

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang penelitian**

Perkembangan industri kesehatan saat ini sedang berada pada fase dengan kemajuan yang pesat. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kemajuan dari industri kesehatan ini salah satunya semakin majunya teknologi dalam bidang kesehatan, kualitas sumber daya manusia dan kebutuhan manusia itu sendiri akan hadirnya jasa kesehatan (Maqdllyan et al 2023). Dalam hal kemajuan industri kesehatan yang di dasari oleh kemajuan teknologi, harus di barengi dengan kualitas sumber daya manusia yang bisa dikatakan bahwa ini faktor penentu penyebab industri kesehatan ini semakin berkembang pesat. Hal ini di tandai dengan banyak nya fasilitas kesehatan yang berdiri dan berkembang serta semakin banyaknya hasil karya ilmiah oleh para ilmuwan dan peneliti yang penelitiannya terkait bidang kesehatan seperti Rumah Sakit, Klinik, Apotek , Laboratorium dan Fasilitas Kesehatan lainnya.

Menurut Permenkes No. 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan /atau spesialisik. Berdasarkan jenis pelayanan, klinik dibagi menjadi Klinik Pratama dan Klinik Utama. Klinik Pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar baik umum maupun khusus. Klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik. Klinik dapat mengkhususkan pelayanan pada satu bidang tertentu berdasarkan

cabang/disiplin ilmu atau sistem organ. Klinik dapat dimiliki oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat. Klinik yang dimiliki oleh masyarakat yang menyelenggarakan rawat jalan dan atau rawat inap harus didirikan oleh badan hukum (Permenkes No. 9 Tahun 2014).

Sebagai salah satu industri yang berkembang pesat yaitu Fasilitas Kesehatan khususnya pada Klinik di Indonesia. Keberadaan sarana Kesehatan di tiap wilayah merupakan hal yang sangat penting. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan laporan dari Statistik Indonesia. Terdapat lebih dari 25.000 unit sarana kesehatan di Indonesia pada 2022 (Badan Pusat Statistik, 2022). Dengan 8.120 unit poliklinik di seluruh Indonesia. Di Provinsi Riau terdapat 612 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang tersebar di Kota dan Kabupaten Provinsi Riau (Profil Kesehatan Provinsi Riau 2022).

Di Kota Pekanbaru perkembangan klinik sangat pesat dengan banyak didirikannya klinik – klinik baru yang tersebar di penjuru kota Pekanbaru. Perkembangan ini bertujuan untuk membantu pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dengan akses ke sarana kesehatan yang mudah karena banyaknya pendirian klinik baru di kota Pekanbaru. Saat ini terdapat 144 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang berada di kota Pekanbaru. Dengan luas wilayah yang sangat kecil di antara Kota dan Kabupaten lainnya di Provinsi Riau membuat persaingan antar klinik di Pekanbaru sangat kompetitif. Klinik – klinik di Pekanbaru bersaing memenangkan pasar secara kompetitif untuk mampu bertahan dan berkembang (Profil Kesehatan Provinsi Riau 2022)

