

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
MASYARAKAT DALAM MEMILIH BEROBAT RAWAT INAP
PADA RUMAH SAKIT PERMATA BLORA**



SKRIPSI

**Disusun Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah
Surakarta**

Oleh:

HENNY RUFAYDA

B 100 060 148

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era reformasi yang semakin maju ini keinginan manusia untuk memenuhi kebutuhannya juga mengalami kemajuan. Tak hanya terbatas pada pemenuhan kebutuhan primer yaitu pangan, sandang dan papan, tetapi telah meluas pada pemenuhan kebutuhan sekunder, baik itu rekreasi, hiburan, pendidikan dan juga kesehatan, masyarakat menyadari akan pentingnya kesehatan, maka mereka menginginkan pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan bagi dirinya sendiri disaat ia sakit.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis ini di dapat karena rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar. Peran tersebut dewasa ini makin menonjol mengingat timbulnya perubahan- perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan IPTEK, perubahan struktur sosio ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan mereka yang menuntut perubahan pola pelayanan kesehatan di Indonesia (Tjandra Yoga Aditama, 2002)

Tuntutan tersebut bertambah berat dalam menghadapi abad ke 21 yang sudah diambang pintu, dimana era globalisasi yang salah satu implikasinya berupa liberalisasi jasa kesehatan mau tidak mau harus kita tempuh.

Menyadari akan hal tersebut, maka banyak rumah sakit yang berusaha untuk memuaskan keinginan masyarakat. Hal ini mendorong persaingan diantar rumah sakit

tersebut. Adapun cara yang dapat dilakukan para pengelola rumah sakit untuk bersaing serta mendapatkan pasien yang lebih banyak antara lain dilakukan dengan cara :

1. Memberikan pelayanan maksimal bagi para pasien.
2. Menjaga dan meningkatkan fasilitas
3. Menetapkan biaya yang sedikit lebih rendah dari biaya yang diterapkan oleh rumah sakit yang lain.

Sujudi (dalam Aditama, 2002) mengatakan bahwa sistem pelayanan rumah sakit yang berjalan selama ini harus ditinjau kembali untuk mengantisipasi persaingan. Rumah sakit tidak dapat lagi dikelola dengan manajemen sederhana, tetapi harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang muncul akibat perubahan-perubahan tersebut diatas. Oleh karena itu, untuk dapat bertahan dan berkembang dalam lingkungan dengan perubahan cepat, paradigma manajemen rumah sakit harus di ubah menjadi efektif efisien dan mempunyai kemampuan untuk mengakomodasi perubahan.

Cara yang dilakukan masing-masing rumah sakit tentu berbeda satu dengan yang lainnya. Ada rumah sakit yang mengutamakan penentuan biaya yang lebih rendah dari yang lain dengan fasilitas dan mutu pelayanan yang sesuai dengan biaya tersebut tetapi ada juga yang mengutamakan fasilitas dan mutu pelayanan dengan biaya yang sedikit lebih mahal dibanding rumah sakit yang lain.

Rumah sakit yang ingin mementingkan persaingan, maka dituntut pula untuk mementingkan strategi pemasarannya. Agar dapat menguasai strategi pemasaran, rumah sakit dituntut untuk mengenal lingkungan pemasarannya dan dikumpulkannya lingkungan pemasaran tersebut (Philip Kotler, 1997).

1. Lingkungan mikro yaitu kekuatan-kekuatan di sekitar rumah sakit yang mempengaruhi kemampuannya segenap lingkungan ini kro, terdiri dari ekonomi, teknologi dan politik.
2. Lingkungan makro yaitu kekuatan-kekuatan ke masyarakat yang lebih luas yang mempengaruhi segenap lingkungan mikro, terdiri dari ekonomi, teknologi dan politik.

Sudah lama kita sadari bahwa ternyata di dunia ini tidak ada yang kekal kecuali perubahan. Pendapat ini menunjukkan bahwa perubahan akan tetap dan terus terjadi. Dimana saja kita menyaksikan perubahan, teknologi berubah, struktur organisasi berubah, adat sosial berubah, nilai berubah dan orangpun berubah. Akan tetapi, perubahan itu sendiri bukanlah merupakan hal yang baru. Perubahan melekat di dalam kehidupan itu sendiri. Yang baru bukanlah perubahan, tetapi kadar perubahan yang kita alami. Tingkat perubahan yang cepat ini jelas membawa akibat yang mendalam pada organisasi. Perusahaan-perusahaan yang sudah lama mapan dan selama ini tidak mampu mengenali maupun bereaksi terhadap perubahan teknologi dan pasar, telah kalah dan jatuh.

