

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesadaran masyarakat mengenai kesehatan mengalami peningkatan seiring dengan berkembangnya teknologi. Meningkatnya akses informasi saat ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi kesehatan dari berbagai sumber. Masyarakat di era modern semakin menyadari pentingnya kesehatan pribadi dengan menjaga pola hidup, melakukan konsultasi kepada tenaga kesehatan untuk memeriksakan kondisi kesehatan mereka melalui *medical checkup* (Lee, Kim, Neese, & Lee, 2021). Masyarakat dengan penyakit atau kondisi kesehatan tertentu juga semakin sadar melakukan pemeriksaan dan pengobatan untuk mengoptimalkan kondisi kesehatannya dan mencegah perburukan kondisi. Kegiatan-kegiatan tersebut dapat dilakukan oleh masyarakat di tempat pelayanan kesehatan. Masing-masing tempat pelayanan kesehatan memiliki sumber daya dan fasilitas yang berbeda sehingga masyarakat dapat menentukan tempat memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat tidak terbatas di dalam negeri, tetapi juga di luar negeri.

Medical Tourism atau Wisata Kesehatan merupakan kegiatan perjalanan destinasi untuk memperoleh pelayanan kesehatan melalui perjalanan internasional (Medical Tourism Association, 2018). Kegiatan ini semakin diminati dan menjadi tren di era modern ini. Kemajuan teknologi secara pesat memberikan kontribusi terhadap peningkatan aktivitas wisata kesehatan. Kontribusi yang diberikan

teknologi dapat ditemukan dari sisi transportasi serta arus informasi. Masyarakat saat ini memiliki akses mudah terhadap informasi kesehatan dan pelayanan kesehatan. Informasi tersebut tidak hanya terbatas secara lokal, tetapi mencapai informasi global yang berasal dari negara lain.

Hingga saat ini telah banyak pasien melakukan wisata kesehatan ke negara lain. Di Asia Tenggara, terdapat beberapa negara yang menjadi tujuan dari Medical Tourism, seperti Singapura, Malaysia, dan Thailand (Angela, Suryono, & Wijaya, 2020). Malaysia merupakan salah satu destinasi masyarakat Indonesia dalam melakukan wisata medis. Pada tahun 2023, tercatat terdapat sekitar 300.000 orang Indonesia yang melakukan wisata medis ke Malaysia (Adhi, 2023). Hingga saat ini, Malaysia terus melakukan promosi wisata medis kepada masyarakat Indonesia. Promosi dilakukan melalui agen perjalanan wisata medis bahkan melalui spanduk dan iklan. Tercatat terdapat 3,5 juta pelaku wisata kesehatan yang berkunjung ke Thailand selama 2019 (Shippen, 2024). Laporan dari Thailand mengungkapkan bahwa wisata medis pada tahun 2023 mengalami pertumbuhan yang pesat. Berbagai pengunjung dari mancanegara datang ke Thailand yang menawarkan kemudahan melalui harga perawatan yang lebih murah dan ketersediaan layanan yang ekstensif. Selain itu, pemerintah Thailand mendukung usaha ini dengan ditetapkannya aturan yang mempermudah aplikasi visa bagi pasien dan keluarga yang menemani (Agrawal & Pi, 2023). Pengembangan pusat-pusat kesehatan di kota-kota strategis seperti Phuket dan Bangkok juga didukung oleh pemerintah.

Masyarakat Indonesia banyak yang melakukan perjalanan ke luar negeri untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan pengobatan. Pada tahun 2024, tercatat

Indonesia mengalami kehilangan potensi devisa sebanyak 11,5 miliar Dolar Amerika Serikat atau setara 180 triliun Rupiah akibat tingginya arus masyarakat yang memilih pengobatan ke luar negeri (Rachman, Riana, & Nugroho, 2024). Diperkirakan terdapat 2 juta masyarakat Indonesia yang melakukan wisata kesehatan ke luar negeri (Agrawal & Pi, 2023). Secara nilai ekonomi, wisata medis diperkirakan menghabiskan biaya 8-10 miliar dolar Amerika Serikat hanya untuk tatalaksana medis. Sedangkan, biaya pelayanan kesehatan tahunan Indonesia berkisar 35 miliar dolar Amerika Serikat (Agrawal & Pi, 2023). Kebutuhan akan kesehatan yang meningkat pada masyarakat di Indonesia merupakan potensi keuntungan yang baik bagi sistem kesehatan di Indonesia jika masyarakat memilih berobat di dalam negeri. Tingginya jumlah masyarakat yang berobat ke luar negeri dan hilangnya potensi devisa tentunya menjadi ancaman yang serius bagi sistem kesehatan di Indonesia. Oleh sebab itu, peningkatan retensi masyarakat Indonesia berobat di dalam negeri perlu untuk terus ditingkatkan. Langkah awal yang dapat dilakukan adalah dengan memahami kebutuhan masyarakat dan faktor yang memengaruhi masyarakat berobat ke luar negeri.