Klinik Siaga Medika Group salah satu klinik dibawah Badan Hukum yang memiliki cabang Klinik Pratama di Kota Pekanbaru. Klinik Siaga Medika melayani pasien – pasien jaminan pribadi, BPJS Kesehatan, Asuransi Mandiri InHealth, dan Admedika. Klinik Siaga Medika sudah dimulai pendiriannya sejak tahun 2015. Pada sampai hari ini sudah 8 tahun Klinik Siaga Medika memberikan pelayanan kesehatan di Pekanbaru kepada masyarakatnya. Klinik Siaga Medika terus bertumbuh dan berkembang karena persaingan ketat di Kota Pekanbaru dengan hadirnya klinik – klinik baru dan aturan yang semakin ketat dari Pemerintah maupun Pihak yang bekerja sama dengan klinik. Dengan keberadaan Klinik ini sudah lebih dari 5 tahun, maka Klinik perlu untuk terus berkembang dan bertumbuh. Karena dengan keadaan kompetisi yang terjadi di Pekanbaru, sangat perlu sebuah klinik untuk berkembang dan menemukan cara- cara baru untuk menguasai pasar dan menjadi pilihan dari masyarakat di Kota Pekanbaru. Usia klinik lebih dari 5 tahun membuat klinik lebih banyak berada dengan pelayanan yang belum banyak berubah, sistem yang masih sama pada sediakala dan juga masih sulit untuk berkembang lebih jauh lagi. Hal ini menjadi kendala bagi Klinik Siaga Medika Group untuk dapat berkompetisi terhadap hadirnya klinik – klinik baru maupun klinik lainnya yang juga sudah berdiri lama dan mampu berkembang. Perkembangan ini tidak hanya dituntut untuk memenangi pasar dan menjadi pilihan sarana kesehatan bagi pasien. Namun juga karena Seluruh Klinik Siaga Medika Group akan melaksanakan Akreditasi yaitu penilaian dari standar klinik menggunakan kriteria baku mutu yang dilakukan oleh Surveyor. Klinik memerlukan cara-cara baru untuk terus berkembang dan mampu melaksanakan proses akreditasi ini.

Pada Klinik ini didapatkan fenomena-fenomena bisnis yang didapatkan dari hasil wawancara bersama Direktur Utama Klinik Siaga Medika Group dan data internal perusahaan meliputi data kunjungan pasien dan Data Kepuasan pasien terkait Klinik Siaga Medika Group. Berikut ini merupakan hasil wawancara bersama Direktur Utama Klinik Siaga Medika Group.

Fenomena Pertama didapatkan dari hasil wawancara bersama Direktur Utama Klinik Siaga Medika Group pada bulan maret tahun 2022. “Menurut saya, Pada kondisi saat ini persaingan klinik di Pekanbaru berada pada tingkat kompetisi yang tinggi, dengan banyaknya klinik – klinik baru yang hadir di Pekanbaru menambah daya saing antar klinik. Dalam hal ini kita harus bisa menemukan cara-cara baru untuk mampu tidak hanya bertahan di masa sekarang tetapi juga harus mampu berkembang. Jika kita tidak bisa menemukan cara-cara baru maka akan sulit untuk berkembang dan ikut dalam persaingan klinik di Kota Pekanbaru. Klinik harus bisa menemukan cara-cara baru untuk bisa keluar dari ketertinggalan dalam persaingan klinik ini”. “Harapan saya kedepannya klinik mampu menemukan gagasan atau ide dan cara baru untuk mengembangkan klinik. Dalam hal ini partisipasi seluruh karyawan dari Medis dan Non Medis harus ikut serta dalam membangun klinik. Saya berharap dengan partisipasi yang tinggi mampu membuat klinik jauh lebih berkembang. Tentunya sangat di harapkan untuk tidak bergantung pada *Top Management* atau atasan – atasan perusahaan saja. Manajemen klinik menyadari bahwa karyawan adalah asset penting dari perkembangan klinik sehingga sangat diperlukan kontribusi dari karyawan terhadap proses perkembangan di Klinik ini.”

Fenomena kedua didapatkan pada Klinik Siaga Medika Group data Kunjungan pasien tahun 2022 yang didapatkan dari data Kuartal I, Kuartal II, Kuartal III, dan Kuartal IV. Berikut data Kunjungan Pasien tahun 2022 di Klinik Siaga Medika Group.

**Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Klinik Siaga Medika Group**

|               | Tahun 2022 |        |       |      |
|---------------|------------|--------|-------|------|
|               | Q1         | Q2     | Q3    | Q4   |
| Target Pasien | 1200       | 1200   | 2500  | 2500 |
| Jumlah Pasien | 1250       | 1235   | 2010  | 2000 |
| Persentase(%) | 104%       | 102,9% | 80,3% | 80%  |

Sumber : Data Internal Klinik Siaga Medika Group (2022)

