

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Bisnis kesehatan yang meliputi rumah sakit, laboratorium, apotek, klinik kecantikan, obat-obatan, alat kesehatan, asuransi kesehatan kini tumbuh pesat. Bidang ini memikat para konglomerat beramai-ramai membangun rumah sakit, laboratorium dan layanan kesehatan lainnya. Meski industri layanan kesehatan di Indonesia tumbuh pesat. Jumlah pasien yang berobat ke mancanegara terus meningkat. Mereka mencari teknologi kesehatan yang lebih mutakhir dan pelayanan yang lebih baik. Saatnya para pembisnis kesehatan di Tanah Air mempertajam daya saing agar tak semakin banyak devisa yang bocor ke luar negeri.

Bisnis pada sektor jasa kesehatan khususnya rumah sakit, punya ruang bertumbuh besar dalam beberapa tahun mendatang. Pasar rumah sakit di Indonesia utamanya didorong oleh pertumbuhan jumlah penduduk. Berdasarkan proyeksi populasi Indonesia yang diolah PT Samuel Sekuritas Indonesia, penduduk berusia 65 tahun ke atas akan mencapai 17 juta pada 2020. Lebih menarik lagi, usia 15 tahun-64 tahun diprediksi mencapai 184 juta, juga pada 2020. Jumlah penduduk di rentang usia ini bertambah 17 juta sejak 2013. Sementara itu, usia 0 tahun sampai 14 tahun diproyeksi bertambah 2 juta orang menjadi 71 juta pada 2020. Umur produktif (25 tahun-54 tahun) yang mendominasi jumlah penduduk, yakni 42,31%, serta rentang remaja hingga dewasa (15 tahun-24 tahun) sebanyak 17,07% juga bakal berefek positif bagi perkembangan industri rumah sakit. Secara khusus, total pengeluaran untuk layanan kesehatan terus meningkat. (*Bisnis Indonesia, Kamis 3/3/2016*)

Di sisi lain, pertumbuhan belanja kesehatan yang terjadi selama ini ternyata tidak sejalan dengan pertumbuhan ekonomi. Terlepas dari tingkat daya beli yang sempat naik saat ekonomi bertumbuh, ternyata tidak secara langsung mendorong kenaikan alokasi belanja kesehatan. Sejumlah katalis mampu mengungkit pertumbuhan sektor jasa kesehatan. Dari sisi infrastruktur, rerata pertumbuhan

jumlah rumah sakit (RS) di Indonesia pada 2011-2014 sebesar 10,94%. Pertumbuhan masih terjadi pada RS swasta, yakni 34,12%, sedangkan RS umum cuma 4,18%. (*Bisnis Indonesia, Kamis 3/3/2016*)

Bisnis kesehatan yang cukup menjanjikan ini menjamur di berbagai wilayah, salah satunya adalah di Kota Tangerang Selatan, Banten. Seiring dengan perkembangan kotanya, sektor bisnis dan usahanya juga ikut maju pesat. Banyak pengusaha besar dari berbagai bidang usaha yang berinvestasi dan mengadu peruntungan di Tangerang Selatan. Misalkan di bidang kesehatan berdiri beberapa rumah sakit baru. Jumlah rumah sakit yang berada di kota Tangerang Selatan ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Rumah Sakit Menurut Kabupaten/Kota Tangerang Selatan dan Status Kepemilikan

Jumlah rumah sakit menurut kabupaten/kota Tangerang Selatan dan status kepemilikan				
Tahun	2010	2011	2012	2013
Milik pemerintah	1	1	1	1
Milik swasta	17	18	20	22
Jumlah	18	19	21	23

Sumber :Badan Pusat Statistik Banten

Tabel 2. Jumlah Tenaga Kesehatan menurut Kabupaten/Kota Provinsi Banten pada Tahun 2015

