

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Peningkatan bidang usaha terjadi dimana-mana termasuk di Kota Batam. Peningkatan ini terjadi karena muncul berbagai sektor bidang usaha baru, yang menyebabkan semakin meningkat pula tingkat persaingan antar suatu bisnis yang satu dengan yang lainnya. Untuk itu agar perusahaan dapat bertahan ditengah ketatnya persaingan, setiap badan usaha perlu menghadirkan daya unggul usahanya yang berkompetitif. Kemajuan dunia usaha/bisnis tidak hanya meningkatkan ketatnya persaingan, tetapi juga menciptakan dampak positif yaitu meningkatkan taraf hidup lingkungan bermasyarakat yang ada didalamnya.

Loyalitas pasien merupakan awal dari peluang bagi suatu bidang usaha salah satunya pada sektor klinik kesehatan. Hal tersebut disebabkan karena dengan keloyalan pasien atas suatu tempat yang dipakai jasanya, akan memberikan informasi-informasi mengenai kelebihan yang ada didalam tempat ataupun klinik kesehatan tersebut. Oleh karenanya dalam menghadapi persaingan perusahaan memiliki keahlian untuk meraih loyalitas pasien. Loyalitas bisa berupa kesetiaan pada orang, pekerjaan, maupun produk. Kecenderungan yang terjadi pada pelanggan ialah loyalitas pada produk tersebut yang bisa berupa barang atau jasa. Loyalitas pada produk barang bisa diwujudkan pada produk atau pelayanan jasa atas suatu tempat usaha. Loyalitas ialah komitmen seseorang

untuk selalu membeli sebuah jasa dengan terus menerus diwaktu yang akan datang. Loyalitas pasien ini berdampak pada factor-faktor yang mempengaruhi.

Klinik kesehatan ialah suatu bidang usaha dalam bidang jasa layanan kesehatan. Untuk dapat mendapatkan loyalitas atas jasa pelayanan kesehatan pada suatu klinik kesehatan, maka perlu melaksanakan beberapa usaha untuk mendorong ketertarikan pelanggan ataupun konsumen yang dalam hal ini adalah pasien . Klinik kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam berperan penting untuk memenuhi perubahan kesehatan bagi kehidupan di masyarakat, maupun karyawan perusahaan. Klinik yang merupakan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan perusahaan PLN Batam yang harus memenuhi kualitas pelayanan pasien.

Faktor yang dapat menciptakan adanya loyalitas pasien terhadap suatu klinik salah satunya ialah dengan kualitas layanan yang baik. Dimana apabila kualitas layanan jasa dari suatu klinik kesehatan baik maka dapat membuat konsumen atau pasien merasa nyaman dan akan memicu untuk menggunakan tempat atau jasa layanan klinik kesehatan tersebut kembali. Kualitas pelayanan sendiri mengacu pada dua hal yaitu timbal balik atas layanan yang diberikan oleh jasa yang diterima . (Valeri Zheithami, 87) menjelaskan kualitas layanan sangat mempengaruhi dalam suksesnya suatu klinik tersebut yakni kualitas pelayanan yang baik, dan sarana fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau pasien terhadap suatu klinik kesehatan adalah kelengkapan fasilitas yang memadai. Fasilitas yang lengkap juga sangat penting yang dirasa secara langsung yang disediakan oleh Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. Fasilitas

tersebut dapat berupa alat medis atau non-medis, yang dalam hal ini perlu dipersiapkan dengan maksimal guna dapat menunjang kebutuhan pasien yang juga dapat memberikan dampak positif atas kinerja tenaga kerja kesehatan yang ada pada klinik tersebut.

Fasilitas yang tersedia pada klinik kesehatan koperasi karyawan PLN Batam kurang lengkap, selain kurang lengkap dan terlalu kecil sehingga beberapa pasien mengeluh dengan fasilitas yang kurang memadai. Adapun fasilitas yang dimiliki Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam yaitu yang kurang memadai yang peneliti amati secara langsung mulai dari kedatangan sampai keluar dari klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam.

**Tabel 1.1** Data Fasilitas

<b>Fasilitas Utama</b>	<b>Keterangan</b>
Parkiran	Parkiran yang tidak terlalu luas dengan ukuran 5 meter.
Front Office	Front Office yang mepet dengan pintu membuat akses masuk pasien sulit dan susah membuka pintu.
Ruang Tunggu	Ruang Tunggu yang tersedia sempit dan membosankan.
Ruangan Pemeriksaan	Ruangan Pemeriksaan yang kurang lengkap.

**Sumber:** Klinik Kesehatan Kopkar PLN Batam, 2020

Berdasarkan Tabel diatas dapat di jelaskan bahwa parkiran yang sempit membuat pasien sulit untuk dapat mengakses sampai di klinik. Kemudian Front Office yang sangat berdekatan dengan pintu masuk membuat akses membuka pintu dan masuk kedalam sulit. Kemudian ruang tunggu yang sedikit membuat pasien

berdekatan dan tidak bisa berjaga jarak. Kemudian ruang pemeriksaan yang kurang lengkap sehingga pasien merasa kurang puas saat di periksa oleh seorang dokter. Tentu dengan kekurangan fasilitas ini berpengaruh terhadap loyalitas pasien untuk berobat di klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. Dengan kepuasan yang telah tercapai dapat kita ketahui bahwa timbul kepercayaan pada pasien yang loyal (Tjiptono, 2012)

Kualitas pelayanan merupakan bentuk upaya yang diberikan oleh suatu badan usaha agar dapat memuaskan keinginan pelanggan dengan bermacam cara dan strategi agar konsumen atau pasien merasa puas dan dapat menggunakan jasa lagi dimasa yang akan datang. Kualitas pelayanan diantaranya berupa kesopanan karyawan dalam memberikan bantuan keperluan pasien serta cepat dalam menanggapi keinginan maupun kebutuhan para pasien tersebut. Kualitas Pelayanan yang diberikan Karyawan Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam hanya berupa sambutan yang kurang hangat dan intonasi pemberitahuan yang kurang pas.