Berdasarkan data tabel 1.1 diatas ini didapatkan fenomena pada Q1 dan Q2 yang merupakan klinik masih berada pada era Pandemi Covid-19 dimana pasien – pasien masih takut untuk berkunjung ke Fasilitas Kesehatan. Sehingga mengakibatkan manajemen menetapkan target kunjungan pasien pada Q1 dan Q2 berada pada target 1200 pasien. Dapat dilihat juga pada Q3 dan Q4 merupakan masa pasca pandemi Covid – 19 dengan manajemen menetapkan target pada angka 2.500 kunjungan. Namun dapat dilihat dari tabel diatas ini bahwa tidak tercapai target. Hal ini menjadi fenomena perkembangan klinik yang terhambat dimana pada masa pasca pandemic diharapkan kunjungan pasien meningkat seperti pada halnya klinik lain yang mengalami kenaikan kunjungan pasien ke Klinik. Ini menjadi gambaran fenomena perlunya klinik siaga medika group menemukan cara-cara baru untuk perkembangan klinik.

Fenomena ketiga adalah didaptkannya data persentase kepuasan pasien pada tahun 2022 yang didapatkan dari data Kuartal I, Kuartal II, Kuartal III, dan

Kuartal IV. Berikut data Kepuasan Pasien tahun 2022 di Klinik Siaga Medika Group.

**Tabel 1.2 Persentase Kepuasan Pasien di Klinik Siaga Medika Group**

|                        | Tahun 2022 |     |     |     |
|------------------------|------------|-----|-----|-----|
|                        | Q1         | Q2  | Q3  | Q4  |
| Target Kepuasan Pasien | 95%        | 95% | 95% | 95% |
| Persentase(%)          | 80%        | 85% | 80% | 80% |

**Sumber : Data Internal Klinik Siaga Medika Group (2022)**

Pada tabel 1.2 diatas ini didapatkan hasil dari tingkat kepuasan pasien di Klinik Siaga Medika Group. Hasil ini didapatkan dari penilaian pasien secara langsung pada saat berkunjung di Klinik Siaga Medika Group setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Nilai target kepuasan pasien yang di tetapkan kepada klinik berada pada nilai 95%. Nilai ini merupakan nilai standar yang juga di tetapkan oleh BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru yang memberikan aturan capaian kepuasan pasien harus diatas 95%. Seperti hasil dari data diatas dari Q1 sampai Q4 didapatkan hasil yang berada pada nilai 80 % sampai dengan 85%. Hasil tersebut masih berada di bawah target kepuasan pasien yang harus di capai selain itu juga persentase nilai kepuasan masih belum banyak berkembang dari Q1 sampai dengan Q4. Ini yang menjadi Fenomena ketiga dimana telah terjadi hambatan perkembangan klinik dari sisi tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke klinik. Perlu dilakukan dan ditemukan cara-cara baru untuk menaikkan nilai dari tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan dari fenomena – fenomena diatas ini yang di dapatkan dari hasil wawancara terhadap direktur utama , data kunjungan pasien dan data kepuasan pasien di Klinik Siaga Medika Group adalah diperlukan sebuah cara baru yang mampu menggagas dan menjadi stimulasi bagi klinik untuk

berkembang dan mampu berkompetisi dengan klinik – klinik lain yang ada di pekanbaru. Solusi yang diperlukan adalah melakukan inovasi baru terhadap pelayanan dan manajemen di klinik siaga medika group dengan harapan dengan adanya inovasi pelayanan di klinik akan meningkatkan kembali kunjungan pasien dan mencapai target yang sudah di tentukan oleh klinik. Selain itu juga di harapkan harapan dari Direktur Utama dapat terwujud untuk mampu mengembangkan Klinik Siaga Medika Group yang saat ini berada pada fase yang belum menunjukkan performa yang meningkat.

