

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata Indonesia saat ini sedang mengalami peningkatan dan perubahan yang memunculkan inovasi wisata baru yang unik. Menurut Park (2017) aktivitas berwisata sekarang tidak hanya mengunjungi wisata alam, melainkan wisata medis, wisata budaya, wisata kuliner dan wisata lainnya. Kreativitas dan media massa merupakan faktor utama dalam meningkatkan pamor pariwisata Indonesia. Menurut Pratiwi (2015) salah satu wisata yang cukup banyak mengalami inovasi adalah wisata minat khusus. Indonesia merupakan negara yang kaya akan alam dan warisan budaya sehingga memiliki wisata minat khusus yang selalu berkembang setiap harinya. Wisata minat khusus ini salah satunya adalah wisata medis. Banyaknya tempat layanan SPA di kota-kota besar seperti Yogyakarta semakin menarik para pelaku wisata medis untuk berkunjung ke kota-kota tersebut untuk melakukan *medical tourism*.

Yogyakarta merupakan kota yang sangat ideal sebagai kota pariwisata, dilihat dari segi geografis dan potensi yang dimilikinya. Kota Yogyakarta memiliki banyak tempat wisata yang selalu menarik minat wisatawan dalam ataupun luar kota untuk datang berkunjung. Daya tarik tempat ini tidak hanya berhenti pada keindahan tempat wisata saja, tetapi juga dalam bidang *medical care industry*. Hal tersebut terbukti dengan banyaknya orang yang memilih untuk datang menikmati layanan *medical tourism* di Kota Yogyakarta. Pada umumnya, masyarakat dari luar kota memilih datang ke kota Yogyakarta atau untuk

mendapatkan layanan karena adanya beberapa pertimbangan seperti kualitas, pelayanan dan biaya.

Menurut Park (2017) *medical tourism* adalah salah satu sektor yang paling menjanjikan dalam industri pariwisata karena perkembangan globalisasi. Menurut Anvekar (2012) persepsi dan tujuan dari wisatawan dalam pengambilan keputusan untuk melakukan *medical tourism* berdasarkan beberapa faktor yaitu : adanya hubungan mengenai biaya, kualitas dari pelayanan kesehatan, jenis pengobatan yang terdapat di pelayanan kesehatan tersebut, ketersediaan dan dampak dari hasil pemasaran yang telah dilakukan oleh pihak rumah sakit terkait. Menurut Mukherjee (2018) faktor lainnya yang mempengaruhi keputusan dari pasien atau wisatawan dalam berobat ke suatu daerah dan memilih pelayanan kesehatan yaitu pengalaman dari pasien tersebut yang telah pernah melakukan kegiatan tersebut sebelumnya sehingga menimbulkan motivasi kembali.

Dalam pelaksanaan dan perkembangan *medical tourism* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta diperlukan juga sebuah kebijakan dan regulasi dari pemerintah yaitu dinas terkait yang mengatur penerapan *medical tourism* sebagai bentuk jaminan terhadap pasien atau jasa penyedia layanan tersebut. Menurut Markovic (2014) regulasi sebagai kontrol terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam *medical tourism* sehingga bagi pengguna jasa pelayanan mendapat jaminan dan kesamaan dalam pelayanan yang berkualitas. Menurut Turner (2012) saat ini *medical tourism* merupakan suatu fenomena yang penting. Menurut Park (2017) mendefinisikan *medical tourism* sebagai bentuk budaya massa yang populer di mana seorang individu melakukan

perjalanan yang sangat jauh untuk mendapatkan layanan medis. Hal ini mungkin terjadi karena masyarakat memiliki anggapan bahwa dengan mereka pergi kesuatu daerah dimana terdapat fasilitas medis yang dianggap lebih bagus maka mereka akan memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan.

Menurut Blackman (2012) ada beberapa faktor yang menjadi dasar dan pertimbangan bagi para pelaku *medical tourism* untuk melakukan kegiatan tersebut di antaranya adalah kesadaran akan harga yang dirasakan dan faktor lain yaitu kesadaran kesehatan yang akan masyarakat dapatkan ketika mereka menjalankan kegiatan *medical tourism*. Banyak faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan. Menurut Park (2017) kebijakan ekonomi, politik, dan peraturan mempengaruhi pilihan tujuan untuk melakukan *medical tourism*. Faktor lainnya seperti biaya, akreditasi rumah sakit, kualitas perawatan, dan pelatihan dokter mempengaruhi pemilihan fasilitas kesehatan pasien. Faktor variasi yang tidak dapat dijelaskan dalam hasil klinis atau persaingan antara rumah sakit dan dokter memiliki efek negatif pada *medical tourism* (Blackman, 2012).

Bagi pelaku industri *medical tourism*, menciptakan atau mempertahankan kepuasan pasien merupakan suatu tantangan karena terdapat banyak faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. Bagi para pelaku wisata medis ini cenderung tidak akan berkunjung kembali jika rumah sakit yang dikunjungi dinilai tidak baik. Sedangkan bagi para pelaku wisata medis saat menilai rumah sakit yang dikunjungi sesuai dengan yang diharapkan maka mereka cenderung akan berkunjung kembali.

Menurut Smith dan Puczkó (2009) konsep kesehatan mengandung unsur gaya hidup, fisik, mental, dan kesejahteraan spiritual, dan hubungan seseorang untuk diri sendiri, orang lain, dan lingkungan hidup. Beberapa konsep, seperti kesejahteraan, kebahagiaan, kualitas hidup, praktek holistic dan keyakinan spiritual berhubungan dengan konsep kesehatan (Smith dan Puczkó, 2009). Pariwisata kebugaran seperti dinyatakan oleh Sheldon dan Bushell (2009), dinyatakan sebagai salah satu jenis pariwisata kesehatan. Kebugaran mengacu pada hubungan dengan masyarakat atau alam, dalam dan luar, terapi kecantikan, pijat, *spa*, sauna, relaksasi, menyeimbangkan energi, seni, musik dan beragam perawatan.

Seperti halnya pariwisata kesehatan yang biasanya dikaitkan dengan kemewahan, produk mewah dan hotel bintang lima. Konsep pariwisata kebugaran sering digunakan sebagai istilah pengganti, yang mengandung produk dan jasa dan memiliki makna yang lebih luas daripada konsep kesehatan. Hal ini mencakup kegiatan memanjakan tubuh yang dapat dikategorikan mewah, tapi tidak terlalu membutuhkan hotel dengan kelas tinggi (Konu, Tuohino dan Komppula, 2010). Mengacu pada Park dan Reisinger (2009), kata mewah bisa merujuk kepada keunikan, keunggulan, sensualitas, mimpi atau kualitas unggul dan harga tinggi, tetapi dapat pula merujuk sebagai: sulit untuk mendapatkan, sarana untuk mencapai kebahagiaan, secara pribadi menguntungkan, menyediakan manfaat atau intrinsik bermanfaat.

Berdasarkan pemaparan latar belakang, peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan ingin menguji kesadaran harga, kesadaran kesehatan, dan sikap terhadap *medical tourism* serta pengaruhnya terhadap niat berkunjung kembali.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa penelitian telah mulai fokus pada elemen psikologis atau kognitif yang merangsang motivasi konsumen untuk melakukan *medical tourism*. Banyak yang telah berusaha untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara kesadaran kognitif konsumen dan kepuasan mereka. Dalam berbagai industri pariwisata dan perhotelan, konsumen cenderung memutuskan berdasarkan citra merek, harga, dan berwujud elemen pelayanan (Park, 2017). Harga merupakan faktor penting karena mempengaruhi kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan masyarakat mengarah kepada niat perilaku masyarakat di masa depan. Maka dari itu peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah kesadaran harga berpengaruh terhadap kepuasan?
- b. Apakah kesadaran kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan?
- c. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap sikap terhadap *medical tourism*?
- d. Apakah sikap terhadap *medical tourism* berpengaruh terhadap niat berkunjung kembali?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat melihat bagaimana hubungan di antara variabel. Penelitian berfokus pada objek penelitian yaitu masyarakat/pasien yang pernah melakukan kegiatan *medical tourism*. Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengidentifikasi pengaruh kesadaran harga terhadap kepuasan.
- b. Mengidentifikasi pengaruh kesadaran kesehatan terhadap kepuasan.
- c. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan terhadap sikap terhadap *medical tourism*.
- d. Mengidentifikasi pengaruh sikap terhadap *medical tourism* terhadap niat berkunjung kembali.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangan pemikiran dalam ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran dan mampu memberikan peran serta dan dapat dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang memerlukan atau sebagai bahan acuan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang topik yang dibahas.
- b. Manfaat Praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak pelaku industri *medical tourism* sebagai bahan masukan atau usulan untuk kemajuan perusahaan terkait dengan menyusun rencana aktivitas pemasaran agar perusahaan dapat mengembangkan produknya.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih fokus dan mendalam, maka cakupan dalam *medical tourism* pada penelitian ini dibatasi hanya pada jasa layanan SPA.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang menjadi landasan untuk tema penelitian dan pada bab ini juga dijelaskan tentang hipotesis penelitian serta menampilkan informasi tentang penelitian-penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang penjelasan jenis dan sumber data penelitian, sampel, metode pengumpulan data, dan teknik menganalisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN BAHASAN

Bab ini menguraikan penyajian data serta hasil analisis data yang sudah diperoleh dengan menggunakan metode analisis yang digunakan dan menginterpretasikannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan sesuai dengan hasil analisis dan himbauan kepada pihak terkait maupun peneliti berikutnya berdasarkan hasil temuan.