

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah salah satu negara yang merupakan lahan bagi investor asing untuk menanamkan modalnya. Dengan jumlah penduduk sekitar 220 juta maka banyak investor asing yang ingin menanamkan modalnya di Indonesia. Salah satunya adalah sektor kesehatan dengan banyak dibangunnya rumah sakit yang bertaraf internasional. Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang saat ini menjadi industri yang berkembang pesat. Rumah sakit baik milik Pemerintah maupun Swasta saling bersaing satu sama lain dalam menyediakan pelayanan kesehatan. Dengan adanya persaingan ini maka rumah sakit harus dapat meningkatkan mutu pelayanannya.

Menurut data Kementerian Kesehatan diketahui bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia pada tahun 2010 kurang lebih mencapai 1.632 unit yang terdiri dari 585 unit rumah sakit dibawah Kementrian Kesehatan dan Pemerintah, 181 unit milik TNI POLRI, 78 unit milik BUMN dan 838 unit milik swasta, jumlah ini terus mengalami peningkatan hingga mencapai 2.166 unit pada tahun 2013 masing-masing oleh 671 unit oleh Kementrian Kesehatan, 159 unit TNI POLRI, 70 oleh BUMN Kementrian lain. Peningkatan ini kembali terjadi di tahun 2014 yang mencapai 2.269 unit dengan seperti yang terlihat dalam table dibawah.

**Tabel 1.1. Jumlah Rumah Sakit di Indonesia 2010-2014**

| Uraian                | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Kementerian Kesehatan | 585          | 614          | 656          | 671          | 704          |
| TNI POLRI             | 131          | 134          | 144          | 159          | 166          |
| BUMN Kementerian Lain | 78           | 80           | 78           | 70           | 70           |
| Swasta                | 838          | 893          | 1.195        | 1.266        | 1.329        |
| <b>Total</b>          | <b>1.632</b> | <b>1.721</b> | <b>2.083</b> | <b>2.166</b> | <b>2.269</b> |
| Puskesmas             | 8.854        | 9.321        | 9.51         | 9.985        | 10.484       |

Sumber : Kementerian Kesehatan, 2014

**Tabel 1.2. Jumlah Rumah Sakit di Jakarta 2012-2013**

| Provinsi             | Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, dan Puskesmas (Unit) |      |                    |      |           |       |
|----------------------|---|------|--------------------|------|-----------|-------|
|                      | Rumah Sakit Umum  |      | Rumah Sakit Khusus |      | Puskesmas |       |
|                      | 2012  | 2013 | 2012               | 2013 | 2012      | 2013  |
| LAMPUNG              | 37  | 39   | 9                  | 10   | 276       | 280   |
| KEP. BANGKA BELITUNG | 12  | 13   | 1                  | 1    | 60        | 60    |
| KEP. RIAU            | 22  | 22   | 3                  | 3    | 69        | 70    |
| DKI JAKARTA          | 84  | 91   | 58                 | 59   | 340       | 340   |
| JAWA BARAT           | 182   | 205  | 61                 | 69   | 1 046     | 1 050 |
| JAWA TENGAH          | 179   | 201  | 68                 | 74   | 873       | 873   |

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2013

Dari data tabel dijelaskan bahwa semakin meningkatnya jumlah rumah sakit yang ada di Indonesia dari tahun 2010 berjumlah 1.632 rumah sakit, dan di tahun 2014 sudah berjumlah 2.269 rumah sakit. Sedangkan rumah sakit yang ada di Jakarta tahun 2012 berjumlah 142 rumah sakit, dan di tahun 2013 sudah berjumlah 150 rumah sakit. Hal ini menunjukkan tingkat pertumbuhan rumah sakit di Indonesia khususnya di Jakarta sangat tinggi.

Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta merupakan salah satu Rumah Sakit yang dibangun atas kerjasama Pemerintah Malaysia dan Indonesia. Rumah Sakit Medika Permata Hijau (RSMPH) adalah salah satu Rumah Sakit yang

tergabung dalam KPJ HealthCare (Bhd) yang mengelola 25 Rumah Sakit yang berpusat di Kuala Lumpur, Malaysia dan 2 Rumah Sakit di Indonesia. RSMPH terletak di lokasi yang sangat strategis dengan akses yang mudah di Jl. Raya Kebayoran Lama No. 64, Jakarta Barat (Dekat ITC Permata Hijau) dengan area tanah seluas 3.500 m<sup>2</sup>. RSMPH beroperasi sejak 01 Desember 1995 yang sebelumnya bernama Rumah Sakit Ananda dan pada tanggal 11 November 1997 mendapat izin dari Dinas Kesehatan DKI Jakarta No. 914 untuk mengganti nama menjadi Rumah Sakit Medika Permata Hijau.

RS. Medika Permata Hijau adalah rumah sakit swasta kelas C. Pemasaran relasional yang dilakukan oleh RS. Medika Permata Hijau dengan memberikan kartu pasien kepada pasien yang baru, bekerja sama dengan perusahaan asuransi, memberikan souvenir untuk pasien rawat inap di Hari Raya Lebaran, mengadakan seminar edukasi, mengadakan donor darah rutin dan pemeriksaan kesehatan bekerjasama dengan PMI, dan mengadakan acara lainnya untuk membangun hubungan dengan pasien maupun dengan masyarakat umum.