Kabupaten/Kota	2015				
	Jumlah Tenaga Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota (Orang)				
	Tenaga Medis	Tenaga Keperawatan	Tenaga Kebidanan	Tenaga Kefarmasian	Tenaga Kesehatan Lainnya
Kab Pandeglang	-	-	-	-	-
Kab Lebak	93	474	460	26	0
Kab Tangerang	119	172	438	36	0
Kab Serang	97	437	67	49	0
Kota Tangerang	151	120	165	47	41
Kota Cilegon	72	160	54	34	16
Kota Serang	32	101	209	13	3
Kota Tangerang Selatan	167	133	242	30	0
Provinsi Banten	731	1597	1635	235	60

Sumber :Badan Pusat Statistik Banten

Dapat disimpulkan pada Tabel 1. bahwa jumlah rumah sakit menurut kabupaten/kota Tangerang Selatan dan status kepemilikan dari tahun 2010 sampai dengan 2013 mengalami peningkatan. Begitu pula dengan Tabel 2. dimana Jumlah Tenaga Kesehatan menurut Kabupaten/Kota Provinsi Banten khususnya Kota Tangerang Selatan pada Tahun 2015 memiliki Tenaga Kesehatan yang cukup banyak.

Oleh karena itu, terjadinya persaingan yang tinggi antara rumah sakit di kota Tangerang Selatan. Persaingan tinggi tersebut dapat di lihat dari kualitas pelayanan setiap rumah sakit dan kepuasan pasien yang akan berpengaruh pada kepercayaan pasien. Salah satu rumah sakit di Kota Tangerang Selatan ini adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak Buah Hati Pamulang yang berdiri pada Tanggal 19 April 2011. Terletak di sebelah kiri komplek perumahan villa dago pamulang yang berlokasi di Jl. Raya Siliwangi No. 189 Benda Baru Pamulang, Tangerang Selatan.

RSIA Buah Hati berdiri pada tahun 2005 di Jl. Aria Putra No. 399 Ciputat, yang berangkat dari Klinik praktek Dokter bersama di RSIA Buah Hati Ciputat. Karena semakin berkembangnya kesadaran akan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik dan lengkap mendorong konsorsium dokter-dokter spesialis untuk mengembangkan RSIA Buah Hati menjadi salah satu rumah sakit pilihan masyarakat yang akhirnya menjadi cikal bakal terbentuknya RSIA Buah Hati Pamulang. Peringkat penilaian tingkat pelayanan,engkapan peralatan, dan indikator rumah sakit di kota Tangerang Selatan Banten pada tahun 2016 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Tabel Peringkat Penilaian Tingkat Pelayanan, Lengkapan Peralatan, dan Indikator Rumah Sakit di Kota Tangerang Selatan, Banten pada Tahun 2017

No.	Nama Rumah Sakit di Kota Tangerang Selatan, Banten	Penilaian Total
1.	RSU Dr Adjidarmo	97
2.	RS Premier Bintaro	90
3.	RSIA Buah Hati	80
4.	RSIA Hermina Ciputat	80
5.	RSIA Budiasih	78

Sumber : Departemen Kesehatan Indonesia www.buk.depkes.go.id

Tabel 4. Tabel Total Pendapatan Rawat Inap dan Rawat Jalan RSIA Buah Hati Pamulang pada bulan Oktober 2016 sampai Januari 2017

Bulan dan Tahun	Total Pendapatan RI dan RJ
Oktober 2016	Rp. 2.856.652.344
November 2016	Rp. 2.974.841.868
Desember 2016	Rp. 3.179.317.704
Januari 2017	Rp. 2.993.533.344

