

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia bisnis semakin berkembang dan ini membuat pasar menjadi luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat khususnya pada bidang jasa. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif sehingga mampu bersaing dengan memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas serta pelayanan yang baik untuk menarik minat konsumen.

Salah satu contoh lembaga kesehatan yang bergerak di bidang jasa yaitu rumah sakit. Menurut Undang Undang no. 44 tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai salah satu institusi kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu, tidak hanya dari segi pelayanan medis tetapi juga dari segi informasi medis, yang dapat berguna sebagai alat dasar dalam upaya perencanaan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang di derita oleh pasien (*American Hospital Assosiation* dalam Verawati, 2016). Dimana produk utama rumah sakit adalah pelayanan medis yang meliputi pembedahan dan pelayanan perawatan orang sakit (Mauludin, 2001:38). Dengan munculnya kebutuhan akan

kesinambungan pelayanan kesehatan dengan perkembangan ilmu, dan teknologi kedokteran, maka fungsi rumah sakit pada saat ini tidak hanya sekedar menyembuhkan pasien yang terkena penyakit tetapi juga telah mencakup pendidikan dan penelitian di bidang kesehatan.

Sudah banyak bermunculan rumah sakit baik di kota maupun di daerah. Mulai dari rumah sakit swasta hingga rumah sakit pemerintah yang menawarkan berbagai pelayanan kesehatan. Seperti di provinsi Sumatera Utara, jumlah rumah sakit umum milik pemerintah sebanyak 60 unit dan milik swasta sebanyak 146 unit (sumber : data BPS 2014). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa persaingan di bidang jasa rumah sakit cukup ketat. Sehingga pihak rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai standard yang ditetapkan dan bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Meningkatnya jumlah jasa mengakibatkan konsumen lebih selektif dalam memilih jasa yang akan digunakan. Di dalam dunia perdagangan, keputusan konsumen dalam melakukan pembelian dipengaruhi berbagai macam faktor. Kebanyakan orang, perilaku pembelian konsumen seringkali diawali dan dipengaruhi oleh banyaknya rangsangan dari (stimuli) dari luar dirinya, baik berupa rangsangan pemasaran maupun rangsangan dari lingkungan lain. Realisasi pembelian akan menjadi kenyataan jika konsumen mempunyai dorongan yang cukup kuat berkaitan dengan minat pembelian konsumen. Untuk merealisasikan keputusan pembelian tersebut konsumen bersangkutan merasakan bahwa pilihan yang telah ditetapkan merupakan pilihan yang ada. Tidak dapat dipungkiri bahwa keputusan pembelian

konsumen tidak terlepas dari kualitas jasa yang ditawarkan dan promosi dalam memasarkan jasa tersebut yang dapat memicu minat beli konsumen.

Word Of Mouth (WOM) merupakan salah satu bentuk promosi dalam pemasaran yang sangat berpengaruh untuk keputusan konsumen dalam menggunakan produk atau jasa. Banyak yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempromosikan produk yang dihasilkannya, salah satunya adalah melalui *Word Of Mouth (WOM)* atau komunikasi dari mulut ke mulut. Dalam industri jasa hal ini sangat besar pengaruhnya kepada konsumen karena sebelum mengkonsumsi sebuah jasa biasanya konsumen akan terlebih dahulu mendengar pengalaman orang yang terlebih dahulu mengkonsumsi jasa tersebut. *Word of mouth communication (WOM)* atau komunikasi dari mulut ke mulut merupakan proses komunikasi yang berupa pemberian rekomendasi baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal (Kotler dan Keller, 2012). Jika dilihat dari proses pengambilan keputusan oleh konsumen, pengaruh *Word of Mouth* akan semakin besar dibanding iklan pada tahap-tahap akhir proses tersebut. Pada tahap awal, yaitu pada tahap pengumpulan informasi tentang jasa apa yang ingin digunakan, konsumen akan menggunakan iklan untuk mengetahui nama jasa tersebut. Ketika masuk pada tahap penilaian informasi, konsumen akan membandingkan kualitas antara jasa yang satu dengan yang lain dengan cenderung menggunakan informasi *Word of Mouth* daripada iklan. Ini mungkin disebabkan karena pengetahuan konsumen tentang jasa yang baru sangat terbatas dan beresiko. Oleh karena itu para calon konsumen akan menunggu penilaian dari orang yang

pernah mengkonsumsinya sebelum memutuskan untuk menggunakan jasa tersebut hingga akhirnya merekomendasikannya kepada orang lain.

