

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional/global.¹ Berbagai macam produk atau jasa yang bersaing dalam suatu pasar semakin banyak dan beragam. Hal ini di akibatkan keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada konsumen secara maksimal.

Dalam sektor jasa misalnya, banyak yang telah mengalami perkembangan dan persainganpun semakin ketat, seperti jasa Perbankan, Kesehatan, Komunikasi, Pariwisata, dan Perhotelan.

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu membuat masyarakat percaya dan yakin untuk menggunakan jasa kesehatan ditempatnya melalui berbagai cara seperti penetapan harga yang sesuai dan memberikan fasilitas kesehatan yang baik.

Dalam UU No.23 Tahun 1992 BAB 1 Pasal 1 ayat 1, kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk menunjang kesehatan masyarakat, maka perlu adanya pembangunan kesehatan. Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal sesuai dengan UU No.23 Tahun 1992 BAB 2 Pasal 3 tentang Kesehatan.

Melalui pembangunan kesehatan diharapkan akan mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas, sehat jasmani dan rohani. Pemerintah, melalui program kesehatan mengaharapkan agar seluruh penduduk hidup sehat.

Upaya tersebut harus didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, biaya kesehatan yang murah dan dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat terutama lapisan yang tidak mampu, sehingga masyarakat mendapatkan manfaatnya secara merata dan tepat sasaran.

¹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan 'Untuk Menaikkan Pangsa Pasar'*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2001, h.1.

Salah satu tujuan pembangunan di Jawa Tengah adalah terciptanya peningkatan kualitas hidup masyarakat secara adil dan merata. Indikator keberhasilan peningkatan kualitas hidup adalah tercapainya derajat kesehatan yang baik. Namun hal itu tidak mudah mengingat belum meratanya tingkat pendidikan dan kemampuan ekonomi masyarakat di Jawa Tengah. Namun upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat terus diupayakan sehingga dapat menyentuh secara adil. Beberapa cara yang dilakukan antara lain dengan menyediakan pelayanan kesehatan ditempat yang mudah dijangkau, dengan biaya yang relatif murah dan adil bagi setiap lapisan masyarakat.²

Ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan bagi masyarakat diharapkan akan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dengan adanya fasilitas kesehatan yang lengkap dan memadai, maka masyarakat akan mudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat.³

Pada tahun 2012, jumlah rumah sakit khusus dan rumah sakit umum pemerintah sebanyak 70 buah, sementara rumah sakit swasta tercatat 193 buah. Ditambah pula tersedianya Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang terdapat hampir di seluruh kecamatan. Pada tahun 2012 terdapat sebanyak 873 buah Puskesmas di Jawa Tengah.⁴

Di Semarang, terdapat beberapa Rumah Sakit, berikut data Rumah Sakit yang ada di Semarang.

Tabel 1.1
Data Rumah Sakit di Kota Semarang

No	Nama RS	Jenis RS
1	RS St. Elisabeth Semarang	RSU
2	RSU Dr. Kariadi	RSU
3	RS William Booth	RSU
4	RS Telogorejo Semarang	RSU
5	Rumkit Tk.III Bhakti Wira Tamtama Semarang	RSU
6	RS Sultan Agung Semarang	RSU
7	RSU Roemani	RSU
8	RSU Panti Wilasa I	RSU
9	RS Jiwa Dr.Amino Gondohutomo	RS Jiwa/ RSKO
10	RSUD Tugurejo Semarang	RSU
11	RS Hermina Pandanaran	RSIA
12	RS Akabri Pol Semarang	RSU
13	RSIA Bahagia	RSIA
14	RS Panti Wilasa II	RSU
15	RSB Anugerah	RSB

² Katalog BPS, *Profil Kesehatan Jawa Tengah 2012 'Hasil Susenas 2012'*, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, 2013, h. 1-2

³ *Ibid*, h. 10-11

⁴ http://jateng.bps.go.id/index.php?option=com_content&view=section&id=16&Itemid=88, di akses pada hari selasa, 9 September 2014, jam 14.23.

16	RSB Bunda Semarang	RSB
17	RSK THT Wira Husada	RSK THT
18	RSK THT Dharma Usadha	RSK THT
19	RSB Gunung Sawo I	RSB
20	RS Jiwa Puri Asih	RS Jiwa/RSKO
21	RS Banyumanik	RSU
22	RSUD Kota Semarang	RSU
23	RSB Kusuma	RSB
24	RSB Permata Sari	RSB

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Semarang

Menurut UU No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.⁵

Menurut tabel 1.1 jumlah Rumah Sakit di Semarang pada tahun 2013 berjumlah 24 Rumah Sakit. Dengan adanya persaingan antar produsen, sebuah organisasi bisnis (perusahaan) dituntut untuk dapat mengambil langkah-langkah yang tepat agar dapat beradaptasi terhadap perubahan iklim usaha yang sangat dinamis. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya.⁶ Karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada konsumen.

Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut mempelajari apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh konsumen khususnya para pasien, sehingga para pasien memutuskan untuk berobat dan menggunakan jasa kesehatan di Rumah Sakit tersebut. Keputusan pasien untuk berobat di suatu Rumah Sakit, karena dilandasi pertimbangan-pertimbangan tertentu, yang dinilai sesuai kebutuhan dan keinginan mereka. Atribut-atribut yang menarik bagi pembeli berbeda-beda menurut produknya, misalnya Rumah Sakit : lokasi, kebersihan, suasana, biaya, fasilitas, dan kualitas. Pasien akan memberikan perhatian paling besar pada atribut yang bisa memberikan manfaat yang dicari.⁷

Bagi pihak Rumah Sakit, pertimbangan, kritik, keluhan serta saran yang diberikan pasien dapat digunakan sebagai masukan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan dan kualitas Rumah Sakitnya dalam memberikan pelayanan dan fasilitas dibandingkan dengan harga yang harus dikeluarkan pasien. Jika suatu Rumah Sakit mempunyai fasilitas yang memadai, hal itu dapat memudahkan pasien dalam menggunakan jasanya dan membuat

⁵ Badan Pembinaan Hukum Nasional, *Penelitian Hukum Tentang Hubungan Tenaga Medik, Rumah Sakit, dan Pasien*, Katalog Dalam Terbitan, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 2012, h.17

⁶ J. Supranto, *Pengukuran*, h.1

⁷ Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012, h.132.

nyaman pasien dalam menggunakan jasanya tersebut, maka akan dapat mempengaruhi pasien dalam melakukan pembelian jasa ulang.

Syarat yang juga harus di penuhi oleh suatu Rumah Sakit agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap Rumah Sakit harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan pasien dengan harga yang pantas (reasonable).

Dari kepuasan pasien tersebut harapan manajemen rumah Sakit adalah pasien yang telah berobat di Rumah Sakit tersebut akan berobat kembali di Rumah Sakit itu jika sakit, bahkan akan merekomendasikan Rumah Sakit tersebut kepada orang lain. Namun sebaliknya, jika pasien merasa tidak puas terhadap fasilitas dan harga Rumah Sakit tersebut, maka pasien akan berpindah ke Rumah Sakit lain untuk berobat. Untuk memenuhi kebutuhan pasien pada industri jasa kesehatan, fasilitas dan harga sangat penting dikelola pihak Rumah Sakit dengan baik.

Di dalam strategi pemasarannya terdapat kebijakan harga yang harus diperhatikan untuk menarik pasien. Proses penerimaan pasien terhadap harga yang ditawarkan pada suatu produk akan diimplementasikan dalam suatu bentuk keputusan pembelian atau pemakaian jasa. Harga menurut Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo adalah sejumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.⁸

Perusahaan yang menerapkan syariah marketing, perlu memperhatikan servis yang ditawarkan agar dapat menjaga kepuasan pelanggan.⁹ Kepuasan pelanggan dalam pemasaran syariah tidak hanya kinerja produk sesuai dengan harapan pelanggan secara material. Untuk pelanggan di Indonesia yang sebagian besar beragama Islam, mereka akan menggunakan produk jika produk itu halal, sebaliknya jika produk itu haram, mereka tidak akan menggunakan, bahkan dalam banyak kasus, bukan hanya sekedar menghindari, tapi juga dengan tindakan refresif lainnya.¹⁰

Dalam Al-Qur'an dan hadis, kita dapat melihat bagaimana ajaran Islam mengatur kehidupan bisnis secara muslim.

⁸ Basu Swastha DH dan Ibnu Sukotjo W, *Pengantar Bisnis Modern*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1988, Edisi 3, h.211

⁹ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006, h.25

¹⁰ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, h.16

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (٢٩)

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu sendiri. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS An-Nisaa' : 29)

Allah memberikan rahmat-Nya pada setiap orang yang bersikap baik ketika menjual, membeli dan membuat suatu pernyataan (H.R. Bukhari).¹¹

Di Semarang terdapat dua Rumah Sakit Islam, salah satunya adalah Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Semarang. Pada penelitian ini penulis memilih RSI Sultan Agung Semarang yang terletak di jalan Raya Kaligawe Km.4 Semarang sebagai objek penelitian. Alasan pemilihan objek penelitian tersebut karena keberadaan Rumah Sakit Islam di Semarang hanya berjumlah dua Rumah Sakit, karena sebagian besar Rumah Sakit di Semarang dikelola secara konvensional. RSI Sultan Agung Semarang memiliki keunikan yang membedakan dengan Rumah Sakit lainnya. RSI Sultan Agung merupakan unit pelaksana teknis dibawah Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung dibidang pelayanan kesehatan dan juga merupakan Rumah Sakit Pendidikan Utama bagi Fakultas Kedokteran Unissula. Hal yang membedakan RSI Sultan Agung dengan Rumah Sakit lain adalah pelayanan yang secara Islami dan berlandaskan atas prinsip syari'ah. Sebagai contoh sederhana, semua karyawan dan perawat di tempat penelitian mengenakan busana yang menutup aurat.

