

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam skala global, terdapat perkembangan industri kesehatan yang pesat dari tahun ke tahun. Didapatkan adanya *compound annual growth rate (CAGR)* sebesar 7,3 % dalam waktu 4 tahun dengan nilai pasar layanan kesehatan global sebesar \$8,452 miliar pada tahun 2018. Pada tahun 2022 sendiri, *CAGR* akan meningkat hingga 8,9% dengan angka senilai \$11,908.9 miliar (Business Wire, 2019). Perkiraan pada tahun 2025, Asia akan menggantikan Eropa sebagai pasar layanan kesehatan terbesar kedua di dunia (Healthcare Asia Daily News, 2016).

Dalam tiga dekade terakhir, seiring dengan perubahan standar hidup dan adanya permintaan akan layanan medis yang lebih baik untuk meningkatkan gaya hidup, terdapat peningkatan minat internasional terhadap kualitas layanan kesehatan. Meningkatkan kualitas layanan perawatan medis menjadi perhatian utama bagi pasien. Demi memberikan layanan yang lebih baik kepada pasien, menjaga dan mengembangkan kualitas layanan menjadi semakin penting bagi rumah sakit dalam hal memuaskan dan mempertahankan pasien (Jandavath dan Byram, 2016).

Indonesia merupakan negara berpendapatan menengah dengan jumlah penduduk 262 juta jiwa yang tersebar di 17.744 pulau. Selama 10 tahun terakhir didapatkan adanya pertumbuhan produk domestik bruto sebesar 5-6% per tahun (Agustina et al., 2018). Dalam suatu data yang diambil pada tahun 2015 didapatkan bahwa adanya kepadatan penduduk yang berkumpul di pulau jawa. Dimana dari

seluruh pulau Jawa ditemukan bahwa kondisi sosioekonomi yang paling baik terpusat di DKI Jakarta.

Di Indonesia, pertumbuhan jumlah rumah sakit dipengaruhi oleh 2 faktor utama yaitu munculnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia (Lawi, 2016). Pertumbuhan rumah sakit di Indonesia terfokus pada rumah sakit swasta memiliki rata-rata nilai pertumbuhan sebesar 17,3% pada April 2018, dimana hampir setiap tahunnya terjadi peningkatan pembangunan rumah sakit swasta (Trisnantoro & Listyani, 2018). Pada tahun 2018, terdapat sekitar 1800 rumah sakit atau setara dengan 63% rumah sakit di Indonesia merupakan rumah sakit swasta; selebihnya merupakan milik publik atau pemerintah (Buol, 2019).

Saat ini, rumah sakit swasta mencoba mencari cara untuk tetap kompetitif dengan meningkatkan niat kunjungan ulang pasien. Javadanth (2016) mengatakan, pelayanan kesehatan mempengaruhi kualitas hidup lebih dari sektor jasa lainnya. Namun, tanpa memahami pentingnya memberikan kualitas layanan dan keinginan berobat kembali oleh penyedia layanan kesehatan dapat mengundang kemungkinan kehilangan pasien. Dalam situasi ini, *service quality*, *perceived waiting times* dan *perceived price* telah dianggap sebagai faktor-faktor penentu dalam mempertahankan perilaku pasien jangka panjang (Lai, 2020).

Dengan kata lain, semakin tinggi *service quality* yang didapatkan pelanggan maka semakin besar pula retensi pelanggan. Melihat saat ini masyarakat memilih pendekatan baru terhadap layanan kesehatan dan memiliki informasi yang cukup serta bersemangat untuk mengambil tanggung jawab atas kesehatan mereka sendiri.

Pasien menjadi lebih sadar tentang kualitas layanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit (Jandavath dan Byram, 2016). Oleh karena itu, konsumen layanan kesehatan memiliki ekspektasi yang sangat tinggi dan menuntut tingkat akurasi, keandalan, daya tanggap, dan empati yang tinggi dari penyedia layanan.

*Perceived price* dipandang sebagai faktor penting yang sangat penting dalam proses membangun dan memelihara hubungan dalam layanan medis (Lai, 2020). Oleh karena itu, meningkatkan *behavioural intention* harus menjadi pendorong utama bagi rumah sakit dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pasiennya. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba untuk menyelidiki pengaruh *service quality* dan *perceived price* kesehatan terhadap *revisit intention* pasien. Dengan begitu dapat membantu rumah sakit untuk memiliki pemahaman yang lebih baik tentang dampak kualitas layanan, yang akan mengarah pada *revisit intention* pasien untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pasiennya.