Selain mengandalkan komunikasi *Word of Mouth* sebagai media promosinya, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa haruslah memperhatikan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Karena dalam industri jasa produknya tidak dapat dilihat secara fisik melainkan dirasakan konsumen. Dan kualitas pelayanan merupakan nilai jual yang sangat penting untuk dapat memuaskan konsumen. Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan harus mampu melihat apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan dapat mendorong perilaku pembelian konsumen. Sebelum memutuskan perilaku pembelian, awalnya konsumen memiliki minat beli terhadap jasa yang ditawarkan. Dimana minat beli merupakan tahap kecenderungan konsumen untuk bertindak sebelum keputusan membeli benar – benar dilaksanakan (Kinner & Taylor dalam Eka, 2017). Pada proses pembelian berawal dari adanya kebutuhan yang harus dipenuhi atau kebutuhan yang muncul pada saat itu dan memotivasi untuk melakukan pembelian, berlanjut ke pencarian informasi, kemauan memahami produk/jasa, keinginan mencoba produk/jasa, keputusan membeli dan perilaku pasca pembelian. Keputusan konsumen merupakan keputusan membeli atau menggunakan suatu produk/jasa dengan mempertimbangkan beberapa hal salah satunya adalah kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik sehingga konsumen akan melakukan pembelian jasa atau memutuskan untuk menggunakan jasa dan pada akhirnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129/Menkes/SKII/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, adapun jenis-jenis pelayanan yang wajib disediakan setiap rumah sakit meliputi pelayanan gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, bedah, persalinan dan perinatologi, pelayanan intensif, radiologi, laboratorium patologi klinik, rehabilitas medik, farmasi, gizi, transfusi darah, pelayanan keluarga miskin, rekam medis, pengelolaan limbah, pelayanan administrasi manajemen, ambulans/kereta jenazah, pemulasaraan jenazah, laundry, pemeliharaan sarana rumah sakit, dan pencegahan pengendalian infeksi. Dengan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan maka diharapkan rumah sakit dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang menggunakan jasa mereka sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan menjadi terpenuhi tanpa harus berpindah kerumah sakit lain. Terpenuhinya kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat pada satu rumah sakit akan membuat rumah sakit tersebut menjadi andalan dan akhirnya akan membuat pasien hanya akan menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut.

RSU. Mitra Medika Medan merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kota Medan, yang mana merupakan kepemilikan swasta di bawah naungan Yayasan RS. Mitra Medika dengan klasifikasi kelas C yang telah mendapatkan penetapan kelas dari Kementrian Kesehatan Nasional melalui SK Penetapan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/1/0972/2014 dan Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit dengan memenuhi standard "Paripurna" oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tanggal 21 November 2018. RSU. Mitra Medika Medan-Amplas adalah

salah satu cabang RSU. Mitra Medika Medan yang beralamat di Jl. Sisingamangaraja, Harjosari I, Kec. Medan Amplas, Kota Medan 20148. RSU. Mitra Medika Medan-Amplas merupakan salah satu rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Dalam kegiatannya, RSU. Mitra Medika Medan-Amplas harus bersaing memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada pasien yang menjadi konsumen mereka dengan 71 rumah sakit lainnya di Kota Medan (sumber : data BPS 2014). RSU. Mitra Medika Medan-Amplas harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pasien yang menggunakan jasa mereka puas dan akan tetap menggunakan jasa mereka bahkan mereka akan merekomendasikannya kepada orang lain yang akan membuat semakin banyak lagi masyarakat yang akan menggunakan jasa RSU. Mitra Medika Medan-Amplas.

**Tabel 1.1 DATA PASIEN RSU. MITRA MEDIKA MEDAN AMPLAS
Januari 2019 – Januari 2020 (jiwa)**

Bulan	Keterangan	
	Rawat Jalan	Rawat Inap
Januari	358	165
Februari	412	205
Maret	382	186
April	2987	456
Mei	6755	778
Juni	5618	711
Juli	8129	897
Agustus	7928	888
September	8280	1035
Oktober	8780	1148
November	10092	1205
Desember	11148	1306
Januari	9564	1168
Jumlah	80.433	10.148