Layanan pelanggan yang sangat baik telah lama menjadi komponen kunci dari sektor-sektor bisnis. Ini adalah industri yang memadukan barang material dengan layanan tidak berwujud untuk memberikan pengalaman yang tak terlupakan (Kusluvan et al 2010). Kualitas dalam layanan tidak diciptakan dalam fasilitas manufaktur dan kemudian dipasok ke pelanggan secara utuh. Sebagian besar kualitas layanan ditentukan selama pemberian layanan, seringkali dalam percakapan antara konsumen dan *service provider*. Karena itu, kinerja staf dan sumber daya organisasi yang tidak dapat dikelola pada tingkat yang sama dengan komponen komoditas berwujud dapat berdampak signifikan terhadap kualitas layanan.(Zeithaml et al 1988). Teori dari Hogan (1984) *Service Orientation* dapat diartikan sebagai "serangkaian sikap dan perilaku yang mempengaruhi kualitas interaksi antara staf dari setiap organisasi dan pelanggan," menurut definisi *Service Orientation*, menunjukkan "kecenderungan untuk membantu, bijaksana, perhatian, dan kooperatif“(Murray 2022).

Untuk mampu menghadapi kompleksitas dan turbulensi persaingan klinik saat ini, perusahaan memerlukan pengembangan kapasitas organisasi melalui

inovasi untuk mengatur transformasi kualitas. Pengembangan kapasitas inovasi organisasi dimulai dengan memiliki daya saing dan mampu menunjukkan kemampuan organisasi untuk secara terus menerus proaktif berinovasi dan berpikir kreatif. Mengelola inovasi di organisasi mampu mendorong keberhasilan implementasi inovasi. Kemampuan organisasi ini merupakan inti dari kapasitas organisasi untuk menghasilkan solusi inovatif ,relevan ,kompetitif dan berkelanjutan dalam adanya turbulensi dalam industri ini (Giovanni et al 2023). Kompetisi antara perusahaan atau organisasi terus mendapatkan tantangan atau tekanan dari berbagai rival – rival nya, ini menjadi alasan kuat bahwa melakukan inovasi pada sektor pelayanan suatu hal essensial yang harus di mengerti dan di pahami dalam hal mampu bertahan di era kompetisi antar perusahaan ini. Inovasi dalam pelayanan memiliki hubungan dengan performa perusahaan , Usia perusahaan dan Profil daripada konsumen perusahaan tersebut (Blommerde et al 2022). Untuk mendapatkan proses Inovasi diperlukan kontribusi pada seluruh staff atau karyawan di perusahaan (Khan et al 2022). Karyawan atau staff merupakan area kritis dalam kesuksesan sebuah organisasi. Terkhusus pada karyawan yang memiliki kompetensi tinggi dan sejalan dengan organisasi. Kompetensi karyawan bergantung dan dipengaruhi oleh status organisasi tersebut mampu dalam hal memberikan Pembelajaran budaya organisasi dimana orang tersebut mampu dari waktu ke waktu secara lanjut mengembangkan kapasitas dan mendapatkan hasil yang sesuai ekspektasi dan karyawan tersebut secara terus menerus untuk selalu belajar (Khan et al 2022).

Beberapa penelitian memberikan beberapa variasi aspek dari *Service Orientation* seperti pelayanan baru,dan modifikasi daripada pemberian pelayanan



dan proses pelayanan. Pada penelitian sebelumnya di dapatkan *Innovation Orientation* memiliki relasi empiris dengan *Innovation Performance*. Peneliti menemukan konsep dari *Service Orientation* digunakan dan memiliki manfaat pada perusahaan untuk memecahkan masalah konsumen sampai konsumen merasakan suatu kepuasan dan konsumen menemukan bahwa *Innovation Orientation* mempengaruhi performa Inovasi. Pada Industri kesehatan, *Service Innovation Orientation* memegang peranan penting. Penelitian menunjukkan adanya hubungan antara *Service Innovation Orientation* dengan *Innovation performance*. Serta memiliki hubungan yang vital untuk mampu meningkatkan performa sebuah rumah sakit. *Innovation Orientation* juga memiliki hubungan positif dengan *Financial Performance* di rumah sakit (Khan et al 2022).

