

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Semakin banyaknya tawaran jasa di bidang pelayanan medis menyebabkan persaingan dalam bisnis ini menjadi semakin ketat. Hal ini memungkinkan konsumen memiliki pilihan yang semakin bervariasi sesuai dengan preferensinya (Ross dan Avery, 2007), sehingga investigasi terhadap pilihan pasien dalam mendapatkan jasa pelayanan kesehatan saat ini menjadi jauh lebih penting (Frewer, 2001). Atribut produk atau jasa yang ditawarkan secara terpisah, memiliki penilaian yang berbeda jika atribut tersebut digabungkan dalam sebuah kombinasi penawaran (Hauser dan Rao, 2002) sehingga perusahaan hendaknya lebih cermat membaca kombinasi atribut yang sesuai dengan preferensi konsumen (Green dan Krieger, 1999).

Sikap (*attitude*) konsumen yang mempunyai harapan berbeda-beda, perlu diteliti dengan seksama agar perusahaan dapat mendeteksi bentuk pelayanan seperti apa yang diharapkan konsumen (Lehmann dan Winer, 2002). Salah satu bentuk pernyataan sikap konsumen diungkapkan dalam bentuk preferensi. Preferensi merupakan ungkapan suatu nilai untuk beberapa pilihan alternatif (Bowling, 2001).

Bertahan dalam situasi kompetisi antar rumah sakit yang semakin ketat, pengaruh globalisasi, perubahan

situasi bisnis dan ekonomi serta pemenuhan gaya hidup masyarakat di bidang kesehatan yang semakin modern merupakan tantangan yang harus diantisipasi dengan baik oleh RS Bethesda. Ketertarikan pasien terhadap jasa pelayanan medis yang dinyatakan dalam bentuk preferensi perlu ditanggapi dengan baik oleh pihak rumah sakit. Penawaran jasa pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan preferensi pasien akan berdampak pada ketidakpuasan pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, permasalahan dalam mendapatkan kombinasi atribut pelayanan medis yang penting untuk ditonjolkan sesuai dengan preferensi pasien merupakan permasalahan yang akan diselesaikan melalui penelitian ini. Penyelesaian bagi permasalahan ini dapat dilakukan dengan metodologi analisis conjoint.

Analisis Conjoint (*Conjoint Analysis, Considered Jointly*) merupakan suatu metode yang *powerfull* untuk membantu mendapatkan kombinasi atau komposisi atribut-atribut suatu produk atau jasa baik baru maupun lama yang paling disukai konsumen. Oleh sebab itu, analisis conjoint telah sukses diterapkan dalam berbagai praktek yang berimplikasi pada preferensi konsumen terhadap suatu produk (Green dan Wind, 2001).

Analisis conjoint merupakan metode yang tepat digunakan untuk mengidentifikasi preferensi pasien, yaitu untuk mengetahui kepentingan relatif sejumlah aspek pelayanan kesehatan, bagaimana pasien membuat nilai pertukaran (*trade-off*) diantara aspek-aspek tersebut, dan total utilitas dari aspek tertentu yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Ryan dan Farrar, 2000).

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mendapatkan kombinasi atribut jasa pelayanan medis pada RS Bethesda yang sesuai dengan preferensi konsumen dengan metodologi analisis conjoint.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi tingkat kepentingan atribut dan utilitas level atribut yang menjadi model preferensi pada jasa pelayanan medis Rumah Sakit Bethesda.
2. Mendapatkan kombinasi atribut *service* dan kombinasi atribut *facility* yang sesuai dengan preferensi konsumen pada jasa pelayanan medis Rumah Sakit Bethesda.

## **1.4. Batasan Masalah**

1. Penelitian dibatasi pada Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Rawat Inap.
2. Responden memiliki pengalaman menggunakan jasa pelayanan medis RS Bethesda minimal dua kali kunjungan untuk berobat pada Instalasi Rawat Jalan atau Instalasi Rawat Inap.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