Namun didapati kekurangan kualitas pelayanan pada kotak saran yang disediakan oleh Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi di jelaskan bahwa karyawan tidak menggunakan senyum sapa yang sopan saat penyambutan pasien. Kemudian pasien mengeluh saat dokter tidak memeriksa pasien yang sedang konsultasi dan tidak tersedia obat yang dianjurkan dokter serta harus menebus keluar di apotik-apotik yang bekerja sama. Selain itu, terjadi perbedaan jam pelayanan baik BPJS maupun karyawan dan harga obat yang dibedakan antara pasien dengan karyawan. Jam

pelayanan pada karyawan lebih lama mulai dari 09.00-20.00 WIB sedangkan untuk pengguna BPJS hanya 09.00-12.00 WIB.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, pihak klinik perlu menerapkan system manajemen yang baik baik dalam segi SDM yang berkualitas hingga sarana prasarana yang disediakan. Untuk itu manajemen perlu memahami aspek-aspek yang dapat berpengaruh untuk mempertahankan dan membuat pasien merasa puas dan nyaman sehingga loyalitas pasien terjalin.

Berikut data kunjungan pasien di Klinik Kesehatan Karyawan PLN Batam

**Tabel 1.2** Data Kunjungan Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien 2020	Delta
1	Januari	138 Pasien	11
2	Februari	145 Pasien	12
3	Maret	203 Pasien	12
4	April	109 Pasien	10
5	Mei	106 Pasien	12
6	Juni	114 Pasien	11
7	Juli	165 Pasien	13
8	Agustus	126 Pasien	13
9	September	139 Pasien	13
10	Oktober	158 Pasien	17
11	November	148 Pasien	14
12	Desember	164 Pasien	11

**Sumber Data:** Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam

Dalam meningkatkan loyalitas pasien agar dapat mewujudkan derajat Kesehatan yang optimal maka diperlukan pengelolaan kepuasan pelanggan ataupun pasien yang berkunjung. Adapun loyalitas pasien yang dapat dipengaruhi beberapa faktor diantara lain yaitu pelayanan. Pelayanan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi loyalitas pasien untuk mengunjungi kembali dan memberikan saran

kepada pasien lain yang membutuhkan jasa pelayanan Kesehatan. Apabila kepuasan pelanggan tidak tercapai maka hilang kepercayaan pelanggan tersebut. Maka dari itu loyalitas pasien yang berkunjung sangat dibutuhkan pelayanan untuk meningkatkan karakter perusahaan ini. Oleh karena itu untuk memperoleh kepuasan pasien, maka setiap klinik ataupun badan usaha harus menyediakan layanan dengan kualitas yang maksimal (Dewi,etal., 2014:263).

Dalam menciptakan daya saing yang kompetitif, maka suatu badan usaha perlu memperoleh loyalitas konsumen dimana unsur tersebut merupakan aspek yang sangat penting dan mudah berubah. Pernyataan ini di dukung oleh penelitian (customer loyalty) (Khotimah, et al, 2016). Contohnya dalam penanganan pasien yang datang dengan keadaan lemas dan merasakan tidak nyaman dalam kondisi sakit maka pelayanan yang baik yang diterima seorang pasien akan mengobati keluhan yang dideritanya. Kemudian pasien merasakan kepuasan dan kenyamanan yang diterima. Selain faktor pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pasien, faktor fasilitas yang memadai sangat dibutuhkan untuk loyalitas pasien.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, peneliti membuat penelitian **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian yaitu:

1. Fasilitas yang minim mengurangi loyalitas pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam.
2. Kurangnya kualitas pelayanan yang di berikan Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam.

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan permasalahan pada penelitian yaitu melingkupi faktor fasilitas dan faktor pelayanan terhadap loyalitas pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam dengan objek pasien yang sudah pernah melakukan kunjungan berobat lebih dari 2 kali.

## **1.4. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian, yaitu:

1. Apakah fasilitas mempengaruhi loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam?
2. Apakah pelayanan mempengaruhi loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam?
3. Apakah fasilitas dan pelayanan berpengaruh secara simultan pada loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam?

## **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan diselenggarakannya penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas yang disediakan terhadap loyalitas pasien di klinik kesehatan koperasi PLN Batam
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pasien di klinik kesehatan koperasi PLN Batam
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap loyalitas pasien di klinik kesehatan koperasi PLN Batam

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Dapat memberi mandat pada bidang strategi pemasaran yang berkalitan dengan loyalitas yang mempengaruhi pasien klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Peneliti

Peneliti berharap dari penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan, dengan mengetahui bahwa apakah benar ada berpengaruh jika fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepercayaan akan meningkatkan Loyalitas Pasien. Dan juga dapat menambah ilmu tentang pemasaran berdasarkan teori teori terbaru dari penelitian ini.

2. Bagi Institusi

Bisa memperbanyak referensi dan bahan pustaka untuk Universitas Putera Batam.

3. Bagi badan usaha atau klinik kesehatan

Bisa memberi pandangan atas permasalahan serta sebagai bahan pertimbangan tentang bagaimana memaksimalkan loyalitas konsumen ataupun pasien