Dengan memberikan layanan berkualitas unggul akan menciptakan niat mengunjungi kembali (Huei, Mee, & Chiek, 2015). Gholami et al, telah melaporkan kesenjangan yang signifikan antara *perceived price* dan persepsi aktual pasien. Persepsi harga (misalnya mahal atau murah, masuk akal atau tidak masuk akal) memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan pelanggan (Han, 2015). Bukti empiris mendukung gagasan bahwa persepsi pelanggan mengenai kewajaran harga suatu perusahaan dibandingkan dengan harga pesaingnya sangat penting dalam membangun niat baik dan loyalitas terhadap suatu perusahaan (Han & Kim, 2009). Memahami perilaku pembelian pelanggan, tingkat kewajaran harga yang mereka rasakan adalah hal yang penting karena mempengaruhi pengambilan

keputusan konsumen. Pelanggan cenderung memanfaatkan informasi harga/kewajaran ketika mengevaluasi pengalaman mereka dengan suatu produk atau layanan (Ryu & Han, 2010).

Waktu tunggu saat pasien ingin mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan suatu faktor lain yang menjadi penentu keinginan pasien untuk berobat kembali. Sebagai contoh waktu tunggu yang lama di rawat jalan tampaknya menjadi pertimbangan serius bagi pasien, karena berhubungan dengan manajemen rumah sakit yang kurang baik (Amarantou, 2019). Persepsi mengenai waktu tunggu pasien dalam menerima pelayanan medis dapat menjadi penentu paling penting persepsi pasien mengenai harga aktual dan juga keinginan untuk berobat kembali.

Studi eksplorasi dilakukan pada penelitian ini untuk melihat persentase *revisit intention* dari 30 pasien yang berobat rawat jalan ke rumah sakit swasta tipe b di Kawasan Jakarta Utara. Terlampir adalah data hasil studi eksplorasi pada penelitian ini.

Pada tabel dibawah dapat dilihat bahwa dari 30 responden, sebanyak 17 pasien atau 56,7% berkenan untuk kembali berobat sedangkan 13 responden lainnya atau 43,3% tidak berkenan untuk kembali berobat. Melihat banyaknya pasien yang tidak berkenan untuk berkunjung kembali ke rumah sakit swasta tipe b di Kawasan Jakarta Utara merupakan alasan peneliti melakukan penelitian ini. Dimana terdapat berbagai faktor dari kualitas pelayanan hingga kesesuaian harga pengobatan yang dapat mempengaruhi keinginan pasien untuk berobat kembali (Lai, 2020)

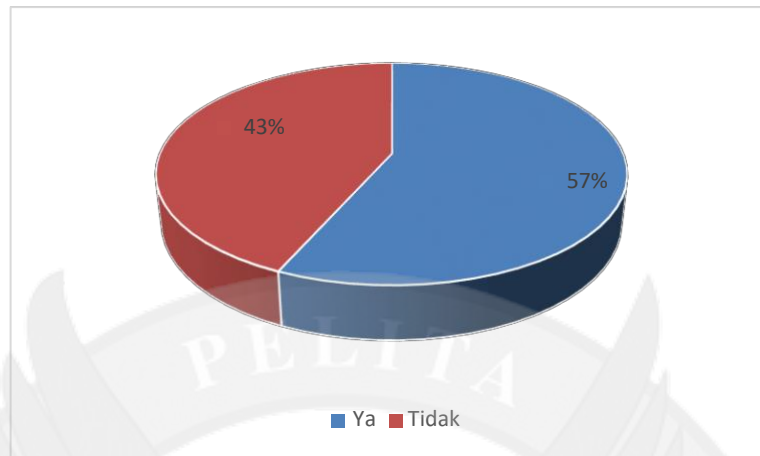
**Tabel 1.0 Hasil Studi Eksplorasi**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1. Apakah anda bersedia kembali ke Rumah Sakit swasta tipe B di Kawasan Jakarta Utara untuk menerima pelayanan rawat jalan?	Ya	17	56.7%
	Tidak	13	43,3%

Sumber : Hasil Pengambilan Data (2024)

Kontribusi utama penelitian ini terletak pada upaya untuk mengisi kesenjangan dalam literatur yang relevan. Penelitian ini mencoba untuk menguji hubungan antara *service quality*, *perceived waiting time* dan *perceived price* terhadap *revisit intention* dari pasien rumah sakit. Penelitian ini mengembangkan instrumen indikator kualitas baru, dengan menggabungkan faktor-faktor yang telah digunakan sebelumnya dalam literatur, dan juga memperkenalkan waktu tunggu sebagai indikator kualitas individual.

