

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha dewasa ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang. Termasuk persaingan bisnis yang semakin ketat yang akhirnya mengakibatkan perubahan perilaku konsumen di dalam mengambil keputusan untuk membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Mengingat perkembangan teknologi yang makin dinamis, manusia dituntut dengan cepat dan tepat untuk bertindak agar tidak kalah bersaing.

Melihat kondisi tersebut setiap perusahaan harus memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya. Kondisi yang selalu berubah mengakibatkan para pemasok mengalami kesulitan di dalam membentuk dan menciptakan pelanggan yang loyal.

Perilaku pembelian seseorang dapat dikatakan sesuatu yang unik, karena preferensi dan sikap terhadap obyek setiap orang berbeda. Selain itu konsumen berasal dari beberapa segmen, sehingga apa yang diinginkan dan dibutuhkan juga berbeda. Masih terdapat banyak faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Produsen perlu memahami perilaku konsumen terhadap produk atau merek yang ada di pasar, selanjutnya perlu

dilakukan berbagai cara untuk membuat konsumen tertarik terhadap produk yang dihasilkan.

Pengembangan model perilaku konsumen dengan menetapkan tiga faktor yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen. Faktor pertama yang berpengaruh pada konsumen adalah stimuli. Stimuli menunjukkan penerimaan informasi oleh konsumen dan pemrosesan informasi terjadi saat konsumen mengevaluasi informasi dari periklanan, teman atau dari pengalaman sendiri. Faktor kedua berasal dari hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi proses atau keputusan pembelian telah banyak dilakukan dan faktor Ketiga adalah perlu mengetahui sikap konsumen atas produk.

Jasa adalah salah satu bentuk produk yang mempunyai karakteristik tertentu sehingga cara berproduksi dan konsumsinya secara bersamaan. Jasa kesehatan salah satunya yaitu rumah sakit, merupakan salah satu jasa yang memiliki sifat yang unik, karena konsumen yang menggunakan jasa tersebut sebenarnya karena dia memberikan kepercayaan kepada rumah sakit untuk mengobati konsumen atau pasien supaya lekas sembuh. Faktor penting dalam keberhasilan dan kelangsungan hidup suatu organisasi rumah sakit adalah adanya sumber daya manusia yang memiliki disiplin, berorientasi, terampil dan memiliki semangat yang tinggi sehingga organisasi dapat memperoleh kenyamanan dalam menjalani perawatan di rumah sakit tersebut. Tetapi tidak semua pegawai mempunyai kemampuan, ketrampilan, disiplin dan semangat yang sesuai dengan tujuan organisasi.

Sebagai tenaga manusia perlu mendapatkan perhatian dan pengelolaan sebagaimana mestinya. Berbeda dengan peralatan yang digunakan dalam aktivitas organisasi di mana kepuasan pasiennya dapat diatur sesuai dengan kebutuhan organisasi. Manusia makhluk yang sangat kompleks, dimana ia mempunyai kebutuhan, keinginan dan perasaan yang sesungguhnya sangat berlawanan dengan tujuan dari organisasi. Disamping adanya kebutuhan yang berbeda-beda dari setiap pegawai yang ada mereka juga mempunyai latar belakang yang berbeda pula. Mereka memasuki organisasi dengan membawa latar belakang pendidikan, pengalaman, kemampuan dasar dan lain sebagainya yang berada dalam berbagai tingkatan. Perbedaan yang ada ini merupakan sumber perbedaan kinerja perawat yang meliputi kepuasan pasien, disiplin, kualitas kinerja dan sebagainya.

Demikian pula para perawat dalam Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar, keputusan pasien yang diambil untuk melakukan rawat inap di rumah sakit sangat penting bagi suatu organisasi dimana mereka bertemu. Dengan mengetahui keputusan pasien dalam maka pihak manajemen Rumah Sakit dapat memberikan petunjuk tentang pelayanan mereka masing-masing, demikian juga bagi perawat itu sendiri dapat mengatur pasien mereka dalam umpan balik dari itu adanya komunikasi yang interaktif dari masyarakat yang dinamis.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Mengambil Keputusan Rawat Inap Di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar".

B. Permasalahan

Dengan adanya pelayanan kesehatan kepada masyarakat diharapkan fasilitas-fasilitas rumah sakit dapat dinikmati oleh masyarakat khususnya pasien rawat inap, sehingga peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat tercapai. Pada dasarnya Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar bertujuan di antaranya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang baik kepada masyarakat, juga ditingkatkannya sumber daya manusia yang professional sehingga organisasi dapat memperoleh kepuasan pasien pelayanan medis yang memuaskan.

Peningkatan kualitas pelayanan telah diupayakan melalui pihak manajemen Rumah Sakit dengan memberi petunjuk tentang kualitas pelayanan kepada seluruh karyawan baik karyawan medis maupun karyawan non medis, diharapkan adanya respon yang interaktif dari masyarakat, tapi kenyataannya masih ada pelayanan yang perlu dibenahi baik sumber daya manusia maupun fasilitas-fasilitas yang kurang menunjang untuk peningkatan mutu pelayanan, Misalnya masih ada pelayanan dari karyawan yang kurang ramah, fasilitas beberapa tempat tidur harus diganti karena ada yang rusak. Sehingga pelayanan kepada

masyarakat yang seharusnya diterima dengan prima tidak bisa terwujud dengan baik atau malah sebaliknya.

Hal ini diduga berkaitan erat dari para medis pada Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar terutama yang berhubungan dengan dimensi-dimensi pelayanan yang merupakan tolak ukur pasien dalam berobat. Untuk itu perlu adanya usaha dalam mengkaji faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi pasien dalam mengambil keputusan untuk melakukan rawat inap.

C. Rumusan Masalah

1. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pasien mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pasien secara simultan dalam mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar?
3. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pasien secara partial dalam mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pasien mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pasien secara simultan dalam mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pasien secara partial dalam mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Manfaat atau kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan penulis di dalam memecahkan masalah terutama yang berkaitan dengan bidang kajian yang ditekuni selama ini, serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama ini, untuk lebih memahami prose pengambilan keputusan pasien dalam melakukan rawat inap.

2. Bagi Lembaga

Menambah sumbangsih pemikiran yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lanjutan ataupun sebagai perbandingan bagi penelitian di masa mendatang, khususnya pada wilayah manajemen pemasaran.

3. Bagi Manajemen Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar

Sebagai informasi bagi manajemen Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar mengenai pelayanan yang telah diberikan selama ini terhadap

pasien rawat inap. Dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memantapkan strategi yang telah dilaksanakan selama ini maupun yang akan dilaksanakan nanti.