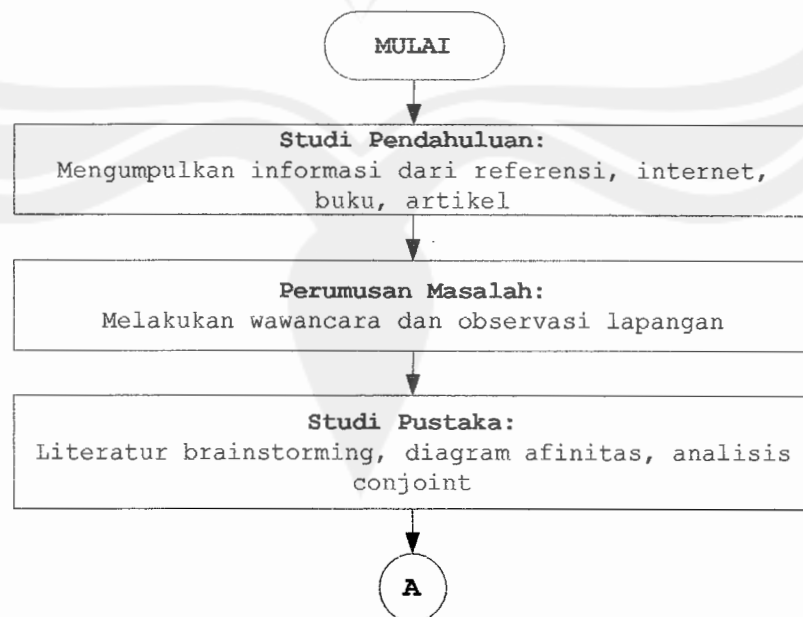
### **1.5.1. Tahapan Penelitian**

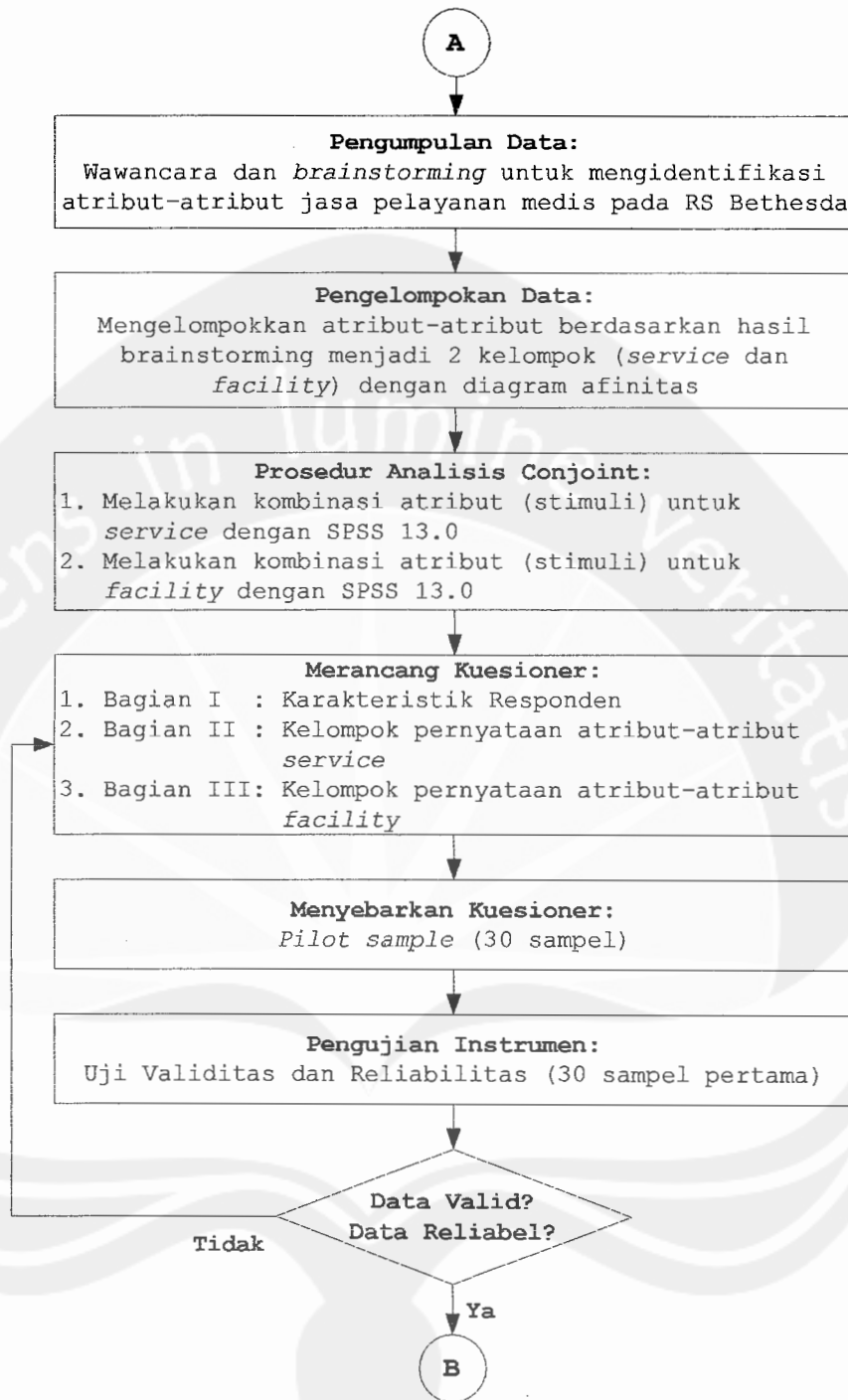
1. Mengumpulkan informasi dari referensi, internet, buku, dan artikel, serta melakukan wawancara dan observasi lapangan untuk merumuskan permasalahan

