

## **BAB 1 PENFAHULUAN**

### **Latar belakang**

Di Indonesia dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat pesat dan memiliki prospek yang sangat bagus. Sehingga kondisi ini membuat persaingan menjadi semakin ketat. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan.

Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit saja namun juga harus fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi. Maraknya penyakit menular yang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat di Indonesia akan sangat sulit diatasi apabila masyarakat dan penyedia jasa kesehatan hanya terfokus pada penyembuhan penyakit daripada upaya menjaga kesehatan dan penanggulangan/pencegahan penyakit.

Kesehatan adalah hal yang utama dalam kehidupan manusia karena dengan kesehatan yang prima maka seseorang akan mampu menjalankan aktivitasnya dengan baik. Melalui kesehatan yang baik dalam masyarakat maka diharapkan dapat tercapai suatu derajat kehidupan yang optimal. Terwujudnya suatu kondisi sehat merupakan harapan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satu diantaranya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Manusia yang sehat dapat menumbuhkan dan mengembangkan kualitas hidupnya seoptimal mungkin, ia memiliki kesempatan yang lebih luas untuk memfungsikan dirinya sebaik mungkin untuk beramal sholeh dan beribadah serta menjadi rahmat bagi lingkungan, dalam AL-Qur`an dan Hadist, telah di peringatkan akan pentingnya memperhatikan kesehatan berobatlah jika sakit merupakan salah satu syariat islam yang wajib kita kerjakan.

Tujuan dari rumah sakit islam adalah Mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi semua lapisan masyarakat melalui pendekatan pemeliharaan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta tuntutan ajaran Islam dengan tidak memandang agama, golongan dan kedudukan, Menyelenggarakan Pendidikan Kedokteran yang bermutu dan sesuai ajaran islam <https://www.rsi.co.id/tentang-kami/visi-misi>, oleh karna itu rumah sakit harus memperhatikan beberpa faktor untuk mencapai tujuan tersebut.

salah satu sarana kesehatan yang sangat penting untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki peranan yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu,

rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, Pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa maka dari itu terbentuklah kualitas pelayanan dari persepsi konsumen akan pelayanan yang di berikan. Seperti yang dikatakan oleh Lewis dan Booms pada wijaya mengenai kualitas pelayanan, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Wijaya,2011:152).

Adapun Menurut (Lovelock & Wirtz, 2011) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk, jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Penelitian ini penting dilakukan agar dapat mengukur seberapa baik pelayanan yang telah diberikan, serta mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Dalam pandangan Islam melalui Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut kepada objek dakwah (pelanggan), Firman Allah SWT:

فِيمَا رَحِمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ  
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya :”Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka,

*mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” ( QS.Ali-Imran:159).*

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat dijalankan dengan baik oleh Rumah Sakit keberadaan fasilitas kesehatan sangat di perlukan untuk menunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan oleh pelanggan.

Pelanggan akan lebih mudah menyampaikan apa saja yang menjadi ketidak puasannya dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit. Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala dan teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Beberapa hal yang perlu di perhatikan sebagai perusahaan kesehatan yaitu fasilitas yang tersedia seperti peralatan medis yang lengkap dan pelayanan yang di berikan kepada konsumen dalam hal ini (tjiptono,2012:317).

Selain kualitas layanan dan fasilitas Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya. Harga yang ditetapkan haruslah sesuai di mata konsumennya, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lainnya. Rumah Sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat,

Khususnya masyarakat menengah ke atas. Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Apabila harga terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh rumah sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT SERTA TINJAUNNYA DARI SUDUT PANDANG ISLAM (Studi Kasus Pada Konsumen Rumah Sakit Islam Jakarta)”**.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar penjelasan belakang yang telah di uraikan di atas maka dapat di identifikasikan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit islam jakarta ?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah sakit islam jakarta?
3. Apakah fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen rumah sakit islam jakarta?

4. Apakah harga mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen rumah sakit islam jakarta?
5. Bagaimana pandangan islam mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen di rumah sakit islam jakarta?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit islam jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di rumah sakit islam jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di rumah sakit islam jakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di rumah sakit islam jakarta.
5. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas dan harga dan kepuasan konsumen menurut sudut pandang islam pada rumah sakit islam jakarta.

### **Manfaat penelitian**

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi penelitian lainnya serta pembaca. Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Diharapkan dengan penelitian ini, peneliti dapat menambah wawasan serta penulis dapat memperdalam pengetahuan tentang strategi pemasaran.

2. Bagi Rumah Sakit

dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Pusat dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Bagi pihak lain

Diharapkan dengan penelitian ini, pihak lain dapat mendapatkan informasi tambahan yang berkaitan dengan penelitian ini.