Menurut Murray (2022) Dalam hal ini diperlukan penggunaan dari *Service Orientation Scale* (SOS) untuk memberikan dampak terhadap *Service Innovation Orientation*. *Service Orientation* memiliki variabel *Organizational Support*, *Service Under Pressure*, *Customer Focus*, dan *Customer Relationship*. *Organizational Support* sebagai sebuah dukungan terhadap Kepercayaan karyawan terhadap organisasi yang berkontribusi dan peduli terhadap kenyamanan karyawan. Secara umum, *organizational support* mencerminkan persepsi karyawan mengenai kualitas hubungan yang mereka kembangkan dengan organisasi mereka ( Caesens et al 2016). ). Karyawan yang mendapatkan dukungan yang baik dari organisasi dapat memiliki hubungan emosional kepada organisasi dan memotivasi karyawan untuk berusaha membantu perusahaan mendapatkan mimpi dan tujuan dari perusahaan ( kurtessis et al 2017).

Untuk meningkatkan keberhasilan fokus kepada konsumen , organisasi perlu untuk membuat strategi *Customer Focus* untuk memastikan tingkat konsensus dan kohesif dari kepercayaan terhadap respon dari kebutuhan konsumen saat ini. *Customer focus* dapat di definisikan sebagai seperangkat kepercayaan yang diberikan kepada konsumen pada pandangan pertama tanpa mengecualikan kepada seluruh stakeholder seperti pemlik, manager dan karyawan dalam rangka membuat keuntungan perusahaan dalam jangka Panjang ( Deshpande et al 1993). *Customer Focus* dapat juga di definisikan sebagai kepedulian suatu organisasi kepada kebutuhan dan keinginan konsumen serta ekspektasi konsumen ( masa lalu, saat ini dan masa yang akan datang ), dan komitmen penuh mereka untuk mengerti dan memberi kepuasan kepada mereka dengan proaktif untuk pertumbuhan jangka Panjang ( Bartley et al 2007). Tujuan utama dari *Customer Focus* adalah untuk memenuhi ekspektasi konsumen ( Tajeddini et al 2013).

Untuk meningkatkan perkembangan klinik diperlukan hubungan yang baik antara klinik dengan konsumen atau pasien melalui *Customer Relationship* yang bermakna suatu proses membangun hubungan antara perusahaan dan konsumen dengan meningkatkan kepuasan konsumen ( Emaluta et al 2019). Dalam melayani konsumen di klinik di dapatkan tekanan dari pasien yang di sebut dengan *Service Under Pressure* yang memiliki arti sebuah kapasitas penyedia layanan untuk mempertahankan kepuasan klien sambil memberikan layanan berkualitas tinggi dalam keadaan sulit atau menuntut. Ini mungkin melibatkan situasi seperti mengelola volume konsumen yang tinggi, berurusan dengan pelanggan yang sulit atau mengeluh, mengelola gangguan layanan, atau bekerja dalam pengaturan terbatas waktu.

Konsep dari *Open Innovation* diperkenalkan oleh Chesbrough (2003), konsep ini telah banyak berkembang secara tidak terduga, dia memperkenalkan *Open Innovation* sebagai suatu tujuan Masuk dan Keluarnya Ilmu untuk mempercepat Inovasi Internal dan untuk memperluas pasar dari eksternal untuk kegunaan Berinovasi. (Chesbrough et al 2006). Banyak studi terkait *Open Innovation* yang berfokus pada perusahaan besar dan sebagai hasilnya bahwa Keuntungan yang membuat performa meningkat. *Open Innovation* mampu membuat perusahaan mendapatkan nilai pasar dan mendapat nilai balik dari inovasi (Chesbrough et al 2018). Bagaimanapun, dibutuhkan angka kolaborasi yang besar pada prosesnya dan bahaya dari nilai yang di dapatkan dari usaha kompetitor (laursen and salter 2006).

