

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdirinya perusahaan baru bermacam-macam bidangnya membuat setiap perusahaan harus bersaing lebih ketat untuk mencapai tujuan perusahaan. Berbagai pelayanan yang baik dilakukan agar perusahaan mempunyai citra dan ualitas yang baik terlebih bagi perusahaan jasa. Keunggulan dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas merupakan hal yang penting karena akan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuannya. Penggunaan jasa kesehatan saat ini sudah menjadi kebutuhan, salah satu usaha jasa kesehatan yang banyak dijumpai adalah klinik. Saat ini klinik menjadi rujukan tempat berobat masyarakat. Keberadaan klinik kesehatan sebagai salah satu UMKM pemberi jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan, yang akan diakses masyarakat ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Pemasaran mempengaruhi konsumen yang akan memunculkan tanggapan tertentu dari konsumen. Pemasaran tersebut bisa berupa bauran pemasaran. Berdasarkan pemikiran dari Zeithaml dan Bitner terdapat 4 konsep bauran pemasaran, yakni produk, harga, tempat dan promosi. Sedangkan bagi pemasaran pada bidang jasa terdapat konsep *people* atau sumberdaya manusia, *physical evidence* atau fasilitas fisik dan proses.

Dalam penelitian ini, objek yang diambil adalah perusahaan jasa berupa klinik kesehatan. Faktor yang perlu diperhatikan bagi pemilik klinik agar klinik berkualitas bagus ialah faktor sumber daya manusia yang ada dan mutu produk yang ada pada klinik tersebut. Baik buruknya sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam berjalannya penawaran jasa yang dilakukan oleh perusahaan.¹ Sedangkan produk dalam jasa dapat berupa manfaat yang ditawarkan oleh perusahaan. Produk di setiap klinik berbeda-beda, berbeda-beda antara klinik satu dengan klinik lainnya. Dengan adanya perbedaan produk dari berbagai klinik akan menjadi pertimbangan pasien untuk memilih tempat berobat.

Perusahaan jasa di bidang klinik adalah perusahaan yang lebih memberikan pelayanan kesehatan untuk mencari keuntungan.² Sedangkan dalam Permenkes RI no. 09 tahun 2014, klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Terdapat 2 macam klinik, yaitu klinik pratama yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar dan klinik utama yang menyelenggarakan pelayanan medis spesialisasi atau pelayanan medis dasar.

Di Kabupaten Kediri terdapat 56 klinik kesehatan, di bagi menjadi dua yaitu klinik pratama dan klinik utama. Berikut daftar klinik pratama dan klinik utama yang ada di Kabupaten Kediri.

¹ Ratih Hurriyati, *bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung : CV. alfabeta 2015), 63

² Ahman, Indriani. *Panduan Klinik dan Praktek Mandiri Bidan*, (Bandung: Grafindo Media Pratama, 2007).

Tabel 1.1**Jumlah Klinik Pratama dan Utama di Kabupaten Kediri**

No	Jenis Klinik	Jumlah
1	Klinik Utama	6
2	Klinik Pratama	50

Sumber : Data Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri Tahun 2018³

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa di Kabupaten Kediri jumlah klinik utama sebanyak 6 klinik kesehatan dan klinik pratama sebanyak 50 klinik. Dari 50 klinik pratama di Kabupaten Kediri dibedakan menjadi dua jenis klinik pratama Klinik Pratama Rawat Inap Medik Dasar (KPRIMD) dan Klinik Pratama Rawat Jalan (KPRJ). Berikut jumlah KPRIMD dan KPRJ di Kabupaten Kediri.

Tabel 1.2**Jumlah KPRIMD dan KPRJ di Kabupaten Kediri**

No	Jenis Klinik Pratama	Jumlah
1	KPRIMD	35
2	KPRJ	15

Sumber : Data Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri 2018

Dari data tabel 1.2 diketahui jumlah KPRIMD lebih banyak dibanding KPRJ yaitu sebanyak 35 klinik. Di Kabupaten Kediri terdapat 26 kecamatan dan terbagi menjadi dua bagian, yaitu Kabupaten Kediri bagian timur dan barat. Berikut data jumlah Klinik Pratama Rawat Inap Medik Dasar dan Klinik Pratama Rawat Jalan.

³www.dinkes.kedirikab.go.id/?hal=dppip&id=9, diakses pada tanggal 27-10-2020 pukul 15:30

Tabel 1.3**Jumlah KPRIMD di Kabupaten Kediri**

No	Jenis Klinik Pratama	Jumlah
1	Kabupaten Kediri bagian Barat	8
2	Kabupaten Kediri bagian Timur	9
3	Kabupaten Kediri bagian Utara	8
4	Kabupaten Kediri bagian Selatan	10

Sumber : Data Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri 2018

Dari tabel 1.3 diketahui bahwa jumlah klinik KPRIMD terbanyak di Kabupaten Kediri bagian selatan. Paling sedikit terletak di Kabupaten Kediri bagian utara dan barat. Peneliti memilih Kabupaten Kediri bagian barat karena ada pemisah antar kecamatan yaitu Sungai Brantas dan Kota Kediri, sedangkan di Kabupaten Kediri bagian lainya tidak ada pemisah.

Berikut nama KPRIMD di Kabupaten Kediri bagian barat:

Tabel 1.4**Nama – Nama KPRIMD di Kabupaten Kediri bagian barat**

No	Jenis Klinik Pratama
1	Klinik Paramitha Medika
2	Klinik Puri Husada
3	Klinik Pratama Rawat inap dr. Vitis
4	Kabupaten Nur syifa
5	Klinik Kasih Ibu
6	Klinik Mahkota
7	Klinik Tunggul Wulung
8	Klinik Ibu Hawa

Sumber : Data Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri 2018

Dari tabel 1.4 di Kabupaten Kediri bagian barat terdapat 8 klinik KPRIMD. Peneliti memilih KPRIMD yang berlokasi saling berdekatan yaitu terletak di Desa perbatasan antar Kecamatan, yaitu klinik Paramitha Medika, Puri Husada dan Klinik Pratama dr. Vitis. Berdasarkan observasi pada bulan Maret 2020 diperoleh 3 data dari ketiga klinik diatas, sebagai berikut:

Tabel 1.5

Perbandingan antara Klinik Pratama dr. Vitis, Klinik Paramitha Medika dan Klinik Puri husada

No	Perbedaan	Klinik Pratama dr. Vitis	Klinik Puri Husada	Klinik Paramitha Medika
1	Produk	<ul style="list-style-type: none"> - Rekam Jantung - Persalinan - Pemeriksaan ibu hamil - Melayani progam KB - Operasi kecil - Khitan - USG - Pemeriksaan penyakit ringan - Konsultasi Gizi 	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan Penyakit ringan - Pemeriksaan gigi - Khitan - Konsultasi gizi 	<ul style="list-style-type: none"> - Rekam jantung - Operasi kecil - Khitan - Konsultasi gizi - USG - Pemeriksaan penyakit ringan
2	Harga	Rp. 50.000- Rp. 1.000.000	Rp. 50.000- Rp. 1.000.000	Rp. 50.000- Rp. 1.000.000
3	Lokasi	di Jl. Jawa No. 262, Sembak,	di Jl.Sunda, Pojok,	di Jl. Raya Bulusari No. 35,

		Kec. Grogol Kediri	Bulusari, Kec. Tarokan, Kediri. (Jl. Raya Kediri- Nganjuk)	Kec. Tarokan, Kediri. (Jl. Raya Kediri-Nganjuk)
4	Promosi	Banner , mulut ke mulut, radio dan media sosial	Banner, mulut ke mulut dan media sosial	Banner, mulut ke mulut, brosur dan media sosial
5	Orang/SD M	25 karyawan Dokter umum 5 Dokter Gigi 2 Bidan 3 Perawat 4 Apoteker 4 Admin 3 Analisis 2 Ahli gizi 1 Cs 1	16 karyawan Dokter umum 2 Dokter gigi 1 Perawat 7 Apoteker 1 Admin 1 Lab 2 CS 2	12 karyawan Dokter umum 1 Dokter gigi 1 Bidan 1 Perawat 6 Admin 1 Apoteker 1 Cs 1
6	Proses	Alur pemeriksaan Ke loket- tensi darah-ke ruang dokter-kasir- apotek	Alur pemeriksaan Ke loket-ruang dokter-apotek –kasir	Alur pemeriksaan Ke loket-ruang dokter-kasir- apotek
7	Bukti fisik	-Mushola -Ruang tunggu -Wifi -Parkir Luas -Ambulace	-Mushola -Ruang tunggu -Parkir luas	-Mushola -Ruang tungu -Parkir luas