Dengan adanya perubahan dan perkembangan masyarakat mempengaruhi pula perilaku mereka dalam memilih rumah sakit tersebut dipengaruhi oleh :

- a. Pengenalan suatu masalah atau kebutuhan
- b. Pencairan informasi yang berkaitan dengan masalah itu.
- c. Evaluasi alternatif
- d. Keputusan pembelian
- e. Perilaku pembelian

Adapun perilaku konsumen berbeda-beda, hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor karakteristik konsumen itu sendiri dimana mereka di lahirkan dan dibesarkan.

Konsumen yang berasal dari lingkungan berbeda, akan mempengaruhi perubahan lingkungan kebudayaan, serta akan mempunyai penilaian kebutuhan dan tanggapan yang berbeda terhadap jasa-jasa yang ditawarkan yang pada dasarnya kondisi lingkungan terhadap perilaku konsumen adalah berubah-ubah dari waktu ke waktu, apa yang diinginkan saat ini belum tentu sama untuk waktu yang akan datang.

Masyarakat yang mengambil keputusan memilih suatu rumah sakit untuk berobat rawat inap dalam memberikan reaksi terhadap rangsangan dari atribut jasa rumah sakit adalah berbeda-beda karena mereka berada dalam kondisi dan situasi yang berbeda pula, atribut jasa rumah sakit tersebut meliputi:

1. Mutu pelayanan
2. Fasilitas
3. Biaya berobat rawat map

Dan uraian tersebut di atas maka penulis akan mengambil tempat penelitian pada rumah sakit permata dimana rumah sakit tersebut terletak di desa Kedung Jenar Kecamatan Blora Kabupaten Blora dimana kecamatan Blora ini walaupun bukan jalur pantura, tetapi selalu ramai lalu lintasnya dan merupakan jalur besar.

Dalam kota Blora sendiri masih belum banyak rumah sakit-rumah sakit umum yang beroperasi, sehingga persaingan untuk menank pasien atau konsumen sangat kecil dan juga masih sedikit rumah sakit umum yang memberikan pelayanan secara penuh atau maksimal. Oleh karena itu maka penulis akan menjadikan Rumah Sakit Permata Blora sebagai tempat untuk penelitian.

Dari uraian tersebut di atas maka penulis akan mengambil tempat penelitian pada Rumah Sakit Permata Blora dikarenakan dalam kota Blora sendiri masih belum banyak Rumah Sakit Umum yang beroperasi secara maksimal dan banyaknya ini nat masyarakat atau konsumen yang berobat pada Rumah Sakit Permata Blora.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul: "**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT DALAM MEMILIH BEROBAT RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT PERMATA BLORA.**"

B. Perumusan Masalah

Dan uraian di atas yang menjadi pokok permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara mutu pelayanan, fasilitas dan biaya berobat rawat inap dengan keputusan masyarakat dalam memilih berobat rawat inap di Rumah Sakit Permata Blora.
2. Dan atribut jasa rumah sakit pada Rumah Sakit Permata Blora faktor manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kecenderungan berobat rawat inap di Rumah Sakit Permata Blora.

C. Pembatasan Masalah

Masalah yang akan diteliti penulis adalah mengenai tingkat keputusan konsumen atau pasien Rumah Sakit Permata Blora agar masalah yang diteliti tidak meluas maka penulis memberikan batasan:

1. Konsumen yang dimaksud adalah pasien Rumah Sakit Permata Blora
2. Atribut yang akan diteliti oleh penulis adalah:
 - a. Mutu pelayanan
 - b. Fasilitas
 - c. Biaya

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan, fasilitas dan biaya berobat rawat inap terhadap kecenderungan memilih berobat rawat inap di Rumah Sakit Permata Blora.
2. Untuk mengetahui faktor manakah dan atribut jasa rumah sakit pada Rumah Sakit Permata Blora yang dominan pengaruhnya terhadap kecenderungan memilih berobat rawat map.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat menambah wawasan pengetahuan penuhiisan terutama masalah analisa Iaktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit untuk berobat rawat map.
2. Bagi rumah sakit diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk menentukan kebijakan program pemasaran pelayanan kesehatan.

F. Sistematika Skripsi

Sistematika skripsi ini dikelompokkan menjadi lima sub dan disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendasar, masalah yang akan dibahas antara lain : Pengertian Rumah Sakit, arti dan pentingnya

pemasaran, perilaku konsumen, model perilaku konsumen, teori-teori perilaku konsumen, pengertian jasa dan karakteri stiknya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka pemikiran, hipotesis, data dan sumber data serta metode analisa data.

BAB IV: PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum Rumah Sakit Permata Blora dan analisa data.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian keterbatasan penelitian dan saran