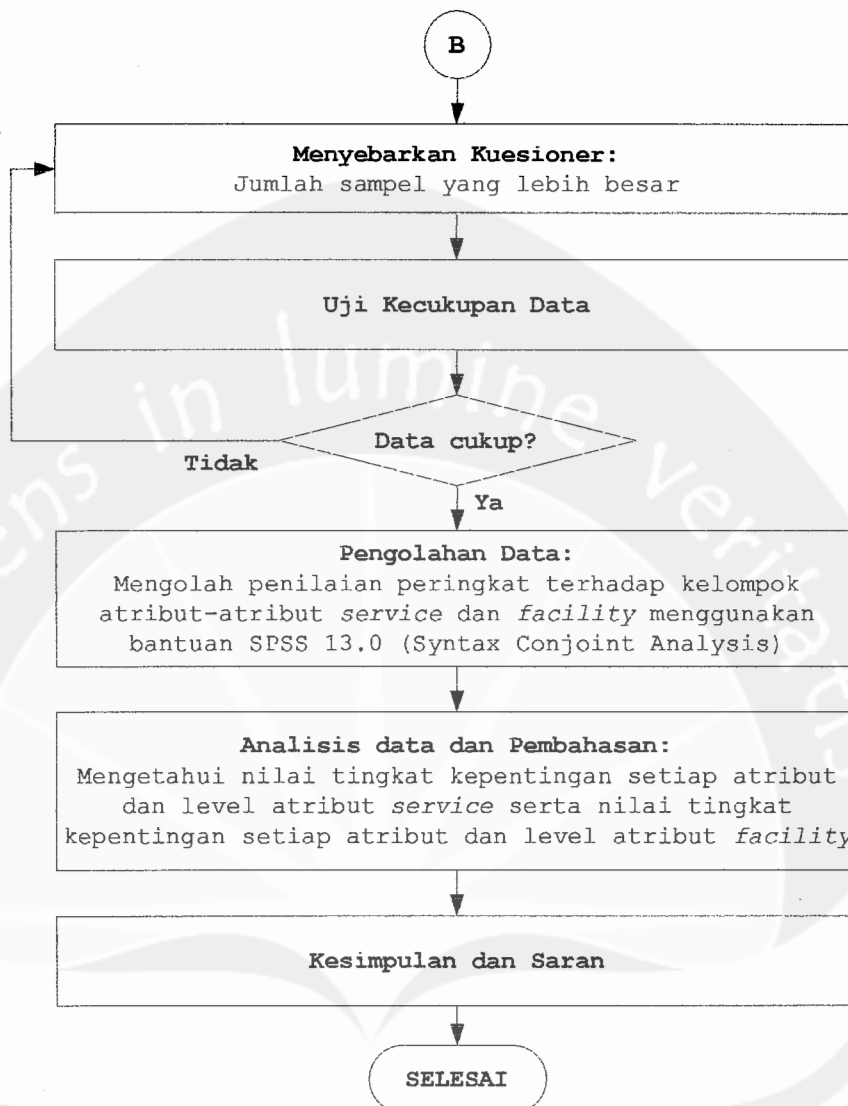
dan menggunakan cara yang tepat untuk mengatasi permasalahan.

2. Melakukan *brainstorming* dengan pihak RS Bethesda untuk mengidentifikasi atribut-atribut jasa pelayanan medis. Selanjutnya atribut-atribut tersebut dikelompokkan menggunakan diagram afinitas ke dalam 2 kelompok besar yaitu *service* dan *facility*.
3. Menyusun kuesioner analisis conjoint untuk kelompok stimuli *service* dan *facility* dan kemudian menyebarkan kuesioner untuk mengetahui penilaian peringkat responden terhadap setiap stimuli yang ada.
4. Melakukan pengolahan dan analisis data untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut dan level atribut *service* serta mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut dan level atribut *facility*.

#### 1.5.2. Flowchart Penelitian







### 1.6. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penyelesaian permasalahan dilakukan sesuai dengan sistematika penulisan berikut ini:

#### BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan

masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian penelitian terdahulu dan metode yang pernah digunakan serta perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.

#### BAB 3: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian teori-teori yang berasal dari literatur yang menjadi dasar dalam pemecahan masalah dalam penelitian.

#### BAB 4: DATA DAN PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini berisi uraian data yang dikumpulkan dan digunakan dalam penelitian serta profil perusahaan yang menjadi objek penelitian.

#### BAB 5: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian analisis data dan pembahasan dari hasil pengolahan data.

#### BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi uraian kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian sebagai jawaban atas tujuan penelitian yang ingin dicapai serta saran yang sesuai dengan kesimpulan yang telah diperoleh.