Saat ini RSI Sultan Agung mempunyai beragam fasilitas yang disesuaikan dengan kelas perawatan. Dengan adanya berbagai macam fasilitas ini, RSI Sultan Agung berharap para pasien mempunyai beragam pilihan untuk menempati salah satu dari ruangan yang telah disediakan. Dengan demikian akan mendukung suasana nyaman yang diharapkan oleh pasien RSI Sultan Agung. Suasana yang nyaman itulah yang RSI Sultan Agung harapkan, sehingga dapat mempercepat proses penyembuhan pasien. Berikut data ruang rawat inap yang dimiliki oleh RSI Sultan Agung beserta harganya.

¹¹*Ibid*, h.12

Tabel 1.2
Harga Ruang Rawat Inap dan Fasilitas di RSI Sultan Agung¹²

KELAS	FASILITAS	TARIF
VIP A	1. 1 bed pasien per kamar	Kamar Rp475.000
	2. Almari pakaian	
Lantai 4 Gedung D Baitul Ma'ruf- umum	3. <i>Bed Side Cabinet</i>	Visit dokter Rp70.000,00
Lantai 3 gedung B Baitun Nisa 2- Kandungan/ Kebidanan	4. <i>Bed Side Table</i>	
	5. Sofa penunggu	
	6. TV LED 20	
	7. Telepon	
	8. Air Conditioner (AC)	
	9. Almari Es	
	10. Welcome fruit	
	11. Kamar Mandi dalam dengan air panas	
	12. Surat Kabar	
	13. Makan untuk penunggu	
VIP B	1. 1 Bed pasien	Kamar Rp400.000,00
	2. <i>Bed side Cabinet</i>	
Lantai 3 Gedung D Baitus Syifa- umum	3. <i>Bed Side Table</i>	visit dokter Rp60.000,00
Lantai 3 Gedung B Baitun Nisa 2 Kandungan Kebidanan	4. Sofa penunggu	
Lantai 2 Gedung D Baitul Athfal	5. TV LED 20 inch	
	6. Telepon	
	7. Air Conditioner	
	8. Kamar mandi dalam dengan air panas	
	9. Surat Kabar	
	10. Kulkas	
I	1. 2 bed pasien	Kamar Rp250.000,00
	2. Bed Side Cabinet	
Lantai 3 Gedung D Baitus Syifa- Umum	3. Bed Side Table	visit dokter Rp 45.00,00
Lantai 2 Gedung D Baitul Athfal-anak	4. Kursi penunggu	
Lantai 1 gedung C Kesehatan Jiwa	5. TV	
	6. Telepon	
	7. Air Conditioner	
	8. Kamar Mandi dalam	

¹² http://www.rsisultanagung.co.id/v1.1/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=8, akses pada hari Rabu, 10 September 2014 jam 17.41

II	1. 2 Bed Pasien	Kamar Rp175.000,00
	2. Bed Side Cabinet	
	Lantai 4 gedung B Baitul Izzah 1- penyakit dalam	
	3. Kursi penunggu	
Lantai 4 Gedung B Baitul Izzah 2- Bedah mulut, kulit dan kelamin, mata dan syaraf, THT	4. Air Conditioner	Visit dokter Rp40.000,00
	5. Kamar Mandi Dalam	
	Lantai 3 gedung B Baitun Nisa 2- Kandungan/ Kebidanan	
	Lantai 2 gedung D Baitul Athfal – anak	
	Lantai 2 gedung B Baitus Salam 2- Bedah	
	Lantai 1 gedung C Baitur Rijal-Isolasi	
	Lantai 1 Gedung C Kesehatan Jiwa	
III	1. 6 Bed pasien	Kamar Rp100.000,00
	2. <i>Bed Side Cabinet</i>	
	Lantai 4 Gedung B (Baitul Izzah 1- Penyakit Dalam)	
	3. Kursi penunggu	
Lantai 3 Gedung B Baitul Izzah 2- bedah mulut-kulit kelamin, mata, syaraf dan THT.	4. Air Conditioner	Visit Dokter Rp40.000,00
	5. Kamar Mandi Dalam	
	Lantai 3 gedung B Baitun Nisa1- Anak	
	Lantai 3 Gedung B Baitun Nisa 2 Kandungan/Kebidanan	
III	Lantai 2 Gedung D Baitul Athfal-Anak	Kamar Rp100.000,00
	1. 5 bed pasien	
	2. <i>Bed Side Cabinet</i>	
	Lantai 1 gedung C	
(Baitur Rijal-Bedah Onkologi, penyakit dalam dan bedah)	3. Kursi penunggu	Visit Dokter Rp40.000,00
	4. Kipas Angin	
	5. Kamar mandi dalam	
III		Kamar Rp100.000,00
	1. 10 Bed pasien	
	2. <i>Bed Side Cabinet</i>	
	Lantai 2 gedung B Baitus Salam 1- Bedah Laki-Laki	
Lantai 2 gedung B Baitus Salam 2- Bedah perempuan	3. Kursi penunggu	Visit Dokter Rp40.000,00
	4. Air Conditioner	
	5. Kamar mandi dalam	
	6. Wastafel dan almari kecil	