Rumah Sakit Medika Permata Hijau terus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang berada disekitarnya. Dengan Motto "*Care For Life*", Rumah Sakit Medika Permata Hijau berusaha untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien. Untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien, Rumah Sakit Medika Permata Hijau memiliki panduan berupa 5 nilai inti yaitu keselamatan, sopan santun, tulus, profesional, dan terus menerus selalu melakukan perbaikan. Dari data rekam medis dapat diketahui kunjungan pasien rawat inap sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Pada Pasien Baru dan Pasien Lama 2012-2014**

| Pasien       | Jumlah Pasien 2012 | Jumlah Pasien 2013 | Jumlah Pasien 2014 |
|--------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Baru         | 2.432              | 2.333              | 2.260              |
| Lama         | 3.161              | 2.999              | 2.860              |
| <b>Total</b> | <b>5.593</b>       | <b>5.332</b>       | <b>5.120</b>       |

Sumber: Rekam Medis RS. Medika Permata Hijau, 2014

Tabel 1.3. menunjukkan terjadinya penurunan pasien rawat inap di RS. Medika Permata Hijau pada tahun 2012 jumlah pasien baru: 2.432 dan pasien loyal: 3.161 dengan jumlah total pasien sebanyak 5.593 pasien, sedangkan pada tahun 2013 jumlah pasien baru: 2.333 dan pasien loyal: 2.999 dengan jumlah total pasien 5.332 pasien, ini menunjukkan jumlah pasien tahun 2013 mengalami penurunan sebesar 4,67 % dibandingkan dengan tahun 2012. Pada tahun 2014 jumlah pasien baru: 2.260 dan pasien loyal 2.860 dengan jumlah total pasien 5.120, ini menunjukkan terjadinya penurunan jumlah total pasien tahun 2014 sebesar 3,98% dibandingkan dengan tahun 2013.

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu isu terpenting untuk meningkatkan kunjungan pasien rawat jalan maupun rawat inap di rumah sakit. Dengan dibangunnya rumah sakit yang lebih megah dengan peralatan yang lebih canggih dan tenaga medis yang lebih terampil maka Rumah Sakit Medika Permata Hijau harus mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumennya sehingga dapat menimbulkan loyalitas konsumen terhadap rumah sakit tersebut. Selain dengan cara meningkatkan mutu pelayanan teknis medis yang paling mudah dan murah untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah meningkatkan mutu pelayanan yang berhubungan dengan emosi pasien. Pelayanan yang dimaksud adalah dengan cara pemasaran relasional yang dengan melakukan pengenalan

kepada setiap pasien secara lebih dekat dengan menciptakan komunikasi dua arah, ramah, sopan dan santun, terampil dan memperdulikan keluhan pasien.

Komunikasi dua arah merupakan salah satu konsep utama dalam pemasaran jasa dan memberikan kontribusi pada pemasaran relasional. Banyak literatur pemasaran jasa yang memusatkan pada *service encounter*, yaitu interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa menurut Gummesson (2002). Hubungan yang sejati memiliki ciri kedekatan emosional, atau memiliki komitmen terhadap pihak lain. Hubungan ini adalah hubungan yang mendalam dan mungkin bertahan lama, menurut Barnes (2003). Hal ini juga disadari oleh Rumah Sakit Medika Permata Hijau yang dituntut untuk terus meningkatkan hubungan antara pasien dengan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemasaran relasional terhadap loyalitas konsumen. Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemasaran Relasional terhadap Loyalitas Konsumen studi kasus pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau.”

## **1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diatas, masalah-masalah yang dapat diidentifikasi yaitu:

1. Pengaruh pemasaran relasional di RS. Medika Permata Hijau belum efektif sehingga mengakibatkan terjadinya penurunan jumlah pasien lama.
2. Kepuasan konsumen dan kepercayaan konsumen di RS. Medika Permata Hijau menurun, yang mengakibatkan menurunnya jumlah pasien lama.

3. Loyalitas konsumen di RS. Medika Permata Hijau masih kurang, hal ini dapat dilihat dari menurunnya jumlah pasien lama.

### **1.2.2. Pembatasan Masalah**

Agar masalah dalam penelitian ini terfokus, maka penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh pemasaran relasional terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan dan kepercayaan konsumen yang diarahkan pada pasien di Rumah Sakit Medika Permata Hijau.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah berdasarkan uraian diatas yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pemasaran relasional terhadap loyalitas konsumen di RS. Medika Permata Hijau?
2. Bagaimana pengaruh pemasaran relasional terhadap kepuasan konsumen di RS. Medika Permata Hijau?
3. Bagaimana pengaruh pemasaran relasional terhadap kepercayaan konsumen di RS. Medika Permata Hijau?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di RS. Medika Permata Hijau?
5. Bagaimana pengaruh kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen di RS. Medika Permata Hijau?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemasaran relasional berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui pemasaran relasional berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen, untuk mengetahui

pemasaran relasional berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, untuk mengetahui kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, dan untuk mengetahui kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada pasien di Rumah Sakit Medika Permata Hijau.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah untuk rumah sakit, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh rumah sakit sebagai alat untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara pemasaran relasional dengan loyalitas konsumen melalui kepuasan dan kepercayaan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat mengevaluasi hubungan antara pasien dengan Rumah Sakit Medika Permata Hijau. Untuk dunia pendidikan, peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu karya ilmiah yang dapat dipercaya dan menjadi bahan acuan maupun pertimbangan bagi pembaca untuk dijadikan langkah awal bagi penulisan karya ilmiah lainnya. Sedangkan bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai suatu aplikasi penerapan ilmu yang telah didapat selama kuliah, khususnya dibidang pemasaran. Hal ini untuk memperluas wawasan dan bekal bagi peneliti dikemudian hari.