

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Customer Relationship Management (CRM) adalah sebuah strategi bisnis yang menyediakan seluruh kombinasi yang lengkap dari fungsi bisnis yang berhubungan dengan konsumen seperti pemasaran, penjualan, pelayanan konsumen, dan lain sebagainya (Srivihok & Batanov, 2005). CRM merupakan sebuah pendekatan yang dapat diaplikasikan untuk meningkatkan persaingan karena CRM memungkinkan organisasi untuk memahami dan mengaplikasikan pengetahuan tentang konsumen mereka dan untuk meningkatkan keuntungan dan menjaga hubungan personal dengan konsumen dalam jangka waktu yang lama. Tujuan penerapan CRM dalam rumah sakit adalah untuk menjadi yang selalu diingat oleh pasien ketika mereka membutuhkan dan menjaga harapan dalam komunitas mereka (Shermach, 2006).

Dewasa ini perkembangan teknologi yang semakin pesat menyebabkan munculnya persaingan yang cukup ketat di berbagai bidang industri, tak terkecuali dalam industri kesehatan, seperti rumah sakit. Persaingan antar rumah sakit, khususnya di daerah Yogyakarta dapat dilihat cukup ketat. Munculnya kehadiran rumah sakit baru bertaraf internasional, Jogja International Hospital semakin meramaikan persaingan antar rumah sakit di Yogyakarta.

Untuk menghadapi persaingan tersebut, Rumah Sakit Panti Rapih seharusnya memiliki strategi bisnis yang cukup kuat dan mampu mengikat konsumennya untuk tetap loyal ketika mereka membutuhkan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Panti Rapih harus mampu menjaga kepercayaan pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan. Kepercayaan konsumen yang terjaga merupakan salah satu aspek yang dapat menciptakan loyalitas konsumen. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan mengembangkan CRM.

Untuk melakukan pengembangan dalam penerapan CRM, pihak rumah sakit harus mengetahui sejauh mana penerapan CRM yang sudah dilakukan. Dengan mengetahui penerapan CRM yang ada, rumah sakit akan mengetahui variabel-variabel yang masih perlu diperbaiki. Perbaikan yang dilakukan disesuaikan dengan kondisi nyata rumah sakit sehingga nantinya dapat memberikan peningkatan nilai yang positif dan mampu menjaga hubungan baik dengan konsumen.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis penerapan CRM dan mendapatkan prioritas langkah perbaikan yang dapat dilakukan Rumah Sakit Panti Rapih.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Mendapatkan hasil penilaian terhadap penerapan CRM di Rumah Sakit Panti Rapih.
- b. Mendapatkan prioritas langkah perbaikan dalam penerapan CRM.

1.4. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

- a. Penilaian yang dilakukan dilihat dari aspek kemampuan rumah sakit dalam melayani pasien dan membangun hubungan baik dengan pasien.
- b. Responden merupakan pasien yang pernah menjalani perawatan baik rawat inap maupun rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.
- c. Metode analisis menggunakan statistik deskriptif.

1.5. Metodologi

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Data Primer

Untuk mendapatkan data primer, ada dua cara yang akan dilakukan yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner bertujuan untuk mengetahui bagaimana penilaian responden terhadap kemampuan layanan rumah sakit yang berhubungan dengan cara-cara

mempertahankan pasien dan menjaga hubungan baik dengan pasien. Pihak yang menjadi responden kuesioner berjumlah 95 responden.

