

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit dikenal sebagai institusi padat karya, padat modal, padat teknologi dan juga padat masalah. Oleh karena kompleksnya masalah yang dihadapi rumah sakit ini, maka diperlukan manajer rumah sakit yang mampu mengelola dan memberikan pelayanan terbaik. Cara terbaik untuk dapat memenangkan persaingan adalah dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam menghasilkan kualitas terbaik dengan berorientasi pada kebutuhan pelanggan ini diperlukan adanya suatu upaya perbaikan berkesinambungan / terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Rumah sakit islam Hidayatullah Yogyakarta merupakan salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta yang harus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang terdiri dari sistem pengiriman, *performance* produk/jasa, citra, hubungan harga-nilai, kinerja karyawan dan persaingan. Hal ini penting artinya, karena di daerah Yogyakarta selama ini sudah banyak rumah sakit baik pemerintah, swasta, puskesmas dan klinik yang bertebaran di daerah Yogyakarta dengan berbagai standart, baik A, B, dan C. Dengan berbagai standart rumah sakit yang ada di Yogyakarta memberikan iklim persaingan yang kuat rumah sakit dengan tipe yang berbeda mengenai kualitas jasa yang diberikan, misalnya rumah sakit Sardjito yang berstandar

akan mempertahankan keunggulan layanan yang mereka berikan kepada para pasien secara maksimal. Begitu juga pada rumah sakit yang lain, misalnya PKU Muhammadiyah yang berstandart B akan berupaya secara maksimal dalam meningkatkan mutu pelayanan yang mereka berikan kepada pasien, sehingga para pasien merasa nyaman dan puas menjadi pelanggan rumah sakit. Hal ini memberikan iklim yang tinggi dalam berkompetisi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap. Karena dengan memberikan mutu pelayanan yang bagus, akan berdampak pada kepuasan pasien rawat inap (konsumen), sehingga akan mempunyai konsekuensi logis terhadap terwujudnya tujuan Rumah Sakit.

Menghadapi perubahan maka diperlukan manajemen perubahan (*management of change*), pimpinan perubahan (*change leader*), dan kepemimpinan untuk perubahan (*transformation leadership*) dan pembuat perubahan (*change maker*) dalam Tjandra Yoga (2001). Peran dari pimpinan rumah sakit dapat menjadi suatu titik tolak dalam melakukan perubahan menuju budaya pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pemimpin rumah sakit mempunyai beberapa atribut kunci, dalam pemberian layanan yaitu visi, orientasi proses, kejujuran, *confidence*, komitmen, pengetahuan, hubungan yang baik dengan kalangan medis, stabilitas, energi dan *humility*. Fenomena tersebut berorientasi untuk mencapai suatu kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu (Cravens, 1996) sistem pengiriman produk adalah sistem pemasaran yang berusaha

memperlancar serta mempermudah penyampaian produk dari produsen ke konsumen sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan. *Performance* produk atau jasa adalah kualitas atau kinerja suatu produk yang ditawarkan. Citra perusahaan / produk / merek adalah image yang melekat pada perusahaan, produk, merek yang tercipta karena keunggulan atau kelemahan suatu perusahaan, produk, merek. Hubungan harga dan nilai yang dihubungkan dengan apa yang diterima konsumen adalah selisih antara nilai pelanggan total dengan biaya pelanggan total. Prestasi para karyawan adalah kemampuan kerja seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan atasan kepadanya. Keunggulan dan kelemahan pesaing adalah keunggulan perusahaan yang dapat dimanfaatkan dan peluang di atas rata-rata untuk memperbaiki sedangkan kelemahan perusahaan mempunyai kinerja yang tidak memuaskan. Tetapi ada peluang untuk memperbaikinya, perusahaan harus berubah.

Kualitas layanan yang diberikan juga harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit karena pada umumnya konsumen akan memperhitungkan kualitas layanan. Mampukah kualitas layanan yang diberikan rumah sakit memberikan kepuasan yang lebih bagi konsumen karena mereka sudah mengeluarkan biaya untuk mendapatkannya. Oleh karena itu mulai sekarang, kegiatan dan tindakan dokter dan tenaga medis lainnya difokuskan terhadap pasien rawat inap dengan tercapainya derajat kesehatan dan terpenuhinya kepuasan pasien rawat inap, *outcome* yang baik didapat dari struktur dan proses yang baik dan sebaliknya sehingga tinggi rendahnya

mutu dipengaruhi oleh sumber daya RS termasuk tenaga medis, pembiayaan, sarana dan teknologi yang digunakan; interaksi pemanfaatan dari sumber daya RS melalui proses dan prosedur sehingga menghasilkan jasa dan layanan. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu sistem pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan, nilai harga yang diterima oleh konsumen, prestasi karyawan dan pesaing (Cravens, 1996). Berdasarkan latar belakang persoalan dan kenyataan tersebut mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian tentang kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis mengambil judul

*FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM HIDAYATULLAH DI YOGYAKARTA.*

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada pengaruh sistem pengiriman, performa jasa, citra, harga, nilai, kinerja karyawan dan pesaing terhadap kepuasan konsumen pada RSI Hidayatullah Yogyakarta?

**C. Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sistem pengiriman, performa jasa, citra, harga, nilai, kinerja karyawan dan pesaing terhadap kepuasan konsumen pada RSI Hidayatullah Yogyakarta

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Penelitian**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi manajemen RSI. Hidayatullah Yogyakarta dalam mengambil keputusan dalam meningkatkan kepuasan yang diterima oleh pasar sasaran.

#### **b. Bagi Mahasiswa**

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang secara teoritis telah diterima di bangku kuliah, mengkaji kembali ilmu perilaku konsumen terutama masalah kepuasan konsumen.

#### **c. Bagi pembaca**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian perilaku konsumen dan menambah wawasan ilmu pengetahuan masyarakat pada umumnya dan pustaka Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada