

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan yang pesat di segala bidang telah membawa perubahan dalam kehidupan masyarakat. Sekarang ini masyarakat semakin cerdas dan kritis dalam melakukan suatu tindakan. Hal ini menjadi tantangan dan peluang bagi organisasi di bidang layanan/jasa salah satunya rumah sakit. Menurut WHO rumah sakit adalah keseluruhan dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitasi, dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial. Menurut Permenkes No 147 Tahun 2010 Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Secara garis besar rumah sakit pada dasarnya merupakan suatu organisasi atau instansi yang bergerak di bidang kesehatan yang memberikan pelayanan medis profesional. Namun ada juga rumah sakit yang tidak hanya memberikan pelayanan medis professional dalam rangka mencapai kesembuhan para pasien, namun juga memberikan pelayanan kerohanian dalam rangka dakwah islamiyah, supaya selalu terjadi keseimbangan antara kebutuhan penyembuhan badani dan ketentraman

batin. Sebagaimana yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam NU (Nahdlatul Ulama) Demak. Rumah sakit ini dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya memperhatikan akidah keislaman dalam setiap aktivitas yang dilaksanakan.

Adanya kesadaran masyarakat sekarang yang semakin kritis dan selektif dalam memutuskan penggunaan suatu jasa yang akan dibeli, yang mana diharapkan memberi manfaat dan mematuhi aturan syariah. Hal ini akan memperkuat adanya pilihan terbaik bagi konsumen untuk memutuskan pilihannya terhadap penggunaan jasa yang akan dibeli. Keputusan pembelian merupakan kesimpulan terbaik konsumen untuk melakukan pembelian (Setiadi 2010). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2005) keputusan konsumen adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian dimana konsumen benar-benar membeli. Dengan adanya Rumah Sakit Islam NU di Demak akan membuat konsumen benar-benar selektif dalam mengambil keputusan rawat inap untuk mendapatkan pelayanan agar mencapai kesembuhan.

Keputusan konsumen dalam menggunakan jasa bukan karena nilai fungsi awalnya atau untuk mencukupi kebutuhan namun juga nilai social dan emosionalnya. Untuk itu *brand* menjadi sangat penting dalam melakukan bisnis karena *brand* yang menjadi ciri khas dari suatu perusahaan. Sebagai seorang muslim menginginkan suatu produk atau jasa yang sesuai syariah atau sesuai tatanan agama islam. *Islamic Branding* ini hadir untuk meyakinkan kepada masyarakat untuk menikmati atau

menggunakan suatu produk atau jasa yang sesuai syariah Islam sehingga masyarakat dapat melaksanakan kewajiban sebagai seorang muslim. Didukung adanya penelitian Nasrullah (2015) yang menyatakan bahwa *Islamic Branding* berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen untuk membeli sebuah produk. Timbul keluhan bahwa ada bisnis yang berlabel syariah tetapi dalam praktiknya tidak sesuai syariah. Padahal penyebutan kata “syariah” dalam dunia bisnis mengandung pengertian bahwa praktik bisnis yang dijalankan disitu adalah berdasarkan aturan agama islam, tidak mengandung riba dan penipuan, saling menguntungkan dan sebagainya.

Keputusan yang dilakukan konsumen melibatkan keyakinan konsumen pada suatu produk atau jasa sehingga timbul rasa percaya diri atas kebenaran yang diambil. Kepercayaan pelanggan atas keputusan yang diambilnya mempresentasikan sejauh mana konsumen memiliki keyakinan diri atas keputusannya memilih suatu produk atau jasa. Kepercayaan adalah sebagai kesediaan (*willingness*) individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut (Moorman, Deshpande, dan Zaltman, 1993 dalam Darsono, 2008).

Kepercayaan konsumen merupakan aset perusahaan untuk mendorong ke sebuah keputusan konsumen dalam menentukan produk. Penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan

pembelian konsumen. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen, maka semakin besar keputusan pembelian (Angga Luthfy Al Ijie, 2015).