Dalam hal Melakukan *Open Innovation*, melalui *Organizational Learning Culture* membuat individu untuk belajar satu sama lain untuk mampu mendapatkan kreasi dari ide kreatif dan berbagi pengetahuan (Choi et al 2019). Tujuan dari pembangunan *Organizational Learning* adalah untuk memperluas kapasitas karyawan untuk membuat suatu hasil yang mereka inginkan, baru dan memperluas pola pikir karyawan untuk mampu mengumpulkan aspirasi dan karyawan harus secara terus menerus belajar satu sama lain (Senge et al 1991). *Organizational Learning* dapat di klasifikasikan sebagai suatu kondisi yang memperbolehkan suatu organisasi untuk beradaptasi pada perubahan di lingkungan untuk memenangkan kompetisi bisnis (Denison, 2004). Kompetitif akan menguntungkan bagi perusahaan datang dari dukungan *organizational learning* yang merupakan pendapat Kotter and Heskett (2011). *organizational learning* dan *HR Management* tidak dapat dipisahkan satu sama lain pada suatu organisasi.

Kultur *Organizational Learning* adalah bagian daripada *HR management system* dan *Organizational Learning* terbukti memiliki efek positif pada Performa Karyawan (Theresia et al 2021).

Studi empiris menyimpulkan bahwa inovasi bisnis adalah hal determinan primer dalam keberlangsungan dan kompetitif perusahaan. *Innovation Perfomance* adalah sebuah hasil dari strategi manajemen yang berbeda yang di implementasikan pada bisnis di perusahaan. Sebagai tambahan, beberapa studi melakukan memeriksa *Innovation Perfomance* pada makna produk dan proses inovasi ( Prajogo et al 2006). Produk dari *Innovation performance* adalah sebagai kesuksesan dalam pengenalan barang dan pelayanan ke dalam sebuah pasar ( Tang et al 2020). Dimana proses *Innovation Perfomance* memiliki karakteristik sebagai implementasi sebuah proses baru pada aktivitas perusahaan. ( Fernandez mesa et al 2012). Pada masa kini, Lingkungan bisnis sangat efektif dan banyak perubahan ekstrim. Untuk bersaing dan bertahan dalam bisnis, hal sangat penting bagi perusahaan untuk memperkenalkan inovasi produk secara terus menerus. ( Prajogo et al 2012).

Kontribusi baru dalam penelitian ini adalah dengan menambahkan pengaruh *Service Orientation Scale (SOS)* yaitu *Organizational Support, Service Under Pressure, Customer Focus*, dan *Customer Relationship* terhadap Variabel *Service Innovation Orientation*. Pada penelitian ini juga berbeda dengan sebelumnya karena ditambahkan moderasi dari Variabel *Organizational Learning* dalam konteks di Klinik Swasta. Kontribusi penelitian ini dilakukan dengan pendekatan statistik dengan pengujian di PLS-SEM.

Posisi peneliti pada penelitian ini untuk dapat memberikan solusi kepada Klinik Siaga Medika Group untuk dapat mengatasi fenomena bisnis yang terjadi di klinik yaitu masalah rendahnya inovasi yang menyebabkan perkembangan terhambat dalam menjalani bisnis klinik di era industri kesehatan yang berkembang pesat. Dari hasil studi empiris, peneliti mengajukan untuk meneliti Variabel Independen yaitu *Service Orientation Scale* yang meliputi *Organizational Support*, *Service Under Pressure*, *Customer Focus*, dan *Customer Relationship* terhadap Variabel Mediasi *Service Innovation Orientation* dan *Open Innovation* dan variabel Dependen yaitu *Innovation Performance* dan di Moderasi Oleh *Organizational Learning* yang akan di ujikan pada penelitian ini.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Dari variabel – variabel penelitian diatas, untuk mampu menjawab fenomena latar belakang penelitian , maka dapat dirumuskan beberapa masalah tersebut dalam bentuk *Research Question* seperti dibawah ini.

- 1) Apakah *Organizational Support* memberi pengaruh positif terhadap *Service Innovation Orientation* di Klinik Siaga Medika Group?
- 2) Apakah *Organizational Support* memberi pengaruh positif terhadap *Open Innovation* di Klinik Siaga Medika Group?
- 3) Apakah *Service Under Pressure* memberi pengaruh positif terhadap *Service Innovation Orientation* di Klinik Siaga Medika Group?
- 4) Apakah *Service Under Pressure* memberi pengaruh positif terhadap *Open Innovation* di Klinik Siaga Medika Group?
- 5) Apakah *Customer Relationship* memberi pengaruh positif terhadap *Service Innovation Orientation* di Klinik Siaga Medika Group?