Sumber: Hasil Observasi di Klinik Puri Husada, Klinik Paramitha Medika dan Klinik Pratama dr. Vitis. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa klinik pratama dr. Vitis memiliki beberapa kelebihan dibanding klinik puri husada dan paramitha medika. Klinik pratama dr. Vitis terdapat produk, SDM dan bukti fisik yang lebih banyak jika dibandingkan dengan dua klinik lainnya. Berdasarkan kelebihan tersebut, peneliti melakukan observasi pada beberapa pasien untuk mengetahui alasan pasien memilih berobat di klinik pratama dr. Vitis.⁴

Menurut Kotler & Amstrong, keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan dimana konsumen benar-benar membeli. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan.⁵

Berdasarkan teori Zeithnal dan Bitner dan uraian diatas, peneliti mengambil 35 responden dan mengelompokkan sesuai dengan alasan pasien memilih berobat di klinik Pratama dr. Vitis. Berikut merupakan alasan beberapa pasien memilih berobat di klinik Pratama dr. Vitis.

Tabel 1.6

Alasan Pasien Memilih Berobat di Klinik Pratama dr. Vitis

Alasan memilih berobat	Jumlah
Produk	13
Harga	-

⁴ Wawancara dari dr. Vitis arumdina februari 2020

⁵ Philip Kotler Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1 (Jakarta; Penerbit Erlangga, 2008), 181

Lokasi	2
Promosi	5
Orang/SDM	9
Proses	5
Bukti fisik	1
Total	35

Sumber : Hasil Observasi di Klinik Puri Husada, Klinik Paramitha Medika dan Klinik pratama dr. Vitis.

Berdasarkan hasil observasi tersebut terdapat 13 responden memilih produk, 2 responden memilih lokasi, 5 responden memilih promosi, 9 responden memilih SDM, 5 responden memilih proses dan 1 responden memilih fisik sehingga dapat disimpulkan bahwa faktoor yang mempengaruhi pasien untuk memilih tempat berobat adalah produk dan SDM. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Produk dan Sumber Daya Manusia terhadap Keputusan Memilih Klinik Berobat (Studi pada Klinik PratamaDr. Vitis)**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana produk di Klinik Pratama dr. Vitis?
2. Bagaimana SDM (Sumber Daya Manusia)di Klinik Pratamadr. Vitis?
3. Bagaimana keputusan pemilihan Klinik Berobat di Klinik Pratama dr. Vitis?
4. Bagaimana pengaruh terhadap keputusan memilih klinik berobat di Klinik Pratama dr. Vitis?
5. Bagaimana pengaruh SDM (Sumber Daya Manusia) terhadap keputusan memilih klinik berobat di Klinik Pratama dr. Vitis ?

6. Bagaimana pengaruh produk dan SDM (Sumber Daya Manusia) terhadap keputusan memilih klinik berobat di Klinik Pratama dr. Vitis?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui produk di Klinik Pratama dr. Vitis.
2. Mengetahui SDM (Sumber Daya Manusia) di Klinik Pratama dr. Vitis.
3. Mengetahui keputusan pemilihan klinik berobat di Klinik Pratama dr. Vitis.
4. Mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan memilih klinik berobat di Klinik Pratama dr. Vitis.
5. Mengetahui pengaruh SDM (Sumber Daya Manusia) terhadap keputusan memilih klinik berobat di Klinik Pratama dr. Vitis.
6. Mengetahui pengaruh produk dan SDM (Sumber Daya Manusia) terhadap keputusan memilih klinik berobat di Klinik Pratama dr. Vitis.

D. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah informasi dan menambah wawasan terhadap perkembangan ilmu manajemen khususnya manajemen pemasaran.
2. Bagi pembaca diharapkan penelitian dapat menjadi pengetahuan baru tentang faktor yang mempengaruhi pasien dalam memilih klinik berobat.
3. Bagi peneliti dapat digunakan sebagai sarana untuk menelaah sejauh mana ilmu yang peneliti pelajari berkaitan dengan manajemen pemasaran dengan kenyataan di lapangan.

E. Telaah Pustaka

Peneliti mencari beberapa karya lainnya yang dapat dijadikan referensi dan perbandingan dalam penelitian ini. Adapun beberapa penelitian yang berhasil ditemukan yaitu :

1. Penelitian oleh dewi lukasyanti. Bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa pada rumah sakit umum daerah Kraton Kabupaten Pekalongan. Peneliti menggunakan jenis penelitian explanatory. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap (non anak). Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 pasien. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, regresi linear berganda, uji T dan F.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas yaitu sama – sama mencari tahu pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas yaitu : (1) produk dari penelitian yang akan diteliti yaitu Klinik Pratama dr. Vitis . Sedangkan produk dari penelitian Dewi Lukasyati yaitu pada Rumah Sakit umum daerah Kraton Kabupaten Pekalongan. (2) lokasi yang akan diteliti yaitu Klinik Pratama dr. Vitis , sedangkan Dewi Lukasyati yaitu pada Rumah Sakit umum daerah Kraton Kabupaten Pekalongan.

2. Penelitian ini oleh Nurjannah Daulay. Bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian (studi kasus pada ayam penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur

Medan). Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan ayam penyet Surabaya Medan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Metode analisis data menggunakan uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji multikoleniaritas, uji heterokedastisitas, uji determinan, uji T dan uji F.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas yaitu sama – sama mencari tahu pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas yaitu : (1) produk dan pelayanan dari penelitian yang akan diteliti yaitu Klinik Pratama dr. Vitis . Sedangkan produk dari penelitian Nurjannah Daulay yaitu pada Ayam Penyet Surabaya(2) lokasi yang akan diteliti yaitu Klinik Pratama dr. Vitis , sedangkan Nurjannah Daulay yaitu pada Ayam Penyet Surabaya

3. Penelitian ini oleh Hera Afrillia. Bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pengguna ATM (studi kasus pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh). Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BNI Syariah yang menggunakan produk simpanan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas yaitu sama – sama mencari tahu pengaruh kualitas pelayanan Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas yaitu : (1) pelayanan dari penelitian yang akan diteliti yaitu Klinik Pratama dr. Vitis . Sedangkan pelayanan dari penelitian Hera Afrilia yaitu pada nasabah pengguna ATM BNI Syariah (2) lokasi yang akan diteliti yaitu Klinik Pratama dr. Vitis , sedangkan Hera Afrilia di PT . BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara dari suatu masalah penelitian yang harus dijawab secara nyata melalui penelitian yaitu mencari bukti-bukti yang mampu membenarkan hipotesis penelitian. Hipotesis adalah dugaan tentang kebenaran mengenai hubungan dua variabel atau lebih.⁶ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif (Ha): “Ada Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Memilih Klinik Berobat di Klinik Pratama dr. Vitis”.
- Hipotesis Nol (Ho): “Tidak Ada Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Memilih Klinik Berobat di Klinik Pratama dr. Vitis”.
2. Hipotesis Alternatif (Ha): ”Ada Pengaruh Antara SDM (Sumber Daya Manusia) Terhadap Keputusan Memilih Klinik Berobat di Klinik Pratama dr. Vitis”.

⁶ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995), 58.

Hipotesis Nol (Ho): “Tidak Ada Pengaruh Antara SDM (Sumber Daya Manusia) Terhadap Keputusan Memilih Klinik Berobat di Klinik Pratama dr. Vitis”.

3. Hipotesis Alternatif (Ha): “ Ada Pengaruh Produk dan SDM (Sumber Daya Manusia) Terhadap Keputusan Memilih Klinik Berobat di Klinik Pratama dr. Vitis”.

Hipotesis Nol (Ho): “ Tidak Ada Pengaruh Produk dan SDM (Sumber Daya Manusia) Terhadap Keputusan Memilih Klinik Berobat di Klinik Pratama dr. Vitis”.