

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah konteks yang sangat dilembagakan dan diatur, dalam hal pengawasan peraturan dan peran profesional, dan kompleks secara operasional dan teknis (Benedictis, 2020). Menurut Herlinawati et al., (2021) rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat.

Rumah sakit di saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat dimana banyaknya rumah sakit baru yang berdiri akan mempengaruhi persaingan antar rumah sakit sejenis, seperti halnya di kota Medan Sumatera Utara saat ini banyak rumah sakit baru. RSU Royal Prima Medan salah satu rumah sakit swasta yang ada di kota Medan Sumatera Utara yang menjadi lokasi dalam penelitian ini memiliki banyak saingan dengan rumah sakit lainnya yang sejenis. Hal ini akan berpengaruh pada perilaku *brand switching* pelanggan di RSU Royal Prima Medan, sehingga RSU Royal Prima Medan mencoba melakukan berbagai strategi untuk menarik dan mempertahankan pelanggannya serta mencegah munculnya keinginan untuk beralih ke rumah sakit lain atau biasa disebut dengan *witching intention* (Tita, 2018).

Witching intention didefinisikan sebagai suatu proses konsumen beralih dalam menggunakan sebuah layanan ke layanan sejenis lainnya (Tafiprios, 2019). *Witching intention* merupakan perilaku psikologis konsumen yang melakukan peralihan dari satu merek ke merek lain didasarkan oleh persepsi mereka tentang produk atau layanan yang mengarah pada layanan (Evalianitha dkk, 2021). Parameter konsumen terhadap merek bisa muncul dari macam-macam variabel, contohnya pengalaman konsumen dalam menggunakan produk atau jasa dan pengetahuan mereka tentang produk atau jasa. Pengalaman mereka dalam menggunakan produk atau jasa akan mendatangkan loyalitas terhadap merek. Jika konsumen mendapatkan pengalaman kurang memuaskan, ini akan menyebabkan mereka berpindah merek (Palma dkk, 2021).

Begitu juga pada pasien yang menggunakan jasa layanan rumah sakit yang mana rentan mengalami *switching intention*. *Switching intention* atau niat beralih pasien merupakan sebuah tanda berhentinya hubungan pasien dengan penyedia jasa saat ini secara parsial maupun total. Secara parsial akan terjadi jika pasien tetap mempertahankan hubungan dengan rumah sakit yang sedang digunakan selain juga mencari rumah sakit yang lain. Tidakan peralihan sangat ditentukan oleh niat, semakin besar niat seseorang untuk beralih diharapkan bisa berhasil ditampilkan dalam tindakan (Miftah, 2020).

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *switching intention* pada pasien di rumah sakit seperti halnya faktor harga, kepuasan pasien, citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap rumah sakit. Menurut Kotler (2019) harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Menurut Gitosudarmo (2019) harga ialah sejumlah uang yang digunakan untuk mendapatkan produk-produk tertentu berupa barang atau jasa. Harga adalah sejumlah uang yang memiliki nilai tukar untuk memperoleh keuntungan dari suatu produk atau jasa (Handayani, 2019). Harga sangat mempengaruhi terjadinya *switching intention* pada pasien di rumah sakit karena pasien cenderung menggunakan layanan jasa kesehatan dilihat dari harga yang diterapkan di rumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap pasien yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Kronologis Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien karena rumah sakit telah menerapkan dimensi kehandalan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya, dan tepat waktu tanpa ada kesalahan (Walukow, 2019). Kepuasan pasien menjadi tolak ukur adanya *switching intention* pada pasien di rumah sakit yang mana jika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan rumah sakit maka pasien cenderung akan kembali dan bertahan menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut, sebaliknya jika pasien merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit maka pasien akan melakukan *switching intention* yaitu memilih menggunakan rumah sakit lain yang dapat memberikan kepuasan yang lebih kepada pasien.

Citra rumah sakit merupakan gabungan dari kepercayaan, pemikiran dan kesan yang dimiliki pasien. Pasien selalu memberikan gambaran tentang medis atau pengalaman perawatan pasien sendiri. Citra seperangkat kekayaan dapat dibawa pelayanan atau pasien yang dapat mempengaruhi penggunaan dari pasien. Komitmen pasien tidak pindah untuk menggunakannya di waktu berikutnya (Tedy, 2020). Citra rumah sakit mempengaruhi pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami hubungan antara citra rumah sakit dan pengaruhnya terhadap niat pasien (Citra, 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan (Kotler, 2019).

Menurut Goesth (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Dari pernyataan tentang kualitas pelayanan dapat diambil arti bahwa peran kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kesetiaan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan, karena kualitas pelayanan menjadi ujung tombak dari kepuasan pasien yang mana pada akhirnya dapat mengurangi terjadinya *switching intention*. Kemudian yang tidak kalah penting yang harus diperhatikan rumah sakit untuk menghindari terjadinya *switching intention* adalah kepercayaan. *Trust* atau kepercayaan adalah pokok dari sebuah bisnis. Memupuk kepercayaan terhadap konsumen merupakan faktor utama untuk membangun loyalitas konsumen kepada perusahaan. Produk/jasa yang ditawarkan oleh perusahaan haruslah dibangun dari awal dan dapat dibuktikan kebenarannya supaya bisa memberi rasa percaya bagi konsumen, agar perusahaan mendapat pengakuan oleh pihak lain/mitra bisnis (Kevin, 2018).

Kepercayaan pada umumnya dapat diartikan sebagai kepercayaan pada pihak lain karena pihak tersebut dapat dipercaya. Kepercayaan juga sebagai bukti keyakinan dimana penyedia jasa dapat di percaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara terus – menerus (Diyanto, 2021). Kepercayaan merupakan elemen yang penting bagi pasien dalam menggunakan atau memilih layanan kesehatan. Tanpa adanya kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan maka keberhasilan dalam menangani penyakit pasien akan sulit. Maka peran petugas kesehatan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik dengan memberikan kepercayaan kepada pasien, agar pasien merasa puas dan menaruh kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan (Rahma, 2023).

Dari penjelasan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Switching Intention* Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi *switching intention* pada pelayanan rawat inap di RSUD Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *switching intention* pada pelayanan rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap *switching intention* pada pelayanan rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap *switching intention* pada pelayanan rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
3. Untuk menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap *switching intention* pada pelayanan rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *switching intention* pada pelayanan rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap *switching intention* pada pelayanan rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
6. Untuk menganalisis faktor yang paling mempengaruhi *switching intention* pada pelayanan rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penulisan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam perkembangan teori dan ilmu pengetahuan yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi *switching intention* pada pelayanan rawat inap yang nantinya dapat digunakan sebagai sumber bacaan dan sebagai bahan ajar di perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi RSUD Royal Prima Medan

Manfaat yang diharapkan bagi RSUD Royal Prima Medan dengan adanya penelitian ini hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen rumah sakit untuk membuat kebijakan kedepannya.

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah peneliti dapat mengetahui serta memecahkan masalah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *switching intention* pada pelayanan rawat inap di rumah sakit dan penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah pengalaman di bidang penelitian dan menambah pemahaman mengenai tema yang digunakan peneliti untuk memperdalam ilmu pengetahuan peneliti serta implementasi atas teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan yang mana nantinya dapat diterapkan di tempat peneliti bekerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk membantu peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih lanjut mengenai bidang yang sama, diharapkan penelitian ini dapat menjadi landasan pijak dan referensi bagi penelitian dimasa mendatang.