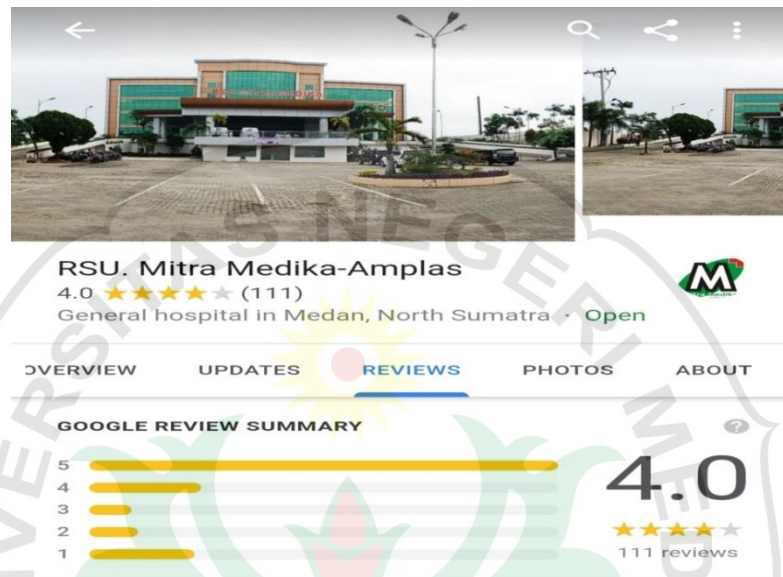
Sumber : RSU. Mitra Medika Medan-Amplas (2020)

Berdasarkan data diatas dan pengamatan yang ada dilapangan bahwa jumlah pasien yang menggunakan RSUD Mitra Medika Medan-Amplas cenderung mengalami peningkatan dari Januari 2019 – Januari 2020. Peningkatan jumlah pasien yang paling signifikan terjadi pada bulan April, hal ini dikarenakan RSUD Mitra Medika Medan-Amplas untuk pertama kalinya bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sehingga mengakibatkan peningkatan pasien cukup signifikan. Dari informasi yang diterima dari pihak RSUD Mitra Medika Medan-Amplas, jumlah pasien kebanyakan merupakan pasien BPJS Kesehatan. Namun jika dilihat dari aturan BPJS Kesehatan itu sendiri, sebelum pasien mendapatkan pelayanan medis dari fasilitas kesehatan tertentu, terlebih dahulu pasien tersebut melakukan pemeriksaan kesehatan dan kemudian mendapatkan rujukan atau rekomendasi ke fasilitas kesehatan yang dianggap lebih mampu menangani masalah kesehatan pasien. Rujukan atau rekomendasi fasilitas kesehatan yang diberikan oleh pihak sebelumnya yang terdiri dari beberapa alternatif dan pasien yang akan menentukan alternatif rekomendasi mana yang akan dipilih yang disesuaikan dengan kondisi pasien.

Banyaknya jumlah rumah sakit yang telah bekerja sama dengan pihak BPJS Kesehatan memberikan keuntungan bagi masing – masing pihak. Bagi pihak rumah sakit itu sendiri, ini bisa menjadi salah satu strategi untuk rumah sakit tersebut lebih dikenal oleh masyarakat terutama bagi rumah sakit yang masih tergolong baru didirikan seperti RSUD Mitra Medika Medan-Amplas. Sedangkan bagi pihak pasien, dapat mempermudah pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan. Dengan kemudahan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, maka semakin banyak pula masyarakat Indonesia yang menggunakannya

karena BPJS Kesehatan juga merupakan salah satu program pemerintah di bidang kesehatan sehingga semakin banyak rumah sakit yang bekerja sama dengan program tersebut. Dengan adanya BPJS Kesehatan bukan berarti pasien tidak bisa memilih fasilitas kesehatan mana yang akan digunakan, karena ada sistem rujukan atau rekomendasi beberapa alternatif fasilitas kesehatan yang diberikan. Pasien berhak memilih fasilitas mana yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pasien. RSUD Mitra Medika Medan-Amplas merupakan salah satu rumah sakit swasta rujukan, agar tetap menjadi pilihan dalam menangani masalah kesehatan pasien, RSUD Mitra Medika Medan-Amplas harus tetap memperhatikan kualitas pelayanan agar tercipta citra positif dimasyarakat sehingga RSUD Mitra Medika Medan-Amplas menjadi satu – satunya yang dipilih dan digunakan pasien diantara beberapa alternatif rujukan fasilitas kesehatan lainnya.