Masyarakat Indonesia melakukan perjalanan ke luar negeri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan berbagai alasan. Alasan seperti biaya, antrean, dan kualitas pelayanan menjadi penyebab orang-orang melakukan wisata medis (Asa, Fauk, McLean, & Ward, 2024; Hazilah et al., 2017). Selain itu, alasan individu dalam melakukan perjalanan medis ke luar negeri juga dapat disebabkan adanya praktik kesehatan yang tidak sesuai standar, kurangnya tenaga cakup, sistem kesehatan yang penuh (Mahmud, Lima, Rahman, & Rahman, 2021). Beberapa

bidang kesehatan yang menjadi target dari pariwisata kesehatan antara lain adalah kosmetik, onkologi, dan fertilitas, dan ortopedi. Selain itu, masyarakat Indonesia juga melakukan perjalanan wisata dengan tujuan melakukan *medical check-up* (Asa et al., 2024). Meskipun layanan kesehatan yang diperlukan saat ini tersedia di Indonesia, sebagian masyarakat tetap memilih untuk melakukan pariwisata kesehatan.

Di sisi lain, meningkatnya wisata kesehatan internasional menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh sistem kesehatan di Indonesia, termasuk rumah sakit swasta. Di saat rumah sakit swasta bersaing satu dengan yang lain untuk memberikan pelayanan unggul, pelayanan kesehatan di luar negeri menarik pasien-pasien di Indonesia untuk berobat ke luar negeri. Rumah sakit di Indonesia, perlu bersiap dalam menghadapi tantangan global akibat akses pelayanan kesehatan yang semakin mudah di era modern.

Banyaknya masyarakat Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar negeri membuka wawasan pelayanan kesehatan di Indonesia untuk memiliki kacamata internasional. Kompetisi yang terjadi memberi dorongan bagi pelayanan kesehatan untuk menunjukkan kemampuan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa usaha telah dilakukan rumah sakit-rumah sakit di Indonesia dalam meningkatkan kompetensinya melalui akreditasi secara nasional maupun internasional. Saat ini tercatat sudah terdapat 25 rumah sakit di Indonesia yang dianggap berstandar internasional dan terdaftar pada *Joint Commision International*. Selain itu, terdapat 44 rumah sakit yang telah memiliki akreditasi internasional menurut PERSI (Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia) (Firdaus & Liman, 2022).

Meningkatnya mobilitas dari masyarakat juga meningkatkan kemungkinan masyarakat Indonesia untuk melakukan perjalanan internasional untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Di sisi lain, peningkatan mobilitas tersebut juga membuka peluang bagi Indonesia untuk menarik masyarakat luar negeri untuk datang ke Indonesia dan memperoleh pelayanan kesehatan. Pemerintah Indonesia saat ini sedang memiliki rencana dalam meningkatkan pariwisata medis dari mancanegara ke Indonesia (Ayuningtyas, Fachry, Nyoman, & Sutrisnawati, 2020). Untuk itu, pemerintah Indonesia perlu meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan dalam negeri, memperbaiki komunikasi tenaga kesehatan dan pasien, memberikan pelayanan kesehatan yang holistik dan terjangkau. Pemerintah juga perlu melengkapi pusat kesehatan di Indonesia dengan teknologi kesehatan yang mampu bersaing serta meningkatkan atraksi turisme lokal (Ratnasari & Gunawan, 2021). Peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia diupayakan pemerintah dengan memberikan kesempatan bagi tenaga kesehatan dari luar negeri untuk berkontribusi dalam kesehatan Indonesia. Undang-undang kesehatan nomor 17 tahun 2023 memberikan kesempatan tenaga kesehatan dari luar negeri untuk dapat melakukan praktik kesehatan di Indonesia dengan syarat tertentu.

Usaha pemerintah untuk meningkatkan atraksi dan ekspektasi wisatawan medis ke Indonesia adalah dengan mendirikan zona khusus pelayanan kesehatan. Salah satu daerah yang menjadi proyek pemerintah adalah Bali dengan perencanaan didirikannya Bali International Hospital yang bekerja sama dengan *Mayo Clinic* Amerika Serikat dan mencakup akomodasi seperti hotel premium dan resort yang

dapat menampung 5000 orang (Agrawal & Pi, 2023). Selain pemerintah rumah sakit-rumah sakit swasta juga berusaha dalam bersaing secara internasional. Pemerintah bekerja sama dengan rumah sakit swasta juga berusaha untuk membangun zona ekonomi khusus wisata medis di Batam (Cuenca, 2024). Langkah-langkah pemerintah dalam mengembangkan wisata medis di Indonesia menunjukkan keseriusan pemerintah untuk berpartisipasi dalam menarik turis asing berobat ke Indonesia.