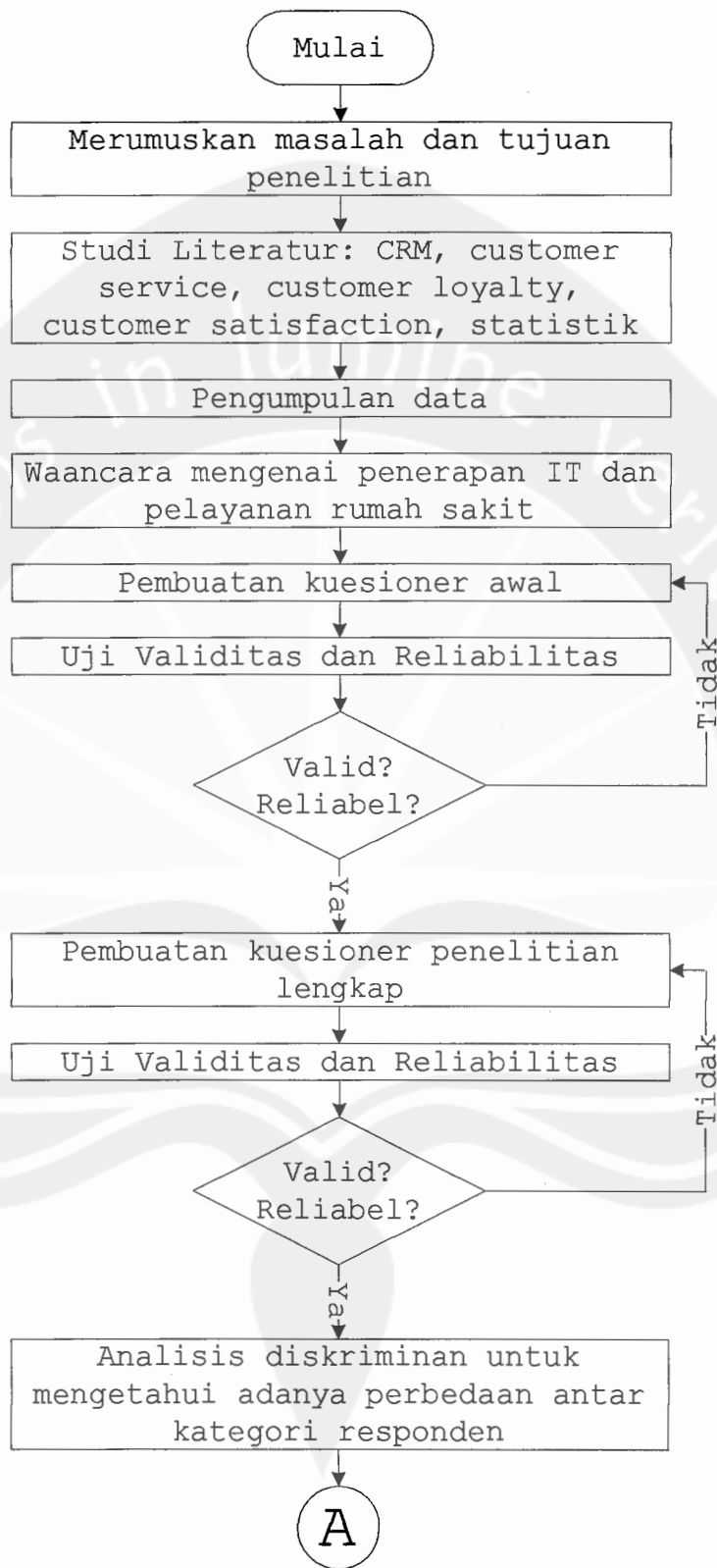
b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data pendukung dalam penelitian, seperti mengenai penggunaan IT, saluran komunikasi dengan konsumen, penyimpanan data pasien, dan lain-lain. Pihak yang menjadi narasumber adalah bagian Seksi Pengelolaan Data Elektronik.

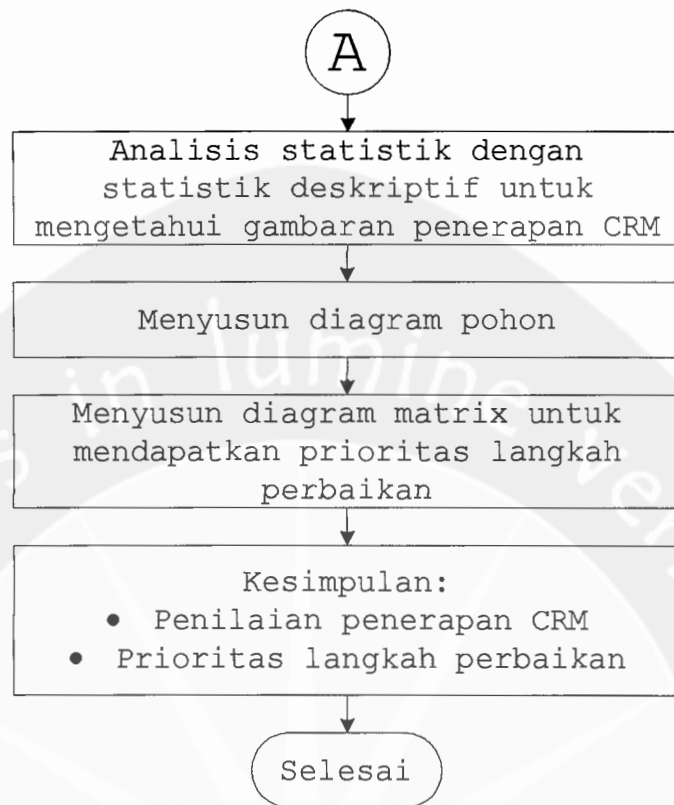
2. Data Sekunder

Data-data sekunder didapatkan dari studi literatur yang menunjang penelitian, data konsumen rumah sakit, dan data-data lain dari rumah sakit yang mendukung.

Penelitian ini akan dilakukan berdasarkan pada metodologi seperti gambar 1.1.



Gambar 1.1. Metodologi Penelitian



Gambar 1.1. Metodologi Penelitian (Lanjutan)

1.6. Sistematika Penulisan

Bab 1 : Pendahuluan

Pendahuluan terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka berisi tentang hal-hal yang mendasari penelitian yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diteliti saat ini.

Bab 3 : Landasan Teori

Landasan teori berisi tentang dasar-dasar teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Bab 4 : Profil Data

Profil data berisi tentang data-data hasil dari penelitian yang dilakukan.

Bab 5 : Analisis Data dan Pembahasan

Analisis data dan pembahasan berisi tentang analisis statistik yang dilakukan terhadap data hasil penelitian dan pembahasan dari hasil analisis.

Bab 6 : Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.