Sumber : Web RSI Sultan Agung

Dengan harga dan fasilitas yang telah ditetapkan oleh RSI Sultan Agung Semarang, pihak Rumah Sakit mampu menangani pasien dengan rata-rata perbulan sejumlah 829 pasien untuk 8 ruang rawat inap. Berikut data jumlah pasien rawat inap pada bulan Januari hingga bulan Juli tahun 2014.

Tabel 1.3
Jumlah Pasien Rawat Inap Pada Bulan Januari – Juli Tahun 2014

BULAN	RUANG RAWAT INAP								Jumlah 8 Ruang Rawat Inap
	Baitus Salam 1	Baitus Salam 2	Baitun Nisa 1	Baitun Nisa 2	Baitul Izzah 1	Baitul Izzah 2	Baitul Athfal	Baitur Rijal	
Januari	62	62	84	124	158	81	113	79	763
Februari	72	72	106	134	154	31	115	103	787
Maret	88	93	115	166	211	18	118	105	914
April	74	101	102	168	290	3	107	50	895
Mei	85	94	116	193	243	42	123	40	936
Juni	88	85	75	172	216	10	118	44	808
Juli	67	81	84	150	191	3	79	45	700
JUMLAH	536	588	682	1107	1463	188	773	466	5803
Rata-rata Sebulan	77	84	97	158	209	27	110	67	829

Sumber : Penanggung Jawab Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang

Dilihat dari tabel tersebut, jumlah pasien rawat inap di RSI Sultan Agung mengalami kenaikan dan penurunan. Hal ini bisa jadi ada faktor yang mempengaruhi naik turunnya jumlah pasien yang menggunakan jasa kesehatan di RSI Sultan Agung. Misalnya dari tingkat harga maupun fasilitas yang ada di dalam Rumah Sakit tersebut.

Mengingat RSI Sultan Agung yang memposisikan diri sebagai penyedia jasa kesehatan yang berbasis syari'ah dan juga begitu pentingnya variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien setelah menggunakan jasa kesehatan di RSI Sultan Agung, dengan menilai segala sesuatunya dari sudut pandang, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dengan mengambil judul : **“PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM (STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP KELAS 2 DAN KELAS 3 RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh harga dan fasilitas (secara simultan) terhadap kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Semarang ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah variabel harga mempengaruhi kepuasan pasien menggunakan jasa kesehatan di RSI Sultan Agung Semarang.
2. Untuk mengetahui apakah variabel fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien menggunakan jasa kesehatan di RSI Sultan Agung Semarang.
3. Untuk mengetahui apakah variabel harga dan fasilitas (secara simultan) mempengaruhi kepuasan pasien menggunakan jasa kesehatan di RSI Sultan Agung Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan tentang jasa kesehatan, khususnya pengetahuan tentang kepuasan pasien terhadap produk jasa kesehatan dalam RSI Sultan Agung Semarang.
2. Diharapkan bermanfaat secara teori dan aplikasi terhadap pengembangan ilmu Ekonomi Islam.
3. Sebagai bahan informasi para peneliti selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dilaporkan secara terperinci dalam lima bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori yang terdiri dari **Jasa, Harga, Fasilitas, Kepuasan Konsumen (pasien) , Rumah Sakit**, serta teori-teori yang mendukung penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Disini dikemukakan secara singkat kerangka pemikiran, populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variable serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai sejarah RSI Sultan Agung Semarang, statistik pengaruh harga, fasilitas terhadap kepuasan pasien, pembahasan, serta hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan kesimpulan dan saran-saran yang bermanfaat bagi RSI Sultan Agung.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN