

# BAB I.

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Miliaran hewan telah menjadi peliharaan di seluruh belahan dunia. Kepemilikan atas anjing dan kucing sebagai hewan peliharaan terus meningkat di seluruh dunia, termasuk di negara-negara berkembang. Menurut Jeffrey Ho (2021), terjadi peningkatan pencarian kata kunci berhubungan dengan adopsi anjing maupun kucing dalam jumlah signifikan di tahun 2020. Peningkatan tersebut mencapai 250% pada bulan April dan Mei 2020. Meskipun sejak Juli 2020 pencarian kata kunci berkaitan adopsi anjing kembali ke angka rata-rata 5 tahun terakhir, namun ketertarikan akan adopsi kucing tetap tinggi. Lebih dari dua juta orang mengadopsi hewan peliharaan selama *lockdown* di Inggris. Jutaan orang di Australia memutuskan untuk mengadopsi hewan peliharaan selama pandemi dan menambahkan satu juta populasi anjing dalam total hewan peliharaan. Populasi hewan peliharaan di China meningkat 113% antara 2014-2019 sehubungan dengan penurunan angka kelahiran dan kemudahan aturan kepemilikan hewan peliharaan. Pada tahun 2024 para ahli memprediksi China akan menjadi negara dengan hewan peliharaan terbanyak di dunia. Kepemilikan hewan peliharaan meningkat 50% dari 5 juta menjadi 7.5 juta pada tahun 2014-2018 di Korea Utara (Global State of Pet Care, 2022).

Tren kepemilikan hewan peliharaan berhubungan dengan perubahan demografi global. Generasi milenial dewasa berumur antara awal 20 tahun hingga akhir 30 tahun cenderung memilih untuk memiliki anak di umur yang lebih tua dibanding generasi

sebelumnya, memiliki pilihan untuk bekerja dari rumah atau *hybrid*, memiliki penghasilan dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Pasangan milenial memilih untuk mengadopsi hewan peliharaan sebelum memiliki anak, salah satu alasannya sebagai latihan sebelum menjadi orangtua. Di Amerika Serikat, milenial menjadi generasi terbesar, mencapai sepertiga dari keseluruhan kepemilikan hewan peliharaan. Setengah dari anjing dan kucing di perkotaan di China diadopsi oleh orang-orang yang lahir di tahun 1990an. Kebutuhan hewan peliharaan pada kelompok usia yang lebih tua juga relatif meningkat untuk dijadikan teman dan membantu menjaga kesehatan (Global State of Pet Care, 2022).

Jumlah hewan peliharaan yang meningkat sejalan dengan meningkatnya isu kesehatan hewan peliharaan. Jumlah populasi hewan peliharaan juga meningkatkan kebutuhan atas layanan kesehatan hewan. Hampir setengah dari layanan kesehatan hewan di 91 negara melaporkan kenaikan jumlah kasus yang ditangani (Global State of Pet Care, 2022). Jumlah layanan dokter hewan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Di Amerika Serikat jumlah praktek dokter hewan bertambah dari 28.000 menjadi 32.000 pada tahun 2017 (AVMA). Jumlah pelayanan kesehatan hewan oleh Pemerintah Provinsi Jakarta juga terdata meningkat. Pada tahun 2019, rata-rata pemeriksaan anjing, kucing dan kelinci per bulan sekitar 169 ekor (DKPKP, 2019). Jumlah ini meningkat 80% atau sekitar 305 ekor per bulan di tahun 2021 (DKPKP, 2021).

Meningkatnya jumlah praktek dokter hewan memberikan pemilik hewan lebih banyak pilihan dalam menentukan praktik dokter hewan yang mereka ingin gunakan. Akan tetapi setelah pandemi mulai mereda jumlah hewan peliharaan yang dibuang

atau tidak terus meningkat. Meningkatnya jumlah klinik hewan dengan berkurangnya jumlah hewan peliharaan membuat klinik hewan perlu menjaga kualitasnya agar pemilik hewan kembali ke klinik tersebut di antara banyak pilihan klinik. Agar suatu layanan kesehatan hewan tetap menjadi pilihan, maka pemenuhan akan ekspektasi pemilik menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam menjalankan layanannya. Menurut Park (2021) pelayanan kesehatan yang berfokus pada kebutuhan pasien ini, pasien aktif berpartisipasi dalam proses pengobatan, dan kebutuhan serta pilihannya dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan. Layanan kesehatan berusaha memahami dan memuaskan kebutuhan pasien, seperti layaknya perusahaan komersial. Pelayanan yang memuaskan diharapkan meningkatkan revisit intention dan pasien memutuskan untuk kembali ke klinik hewan tersebut saat membutuhkan layanan kesehatan hewan.

Sudah ada beberapa penelitian pada faktor yang mempengaruhi kepuasan pemilik hewan pada layanan klinik hewan. Namun pengaruh komitmen pada kesejahteraan hewan pada kepuasan pasien, dan hubungan kepuasan pasien dengan revisit intention belum banyak diteliti di klinik hewan di Indonesia.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian variabel-variabel yang akan digunakan dan dianalisis pada model penelitian ini, maka terbentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *communication by doctor* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?

2. Apakah *communication by assistant* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
3. Apakah *expertise* dokter hewan berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
4. Apakah *tangibility* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
5. Apakah *accessibility* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
6. Apakah *commitment to animal welfare* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
7. Apakah *patient satisfaction* berpengaruh positif terhadap *revisit intention*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan 7 pertanyaan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *communication by doctor* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada pelayanan klinik hewan XYZ.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *communication by assistant* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada pelayanan klinik hewan XYZ.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *expertise* dokter hewan berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada pelayanan klinik hewan XYZ.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *tangibility* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada pelayanan klinik hewan XYZ.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *accessibility* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada pelayanan klinik hewan XYZ.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *commitment to animal welfare* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada pelayanan klinik hewan XYZ.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *patient satisfaction* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* pada pelayanan klinik hewan XYZ.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis serta manfaat praktis.

1. Manfaat akademis dari penelitian ini yaitu memberikan model konseptual baru yang memperhitungkan faktor-faktor yang mempengaruhi *patient satisfaction* yang memediasi *revisit intention* di klinik hewan..

2. Manfaat praktis penelitian ini yaitu memberikan masukan bagi manajemen klinik hewan untuk lebih memperhatikan faktor-faktor yang penting untuk dipertahankan dan ditingkatkan dalam pelayanannya, yang akan berpengaruh positif terhadap *revisit intention* dari pasien klinik hewan tersebut.

## 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 yang 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. Selanjutnya uraian tentang pertanyaan penelitian (*research question*), tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teori-teori dasar sebagai landasan dari penelitian, penjelasan variabel, serta penelitian-penelitian yang terkait dengan topik penelitian terdahulu. Kemudian pengembangan hipotesis beserta gambar model penelitian (*conceptual framework*) akan dijelaskan lebih lanjut pada bab ini.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang objek penelitian, unit analisis penelitian, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, penentuan

jumlah sampel, metode penarikan sampel, metode pengumpulan data, serta 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.

