitude*, *subjective norms*, *perceived behaviour control*, *eWOM*, dan *physical environment*.

Pembuatan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran apa yang menjadi faktor orang-orang dalam wisata kesehatan. Dalam hal ini faktor-faktor yang dapat dipelajari didapatkan dari variabel-variabel penelitian yaitu

*attitude, subjective norms, perceived behaviour control, eWOM, dan physical environment.*

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun menjadi beberapa bab untuk mempermudah uraian tesis, dimana bagiannya diuraikan sebagai berikut:

### BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan penulis membahas mengenai latar belakang alasan dilakukannya penelitian ini dan mengidentifikasi masalah dari latar belakang tersebut. Penulis juga menguraikan tujuan dari penelitian serta manfaat akademis maupun praktis yang dapat diaplikasikan melalui penelitian ini.

### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Penulis menguraikan konsep variabel yang akan diteliti. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah *attitude, subjective norms, perceived behaviour control, eWOM, dan physical environment.*

### BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab metodologi penulis menguraikan lokasi penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi, metode pengumpulan sampel, penentuan jumlah sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data secara statistik deskriptif, dan statistik inferensial yang mencakup *outer model* dan *inner model*.

#### BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dari penelitian yang terdiri dari karakteristik responden, analisis deskriptif dari masing-masing variabel penelitian, menganalisis data dalam bentuk model pengukuran, model struktural, *importance performance map analysis* (IPMA), dan pembahasan dari hasil yang didapatkan.

#### BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir dari penelitian ini menguraikan kesimpulan dan implikasi manajerial dari penelitian ini. Selain itu penulis juga membahas keterbatasan peneliti dan juga saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya.