- 6) Apakah *Customer Relationship* memberi pengaruh positif terhadap *Open Innovation* di Klinik Siaga Medika Group?
- 7) Apakah *Customer Focus* memberi pengaruh positif terhadap *Service Innovation Orientation* di Klinik Siaga Medika Group?
- 8) Apakah *Customer Focus* memberi pengaruh positif terhadap *Open Innovation* di Klinik Siaga Medika Group?
- 9) Apakah *Service Innovation Orientation* memberi pengaruh positif terhadap *Open Innovation* di Klinik Siaga Medika Group?
- 10) Apakah *Service Innovation Orientation* memberi pengaruh positif terhadap *Innovation Performance* di Klinik Siaga Medika Group?
- 11) Apakah *Open Innovation* memberi pengaruh positif terhadap *Innovation Performance* di Klinik Siaga Medika Group?
- 12) Apakah *Organizational Learning* memberi pengaruh positif terhadap *Open Innovation* dan *Innovation Performance* di Klinik Siaga Medika Group?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai uraian pertanyaan penelitian diatas, maka dapat disusun tujuan penelitian seperti dijelaskan di bawah ini .

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Organizational Support* terhadap *Service Innovation Orientation* di Klinik Siaga Medika Group
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Service Under Pressure* terhadap *Service Innovation Orientation* di Klinik Siaga Medika Group
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Customer Relationship* terhadap *Service Innovation Orientation* di Klinik Siaga Medika Group

- 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Customer Focus* terhadap *Service Innovation Orientation* di Klinik Siaga Medika Group
- 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Service Innovation Orientation* terhadap *Open Innovation* di Klinik Siaga Medika Group
- 6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Open Innovation* terhadap *Innovation Perfomance* di Klinik Siaga Medika Group
- 7) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Organizational Learning* terhadap *Open Innovation* dan *Innovation Perfomance* di Klinik Siaga Medika Group

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### 1) Manfaat akademis

Manfaat akademis berkaitan dengan input bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan teori *Service Innovation Orientation* dari model penelitian yang menguji anteseden *Service Innovation Orientation* dan rujukan bagi penelitian lain tentang *Service Innovation Orientation* dan *Innovation Perfomance*.

##### 2) Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam hal ini sebagai masukan bagi Pimpinan Klinik untuk mempertimbangkan faktor-faktor yang memengaruhi *Service Innovation Orientation*. *Service Innovation Orientation* dan dampak positif lainnya akan mendukung *performance* klinik tersebut, terutama dalam implementasi *Innovation Perfomance*

## 1.5 Sistematika Penelitian

Penelitian disusun dalam sistematika penelitian yang terdiri dari lima bab. Dalam setiap bab tersebut terdapat penjelasan-penjelasan sesuai dengan judul bab. Kelima bab tersebut memiliki alur dan keterkaitan antara satu bab dengan bab lainnya. sehingga membuat penelitian ini menjadi satu kesatuan yang lengkap dan utuh sebagai naskah akademis. Penjabaran dari sistematika penulisan tesis ini disusun sebagai berikut.

### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang dari penelitian serta penjelasan fenomena dan masalah penelitian beserta variabel penelitian yang akan digunakan. Uraian tentang pertanyaan penelitian (*research question*), tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan juga dijabarkan pada bab ini.

### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teori-teori dasar yang merupakan landasan penelitian, penjelasan variabel, serta penelitian-penelitian terdahulu dalam hubungannya dengan topik penelitian. Pengembangan hipotesis dan penjelasan model penelitian (*conceptual framework*) akan dijabarkan lebih lanjut di bab ini.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang objek penelitian, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode penarikan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



Bab ini berisi tentang analisis dari pengolahan data penelitian yang terdiri dari profil dan perilaku responden, analisis deskripsi variabel penelitian, analisis inferensial penelitian dengan PLS-SEM beserta pembahasannya.

#### BAB V: KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian, implikasi manajerial, serta keterbatasan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