Tantangan yang dihadapi sebuah rumah sakit adalah tantangan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan secara optimal. Sedangkan di Rumah Sakit Islam NU tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan secara optimal, namun juga memberikan pelayanan kesehatan yang islami berdasarkan akidah islam. Rumah Sakit Islam NU Demak yang mempunyai Misi sebagai berikut

1. Menjadikan Customer/Pasien sebagai Pribadi penting sebagai perwujudan amalan profesi dan Ibadah kepada Allah SWT.
2. Mewujudkan masyarakat yang sehat jasmani dan rohani
3. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan sebagai Rumah Sakit Rujukan
4. Mengembangkan IPTEKDOK dan sarana/prasarana pelayanan kesehatan yang bermanfaat kepada masyarakat
5. Menyiapkan SDM yang berbasis Kompetensi

Hal ini menjadikan tantangan untuk meyakinkan agar masyarakat percaya melalui pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien dapat mewujudkan masyarakat yang sehat jasmani dan rohani. Dengan rumah sakit memberikan pelayanan yang baik, maka masyarakat akan menjadi percaya dengan. Kepercayaan pasien inilah yang harus dijaga baik-baik dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas..

Kualitas dalam sebuah pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono: 2002). Adanya kualitas pelayanan yang baik dalam perusahaan maka akan menciptakan kepercayaan bagi pelanggannya. Apabila pelanggan merasa yakin dan percaya, mereka akan mengambil keputusan untuk membelinya. Oleh karena itu, perusahaan harus menyadari pentingnya pelayanan kepada secara matang melalui pelayanan prima, karena kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono: 2004).

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Meliana, Sulistiono dan Budi Setiawan (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan secara keseluruhan berpengaruh cukup kuat dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sementara itu penelitian yang dilakukan Yustinus Riyan Adipura (2016) menyatakan bahwa konsumen yang menerima layanan yang berkualitas, maka dengan demikian ia akan mendapatkan nilai dari produk yang telah dibelinya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Sehingga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Sedangkan hasil penelitian lain dari Widha Emil Luthfia (2012) yang melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan tidak terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel keputusan pembelian.

Berdasar uraian tersebut diatas menunjukkan *research gap* dari hasil penelitian terdahulu untuk pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian yaitu:

Tabel 1.1
Research Gap
Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian

No	Peneliti Terdahulu	Hasil	Signifikan / Tidak Signifikan
1	Meliana (2013)	Kualitas pelayanan secara keseluruhan berpengaruh cukup kuat dan signifikan terhadap keputusan pembelian	Signifikan dan positif (+)
2	Yustinus Riyan Adipura (2016)	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa asuransi	Signifikan dan positif (+)
3	Widha Emil Luthfia (2012)	Variabel kualitas pelayanan tidak terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel keputusan pembelian.	Tidak Signifikan dan negatif (-)

Berdasarkan dari tabel 1.1 *research gap* yang ada, hal tersebut dijadikan pertimbangan untuk dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Keputusan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam NU Demak”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan *research gap* yang ada, maka muncul perumusan masalah yaitu bagaimana meningkatkan keputusan rawat inap pasien di Rumah Sakit Islam NU Demak. Adapun pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di Rumah Sakit Islam NU Demak?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *Islamic branding* terhadap kepercayaan pasien di Rumah Sakit Islam NU Demak?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *Islamic branding* terhadap keputusan rawat inap pasien di Rumah Sakit Islam NU Demak?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap keputusan rawat inap pasien di Rumah Sakit Islam NU Demak?
5. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan rawat inap pasien di Rumah Sakit Islam NU Demak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pada pasien Rumah Sakit Islam NU Demak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh *Islamic branding* terhadap kepercayaan pada pasien Rumah Sakit Islam NU Demak.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh *Islamic branding* terhadap keputusan rawat inap pada pasien Rumah Sakit Islam NU Demak.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh kepercayaan pasien terhadap keputusan rawat inap pada pasien Rumah Sakit Islam NU Demak.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan rawat inap pada pasien Rumah Sakit Islam NU Demak.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Mengembangkan mata kuliah manajemen pemasaran khususnya yang berkaitan dengan *Islamic branding*, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan keputusan rawat inap.

2. Praktis

Bagi Rumah Sakit Islam NU Demak, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan pihak pengelola dalam membangun *Islamic branding*, kualitas pelayanan, dan kepercayaan konsumen untuk meningkatkan keputusan rawat inap pada Rumah Sakit Islam NU Demak.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis, dan penulis memperoleh gambaran lebih mendalam terutama mengenai Keputusan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam NU Demak.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi yang bermanfaat dan dapat bahan kajian yang lebih mendalam bagi para peneliti selanjutnya.