**Bagan 1.0 Pie Chart Persentase Hasil Studi Eksplorasi**



Sumber : Hasil Olah Data di Excel (2024)

## 1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan hasil diskusi yang telah berjalan, maka terdapat beberapa rangkaian pertanyaan penelitian antara lain :

1. Apakah *service quality* berpengaruh negatif terhadap *monetary price*?
2. Apakah *perceived waiting times* berpengaruh positif terhadap *monetary price*?
3. Apakah *behavioral price* berpengaruh positif terhadap *monetary price*?
4. Apakah *service quality* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* ke rumah sakit swasta tipe B di Kawasan Jakarta utara?
5. Apakah *behavioral price* berpengaruh negatif terhadap *revisit intention* ke rumah sakit swasta tipe B di Kawasan Jakarta utara?
6. Apakah *monetary price* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* ke rumah sakit swasta tipe B di Kawasan Jakarta utara?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh *service quality*, *perceived waiting time* dan *perceived price* terhadap *revisit intention* pasien ke rumah sakit swasta tipe B di Kawasan Jakarta Utara.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- 1.3.2.1 Untuk mengetahui apakah *service quality* berpengaruh negatif terhadap *monetary price*
- 1.3.2.2 Untuk mengetahui apakah *perceived waiting times* berpengaruh positif terhadap *monetary price*
- 1.3.2.3 Untuk mengetahui apakah *behavioral price* berpengaruh positif terhadap *monetary price*
- 1.3.2.4 Untuk mengetahui apakah *service quality* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* ke rumah sakit swasta tipe B di Kawasan Jakarta utara
- 1.3.2.5 Untuk mengetahui apakah *behavioral price* berpengaruh negatif terhadap *revisit intention* ke rumah sakit swasta tipe B di Kawasan Jakarta utara
- 1.3.2.6 Untuk mengetahui apakah *monetary price* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* ke rumah sakit swasta tipe B di Kawasan Jakarta utara

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat dibagi menjadi beberapa aspek

sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1.4.1.1 Secara spesifik penelitian ini memiliki kontribusi untuk memperluas wawasan bagi manajemen rumah sakit

1.4.1.2 Memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pengaruh *service quality*, *perceived waiting time* dan *perceived price* terhadap *revisit intention* pasien ke rumah sakit swasta tipe B di Kawasan Jakarta Utara.

1.4.1.3 Menambah informasi yang dapat dijadikan rujukan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keinginan pasien untuk berobat kembali ke rumah sakit.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1.4.2.1 Hasil penelitian dapat dijadikan sumber sumbangan pikiran bagi para pimpinan dalam pengelolaan manajerial medis rumah sakit

1.4.2.2 Hasil penelitian dapat menjadi sumber referensi yang diperlukan dalam pemahaman terhadap pelayanan ke pasien dalam rumah sakit

1.4.2.3 Hasil penelitian dapat menjadi rujukan dalam pengembangan pelayanan medis terhadap pasien demi meningkatkan *revisit intention* pasien ke rumah sakit



## **1.5 Sistematikan Penulisan**

Sistematika bentuk penulisan untuk penelitian ini terdiri dari :

**1.5.1 Bab I :** Pendahuluan, berisi uraian latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian serta sistematika penelitian.

**1.5.2 Bab II :** Landasan Teori, merupakan uraian tinjauan literatur yang mendasari latar belakang penelitian ini, meliputi tinjauan literatur mengenai variabel penelitian.

**1.5.3 Bab III :** Metodologi Penelitian, dalam bab ini akan membahas mengenai jenis penelitian, definisi operasional dari setiap variabel, populasi, sampel, Teknik pengumpulan data, metode pencarian data, metode olah data dan penganalisaan data

**1.5.4 Bab IV :** Analisis Data dan Pembahasan, menampilkan data-data yang sudah diperoleh dari metode kuisioner. Olahan dari data-data yang sudah didapat akan dipaparkan dan dibahas dalam bab ini

**1.5.5 Bab V :** Kesimpulan dan Saran, memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.