

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Secara umum rumah sakit adalah rumah sakit yang dapat merawat pasien yang memiliki berbagai macam penyakit dan telah memiliki beberapa dokter ahli.¹Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh pasien. Ini merupakan kewajiban pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pasiennya. Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli.²

Dengan berkembangnya lembaga-lembaga berbasis syariah di kabupaten Kendal, pada saat ini sektor bisnis di bidang usaha seperti Perbankan Syariah, Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah, Hotel Syariah, hingga Rumah Sakit juga menerapkan prinsip syariah. Alhasil, tidak sedikit rumah sakit yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syaria'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.

Dengan terciptanya pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah yang baik, dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya Hubungan antara

758 ¹ Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990, hlm.

²Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Walisongo Press, 2009, hlm. 107

rumah sakit dengan pasien menjadi harmonis, Pasien yang puas pasti akan merekomendasikan orang lain untuk berobat ke rumah sakit tersebut, Dengan didukung Citra rumah sakit islam yang baik akan mempengaruhi pikiran pasien untuk memilih jasa kesehatan rumah sakit Islam.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang bernaung di bawah nama Islam adalah pelayanan dengan prinsip-prinsip syari'ah yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau belum? Oleh karena itu, RS Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu-Kendal dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak RS Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliungu-Kendal perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkankepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan dengan prinsip-prinsip yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/pelanggan.

Sebuah rumah sakit yang responsif menaruh perhatian besar terhadap bagaimana masyarakat memandang dia dan pelayanannya. Respon dari publik inilah yang dinamakan citra (*image*). Citra yang baik akan cepat

terbentuk jika rumah sakit itu berhasil menciptakan kepuasan bagi pasien/kliennya dan mengupayakan agar orang lain mengetahui hal itu.³

Jadi, dalam dunia bisnis, tidak terkecuali rumah sakit islam, kepuasan pasien adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha rumah sakit. Pasien yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa akomodasi yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa rumah sakit lain (pesaing), sehingga membuat pasien memiliki banyak perbandingan untuk memilih rumah sakit mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Image/citra merupakan hal yang dipertimbangkan untuk mempengaruhi pikiran pelanggan atau pasien melalui dampak kombinasi dari iklan, publik relation, citra fisik, dari mulut ke mulut, dan pengalaman nyata dengan barang dan jasa. Sedangkan keputusan adalah hal sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.⁴

Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan sering kali diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan terjadi. Semua tindakan yang dilakukan untuk mengetahui harapan pelanggan tersebut adalah untuk

³ Bambang Hartono, *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010, hlm. 43

⁴ Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003, hlm. 15

menciptakan kepuasan pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam setiap perusahaan maupun organisasi. Perusahaan seperti ini adalah perusahaan yang berfokus pada pelanggan.⁵

Pelanggan yang kecewa tidak hanya meninggalkan perusahaan, tetapi juga menceritakan keburukan jasa yang di terima pada orang lain, citra buruk akan melekat dalam jasa perusahaan. Dampaknya calon konsumen akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing. Itu berarti perusahaan bukan melakukan aktivitas *marketing*, tetap justru menciptakan *demarketing*. Efek berikutnya akan terjadi permintaan negatif dalam jangka panjang. Dan sekali lagi, itu berarti kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji tentang Hubungan Citra dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah terhadap Kepuasan Pasien, dengan mengambil judul :**PENGARUH CITRA DAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PASIEN. (Studi Kasus pada Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- A. Bagaimana pengaruh citra di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu terhadap kepuasan pasien ?

⁵ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonosia, 2001, cet. Ke-1, hlm.78-79

- B. Bagaimana pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syariah di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu terhadap kepuasan pasien ?
- C. Bagaimana pengaruh Citra dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu terhadap kepuasan pasien?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian:

- A. Mengidentifikasi variabel citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah serta kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam.
- B. Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh citra dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam.

Manfaat Penelitian

- A. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi organisasi, dalam hal ini adalah Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu tentang sejauh mana citra dan penerapan prinsip-prinsip syariah yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pasiennya.
- B. Untuk memberikan masukan bagi perawat agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien sehingga pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah yang di berikan oleh Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah:

Bagian awal skripsi berisi : Judul, Persetujuan Pembimbing, Pengesahan, Motto, Persembahan, Deklarasi, Abstrak, Kata Pengantar, Daftar Isi dan Daftar Lampiran.

BAB I : Pendahuluan, pada bab ini membahas tentang:

1. Latar Belakang Masalah.
2. Perumusan Masalah.
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.
4. Sistematika Penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka, pada bab ini membahas tentang:

1. Kerangka Teori.
2. Penelitian Terdahulu.
3. Kerangka Pemikiran Teoritik.
4. Hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian, pada bab ini memuat tentang:

1. Jenis dan Sumber Data.
2. Populasi dan Sempel.
3. Metode Pengumpulan Data.
4. Variabel Penelitian dan Pengukuran.
5. Teknik Analisis Data.

BAB IV : Analisis Data Dan Pembahasan, pada bab ini menjelaskan:

1. Penyajian Data
2. Analisis dan Interpretasi Data.

3. Pembahasan

BAB V : Kesimpulan dan Saran, pada bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang perlu dikemukakan berkaitan dengan penelitian.

Bagian akhir dari skripsi ini berisi daftar pustaka, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.