Dari sisi pelayanan yang diterima pasien di RSUD Mitra Medika Medan-Amplas masih kurang maksimal. Hal ini dapat terlihat dari beberapa pengguna jasa rumah sakit menyatakan keluhan tentang pelayanan yang lamban, adanya perawat yang kurang ramah dan tidak komunikatif, serta sering terjadi kesalahan informasi yang diterima pasien dari perawat. Keluhan – keluhan tersebut diulas melalui *Google Reviews* dengan *rating* dan beberapa *reviews* sebagai berikut :



Gambar 1.1
Rating RSU. Mitra Medika Medan-Amplas
Sumber : Google Reviews (2020)

Dari gambar diatas, RSU. Mitra Medika Medan-Amplas memiliki rating 4.0 dari 5.0, ini menunjukkan bahwa rumah sakit tersebut cukup baik dimata para pengguna jasa tersebut. Jumlah yang memberikan ulasan sebanyak 111 *reviewers*, hampir 60% memberikan ulasan positif mengenai fasilitas, keamanan, kebersihan, dan keramahan. Dimana ulasan positif tersebut masuk ke dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan hampir 40% memberikan ulasan negatif mengenai kualitas pelayanan yang dirasa kurang maksimal seperti :



Gambar 1.2

Ulasan RSU. Mitra Medika Medan-Amplas

Sumber : Google Reviews (2020)

Dari beberapa ulasan tersebut, dimensi kualitas pelayanan yang dirasa kurang maksimal adalah *responsiveness* dan *reliability*. *Responsiveness* merupakan salah satu kriteria penilaian kualitas pelayanan dimana penyedia jasa harus cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan dan membantu para pasien. Sedangkan *Reliability* merupakan salah satu kriteria penilaian kualitas pelayanan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti juga ada beberapa pasien

yang mengeluh dan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Berdasarkan data selama dua bulan terakhir masih banyak keluhan pasien yang langsung diterima pihak humas RSUD Mitra Medika Medan-Amplas setiap harinya, pada bulan Desember 2019 sebanyak 33 keluhan dan bulan Januari 2020 sebanyak 57 keluhan yang ditujukan kepada rumah sakit terhadap mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal pelayanan perawat selama 24 jam. Oleh karena itu, penyedia jasa harus memperhatikan hal tersebut dan memaksimalkan mutu pelayanannya. Karena bagaimanapun pasien sangat mementingkan mutu dari kualitas pelayanan tersebut.

Dengan melihat kondisi pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Mitra Medika Medan-Amplas maka ini dapat mengakibatkan konsumen jenuh sehingga lebih memilih menggunakan jasa rumah sakit lain. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan lebih dimaksimalkan maka akan memudahkan konsumen dalam memutuskan menggunakan jasa rumah sakit tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini akan mengungkap apakah pelayanan di RSUD Mitra Medika Medan-Amplas sesuai dengan yang diharapkan dan dipersepsikan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Word of Mouth*, *Responsiveness*, dan *Reliability* terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada RSUD Mitra Medika Medan-Amplas”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Industri dibidang rumah sakit cenderung jarang mempromosikan jasanya melalui iklan sehingga diduga *word of mouth* adalah bentuk pemasaran yang mengkomunikasikan informasi positif ataupun negatif mengenai RSU. Mitra Medika Medan-Amplas.
2. Jumlah pasien rawat inap RSU. Mitra Medika Medan-Amplas mengalami peningkatan pada Januari 2019 – Januari 2020. Namun disisi lain masih banyak keluhan yang diterima pihak humas rumah sakit.
3. Adanya perawat yang melakukan kesalahan dalam penyampaian informasi kepada pasien.
4. Adanya keluhan pasien mengenai perawat/staff yang lambat dalam melayani pasien.
5. Sistem administrasi yang bekerja kurang maksimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari kesimpangsiuran dalam penelitian ini serta mengingat keterbatasan waktu dan keterbatasan penulis maka perlu adanya pembatas masalah dalam penelitian ini. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah : *Word of mouth*, *responsiveness*, dan *reliability* mempengaruhi keputusan menggunakan jasa pada RSU. Mitra Medika Medan-Amplas.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah disebutkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas?
2. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas?
3. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas?
4. Apakah *word of mouth*, *responsiveness*, dan *reliability* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan menggunakan jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas.
2. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap keputusan menggunakan jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas.
3. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap keputusan menggunakan jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas.

4. Untuk mengetahui pengaruh *word of mouth*, *responsiveness*, dan *reliability* terhadap keputusan menggunakan jasa pada RSUD Mitra Medika Medan-Amplas.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a) Bagi penulis, menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman peneliti di bidang pemasaran khususnya tentang pengaruh *word of mouth*, *responsiveness*, dan *reliability* terhadap keputusan menggunakan jasa pada RSUD Mitra Medika Medan-Amplas.
- b) Bagi RSUD Mitra Medika Medan-Amplas, tambahan informasi dan masukan kepada pihak perusahaan dalam mengambil kebijakan yang terkait dengan konsumen.
- c) Bagi lembaga pendidikan Unimed, sebagai literature kepustakaan di bidang penelitian mengenai pengaruh *word of mouth*, *responsiveness*, dan *reliability* terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit.
- d) Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti yang ingin meneliti objek yang sama.