Mudahnya akses informasi saat ini memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi dengan cepat. Selain itu, informasi yang dibagikan saat ini dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas. Akibat dari akses informasi yang mudah tersebut memungkinkan masyarakat lebih memahami mengenai kesehatan dan kondisi medis. Hal ini membuat masyarakat lebih berdaya dalam memiliki kontrol terhadap situasi yang menyangkut kesehatan (Nutbeam & Lloyd, 2020). Salah satunya adalah terkait pelayanan yang diterima saat menjalani proses perawatan di rumah sakit. Di sisi lain, informasi mengenai dunia kesehatan dan permasalahannya juga menjadi konsumsi publik karena akses informasi yang mudah. Berita mengenai sistem kesehatan yang beredar di media melalui internet dapat membentuk pandangan masyarakat terhadap kondisi pelayanan kesehatan (Isik, Aytar, Cevik, Emektar, & Balikci, 2019).

Akses informasi melalui internet juga membuka wawasan masyarakat mengenai informasi pelayanan kesehatan di luar negeri. Informasi tersebut dapat berupa layanan atau terapi terbaru, langkah-langkah untuk mendapatkan layanan, hingga estimasi biaya yang dibutuhkan. Informasi tersebut memungkinkan

masyarakat Indonesia untuk membandingkan pelayanan di Indonesia dengan pelayanan di luar negeri. Rekomendasi-rekomendasi mengenai pelayanan kesehatan di luar negeri juga semakin marak ditemui di sosial media.

Beberapa negara yang menjadi destinasi masyarakat Indonesia untuk memperoleh pelayanan kesehatan dianggap memiliki citra destinasi dan pelayanan kesehatan yang lebih baik dibandingkan dengan Indonesia. Perbandingan pelayanan yang dapat dilakukan masyarakat adalah terkait kompetensi tenaga kesehatan, fasilitas kesehatan termasuk alat dan obat-obatan, serta biaya yang diperlukan (Chelliah, Khan, & Atabakhshi Kashi, 2021). Selain itu, masyarakat juga membandingkan kemudahan akses pelayanan kesehatan di luar negeri dengan Indonesia (Asa et al., 2024).

Penelitian ini berfokus pada beberapa aspek yang dianggap dapat memengaruhi intensi masyarakat Indonesia berkunjung ke luar negeri untuk memperoleh pelayanan medis. Beberapa faktor yang dianggap memiliki relasi dengan intensi visitasi ke luar negeri untuk menerima perawatan berangkat dari *Theory of Planned Behavior* (*attitude, subjective norm, dan perceived behavioral control*) (Saragih & Jonathan, 2019). Selain itu, berbagai penelitian telah dilakukan untuk mendapat pemahaman lebih mengenai faktor lain yang dapat berpengaruh. Beberapa faktor lain yang dianggap berpengaruh adalah *destination image, word of mouth, dan perceived risk* (Farrukh, Shahzad, Sajid, Sheikh, & Alam, 2022; Khan, Khan, Amin, & Chelliah, 2020).

Penelitian ini penting secara manajerial dalam memahami relasi antara faktor-faktor yang diduga memengaruhi intensi masyarakat Indonesia memperoleh

pelayanan medis di luar negeri dan intensinya. Pemahaman mengenai relasi tersebut akan memberikan landasan dan panduan bagi sistem kesehatan di Indonesia untuk memahami kebutuhan masyarakat Indonesia di dalam pelayanan kesehatan. Dengan begitu, sistem kesehatan di Indonesia dapat mengatur strategi dan prioritas dalam perbaikan dan pengembangan pelayanan kesehatan dan meningkatkan retensi masyarakat Indonesia ke luar negeri. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam usaha meningkatkan pengembangan wisata medis di Indonesia.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan variabel-variabel di dalam penelitian yang akan digunakan, disusun permasalahan di dalam penelitian yang dirumuskan ke dalam pertanyaan penelitian:

1. Apakah *attitude* memiliki pengaruh positif terhadap *visit intention*?
2. Apakah *subjective norm* memiliki pengaruh positif terhadap *visit intention*?
3. Apakah *perceived behavioral control* memiliki pengaruh positif terhadap *visit intention*?
4. Apakah *destination image* memiliki pengaruh positif terhadap *visit intention*?
5. Apakah *electronic word of mouth* memiliki pengaruh positif terhadap *visit intention*?
6. Apakah *perceived risk* memiliki pengaruh negatif terhadap *visit intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Pertanyaan penelitian menjadi dasar dibentuknya tujuan penelitian yang terdiri atas:

1. Melakukan pengujian serta analisis pengaruh *attitude* terhadap *visit intention*.
2. Melakukan pengujian serta analisis pengaruh *subjective norm* terhadap *visit intention*.
3. Melakukan pengujian serta analisis pengaruh *perceived behavioral control* terhadap *visit intention*.
4. Melakukan pengujian serta analisis pengaruh *destination image* terhadap *visit intention*.
5. Melakukan pengujian serta analisis pengaruh *electronic word of mouth* terhadap *visit intention*.
6. Melakukan pengujian serta analisis pengaruh *perceived risk* terhadap *visit intention*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat secara akademis dan praktis. Manfaat akademis berkaitan dengan sumbangsih yang diberikan dalam bidang keilmuan. Manfaat praktis dari penelitian berkaitan dengan praktik yang dapat dilakukan secara manajerial berdasarkan hasil dari penelitian.

Manfaat dari penelitian ini bagi akademisi adalah memberikan model penelitian baru terkait *attitude*, *subjective norm*, *perceived behavioral control*,

destination image, electronic word of mouth, perceived risk terhadap visit intention.

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi di bidang akademik serta menjadi pemicu penelitian terkait wisata medis di Indonesia.

Bagi praktisi, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan sistem kesehatan di Indonesia untuk memahami faktor yang berhubungan dengan intensi wisata medis masyarakat Indonesia. Pemahaman tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi sistem kesehatan Indonesia dalam menghadapi wisata medis internasional saat ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan petunjuk dalam menentukan skala prioritas perbaikan dan pengembangan sehingga dapat meningkatkan pengobatan di dalam negeri. Di sisi lain, penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi sistem kesehatan dan rumah sakit dalam mengembangkan wisata medis di Indonesia.

1.5 Sistematika Penelitian

Penelitian ini dilaporkan dalam laporan penelitian yang disusun secara sistematis dalam 5 bab. Setiap bab disusun menjadi satu kesatuan naskah akademis yang utuh sesuai dengan alur dan keterkaitannya antara satu sama lain. Setiap bab memberikan penjelasan sesuai dengan judul bab dan sub-bab yang terdapat di dalamnya. Sistematika dari penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdapat latar belakang dilakukannya penelitian berdasarkan fenomena yang terjadi sehingga dapat disimpulkannya masalah penelitian. Masalah

tertuang dalam bentuk pertanyaan penelitian terkait dengan variabel di dalam penelitian. Pada bab ini juga dicantumkan tujuan penelitian serta manfaatnya baik secara akademik dan praktik. Sistematika penulisan merupakan bagian akhir bab yang menjelaskan bentuk laporan penelitian secara sistematis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka menjelaskan dasar teori yang menjadi landasan keilmuan penelitian. Melalui dasar teori tersebut ditentukan variabel serta kerangka penelitian berdasarkan data-data empiris penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan teori yang tercantum, ditentukan hipotesis-hipotesis di dalam penelitian yang dirangkum dalam bentuk kerangka konseptual. Hipotesis dan kerangka konseptual merupakan gambar model utama dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai objek penelitian, penjelasan unit analisis penelitian berupa populasi dan sampel yang digunakan di dalam penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menentukan jumlah sampel dan rekrutmen sampel dijelaskan pada bab ini. Selanjutnya, definisi variabel dan indikator pada variabel terdapat pada bagian ini. Variabel-variabel tersebut dirangkai dalam rerangka penelitian yang menggambarkan bentuk penelitian. Bab ini diakhiri dengan metode analisis data yaitu dengan PLS-SEM.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan dilaporkan di bab ini. Data hasil penelitian yang dilaporkan berupa profil responden, analisis deskriptif, dan analisis inferensial dengan menggunakan PLS-SEM. Di bab ini membahas juga hasil uji hipotesis dan maknanya secara statistik.

BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan pada laporan penelitian merupakan rangkuman dari hasil analisis data penelitian. Rangkuman tersebut akan memberikan gambaran terhadap implikasi secara akademis dan praktis. Rekomendasi akademis dan praktis terdapat pada bab ini. Kesimpulan ditutup dengan keterbatasan pada penelitian ini dan saran bagi penelitian selanjutnya.