Sumber : RSIA Buah Hati Pamulang

Jika dilihat dari tabel 3. diatas, Peringkat Penilaian Tingkat Pelayanan, Lengkapan Peralatan, dan Indikator Rumah Sakit di Kota Tangerang Selatan, Banten, pada tahun 2017 RSIA Buah Hati mempunyai penilaian sebesar 80 yang artinya RSIA Buah Hati memiliki predikat yang baik. Namun sayangnya hal ini tidak seimbang dengan tabel 4. total pendapatan RI dan RJ RSIA Buah Hati Pamulang, dimana total pendapatan keuangan rawat inap dan rawat jalan pada bulan Oktober 2016 sampai Desember 2016 RSIA Buah Hati Pamulang mengalami peningkatan sedangkan pada bulan Januari 2017 RSIA Buah Hati Pamulang mengalami penurunan pendapatan. Dalam hal ini diindikasikan bahwa RSIA Buah Hati Pamulang mengalami penurunan kepercayaan terhadap pengunjung atau pasiennya.

Menurut beberapa peneliti sebelumnya kepercayaan sangat mempengaruhi kesuksesan suatu usaha kesehatan/rumah sakit. 'Kepercayaan (trust) didefinisikan sebagai persepsi kepercayaan terhadap keandalan perusahaan yang ditentukan oleh konfirmasi sistematis tentang harapan terhadap tawaran perusahaan' (Hasan 2013, hlm. 127). Menurut Mowen dan Minor dalam Sangadji dan Sopiah (2013, hlm. 201) menyatakan bahwa, 'Kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya'.

Ada beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Menurut Fullerton dalam Utami (2010, hlm. 297) menyatakan bahwa, 'Kualitas layanan adalah pendorong utama kesetiaan konsumen dimana kesetiaan tersebut terkait dengan perilaku konsumen'. Menurut Abdullah dan Tantri (2012, hlm. 38) menyatakan bahwa, 'Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya'.

Beberapa peneliti terdahulu membuktikan adanya temuan yang bervariasi tentang pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen. Bowo (2003) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen, dan beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi. Mulyana (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan melalui kepuasan serta beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi. Alrubaiee & Alkaa'ida (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan serta beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi. Rahmadaniaty, dkk (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi.

Kartikasari, dkk (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen melalui kepuasan. Didukung oleh Guspul & Ahmad (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen melalui kepuasan dan beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi. Elrado, dkk (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi.

Berbeda dengan penelitian diatas, peneliti ini menghasilkan hasil yang berlawanan dengan hasil penelitian diatas, Christian (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen, dan beberapa variabel lain dengan hasil yang bervariasi.

Mulyana (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen, dan beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi. Alrubaiee & Alkaa'ida (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap

kepercayaan konsumen, dan beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi. Bisschoff & Clapton (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen melalui kualitas pelayanan, dan beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi. Elrado (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen, dan beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi.

Putri, dkk (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, dan beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi. Sukmana & Ratnasari (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen, dan beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi. Kurniawan (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen, dan beberapa variabel lainnya menghasilkan hasil yang bervariasi.

Berbeda dengan penelitian diatas, peneliti ini menghasilkan hasil yang berlawanan dengan hasil penelitian diatas, Djohan (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen, dan beberapa variabel lain dengan hasil yang bervariasi.

Terlihat dari penelitian diatas, beberapa peneliti menghasilkan temuan yang bervariasi. Sebagian peneliti menyatakan hasil yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan. Namun beberapa peneliti yang lain menyatakan hasil yang berlawanan dalam penelitiannya, dimana peneliti tersebut menyatakan hasil yang negatif antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat fenomena sebagai topik penelitian dengan judul yaitu “Kepercayaan melalui Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening (Studi Kasus RSIA Buah Hati Pamulang-TangSel)”.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan ?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien ?

I.3 Tujuan Penelitian

Untuk membuktikan Kepercayaan pasien di RSIA Buah Hati Pamulang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

I.4 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penulisan di atas, manfaat penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai *kepercayaan melalui kepuasan pasien*.

b. Manfaat Praktis

Hasil peneliti ini secara praktis diharapkan dapat menyumbangkan fpemikiran terhadap pemecahan masalah terutama yang berkaitan dengan kepercayaan. Dan selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penyusunan program pemecahan masalah kepercayaan.