

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia saat ini mengalami proses perubahan yang sangat pesat dan hal ini dialami oleh seluruh aspek kehidupan manusia, salah satu dari aspek itu adalah dalam dunia pemasaran yang juga mengalami persaingan yang ketat (*hypercompetitive*). Selain itu kondisi pasar juga semakin terbagi-bagi, keadaan seperti ini memberikan peluang bagi setiap konsumen dalam memenuhi kebutuhannya dengan begitu banyak pilihan sesuai dengan keinginannya. Karena itu konsentrasi pemasaran tidak lagi sekedar bagaimana produk itu telah sampai pada pasien tetapi lebih fokus kepada apakah produk itu telah dapat memenuhi permintaan pasien (Prasasti, Dkk 2003: 127).

Alternatif pendukung yang dilancarkan perusahaan atau organisasi, salah satunya adalah *relationship marketing*, yaitu prinsip pemasaran yang menekankan dan berusaha untuk menarik dan menjaga hubungan baik jangka panjang dengan pasien, *supplier*, dan distributor. *Relationship marketing* dalam ilmu pemasaran relatif baru dan jarang dilakukan penelitian mengenai pendekatan tersebut. Strategi pemasaran yang sering digunakan adalah pemasaran transaksional. Kresnaya (2001), mengemukakan tentang evolusi pemasaran dimana pada tahun 1970-an perusahaan atau organisasi lebih banyak menggunakan pemasaran transaksional, yang menekankan pada *direct marketing* yaitu melalui katalog, iklan, penjualan langsung dan lain-lain.

Penelitian Sivesan (2012) menentukan empat hal dalam *relationship marketing* yang harus dilakukan untuk mengukur Loyalitas pelanggan (pasien). *Relationship marketing* tersebut mencakup variabel *Trust*, *Commitment*, *Communication* dan *Conflict Handling*, kepercayaan dan komitmen merupakan variabel yang penting dalam *Relationship Marketing*.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Bennett, R, Janet & Cote Leonard yang menyatakan bahwa dalam *Relationship Marketing*, kepercayaan dan komitmen merupakan faktor penting dalam mencapai sikap loyalitas. Kepercayaan dan komitmen merupakan hal yang fundamental. Penelitian tersebut mendukung *trust-commitment theory* Morgan & Hunt (1994) yang menyebutkan kesuksesan *Relationship Marketing* dibangun dari *relationship commitment and trust*.

Berbicara masalah kesehatan, faktor lain yang mempengaruhinya yaitu kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan hasil yang konsisten, jujur dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Sedangkan Anderson dan Narus dalam Akbar Mohammad Muzahid, et. al (2009:26) menyimpulkan jika salah satu pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan serta terciptanya kepercayaan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pihak puskesmas dan pasien menjadi lebih harmonis.

Pengamatan Spekman (D. Sirdesmukh, 2002), kepercayaan (*trust*) adalah batu penjuruk untuk hubungan jangka panjang (loyalitas). Selanjutnya Sirdesmukh, (2002) menyatakan bahwa posisi kepercayaan (*trust*) sebagai faktor penentu komitmen hubungan. Komitmen merupakan janji antara dua pihak berdasarkan keyakinan pada efektivitas yang saling menguntungkan dalam jangka panjang serta komitmen menggambarkan sebagai fase lanjut hubungan. Nursalam (2007) menyatakan, komunikasi juga merupakan suatu seni untuk dapat menyusun dan menghantarkan suatu pesan dengan cara yang mudah sehingga orang lain dapat mengerti dan menerima maksud dan tujuan pemberi pesan. Seringkali hubungan buruk yang terjadi pada suatu puskesmas, diprediksi penyebabnya adalah buruknya sistem komunikasi antar individu yang terlibat dalam sistem tersebut. Komunikasi di lingkungan puskesmas diyakni sebagai modal utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan ditawarkan kepada pasien.

Jasa Puskesmas juga ada *Conflict Handling* yang harus diperhatikan, keluhann bagi penyedia layanan kesehatan adalah bagaimana menangkap dan menggunakan informasi untuk secara produktif meningkatkan kualitas, keamanan dan aksesibilitas sistem perawatan, keluhan dan komentar lain dari pasien merupakan alat belajar yang berharga (*Health Sevies Review Counsil, 2005*). Keluhan atau komplain dari pasien harus diterima oleh suatu perusahaan, tidak terkecuali Puskesmas baik itu kepemilikan pemerintah maupun swasta. Dengan adanya keluhan maka puskesmas dapat terus melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Besar atau kecilnya suatu keluhan apabila tidak dikelola dengan cepat, tepat dan akurat akan berdampak pada citra sebuah puskesmas, menangani keluhan dapat menjadi upaya efektif dalam menyelesaikan masalah sebelum menjadi lebih buruk. Penanganan keluhan merupakan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan puskesmas, jika hal tersebut tidak ditangani oleh puskesmas dapat berakibat berkurangnya kunjungan dan kepercayaan pasien.

Kesetiaan pasien atau loyalitas pasien, Anderson et al (1994) menyatakan bahwa apabila pelanggan percaya terhadap produk atau layanan yang diberikan, akan menimbulkan kesetiaan pasien sehingga membuat pelanggan melakukan pembelian ulang (*repurchase*) di masa yang akan datang, menurunkan elastisitas harga, menghambat pesaing menarik pasien karena pasien enggan berpindah (*switching*), menurunkan biaya dan waktu transaksi berikutnya, menurunkan biaya penanganan ketidaksesuaian produk atau jasa, menurunkan biaya pencarian pasien baru karena pelanggan akan cenderung menginformasikan kepada calon pasien lainnya, karena perusahaan memiliki produk dan layanan yang memuaskan, sehingga reputasi perusahaan turut terangkat.

Puskesmas menyediakan dan menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang bersifat penyembuhan pasien, menjual produk tidak harus selalu menghasilkan barang, tetapi bisa juga berbentuk jasa. Salah satu objek penelitian ini memilih perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa yaitu Puskesmas Sumbersari Jember. Lokasi penelitian ini diambil di bagian

Kota Jember, dimana Puskesmas Summersari beralokasi di jalan mayjen Panjaitan
No. 42, Summersari Jember, Kabupaten Jember.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Baru/Lama Pasien Rawat Inap Puskesmas Summersari Kabupaten
Jember Tahun 2015

No	Puskesmas	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nop	Des	Total
1	Kencong	120	133	180	157	187	110	130	187	148	200	134	170	1856
2	Cakru	12	15	24	11	26	0	0	30	60	49	0	30	257
3	Gumukmas	120	180	124	132	101	98	68	133	130	101	117	123	1427
4	Tembokrejo	45	41	28	37	0	25	20	22	0	0	0	0	218
5	Puger	47	38	40	45	101	70	65	76	0	82	60	37	661
6	Wuluhan	380	276	218	196	213	159	107	229	133	168	177	181	2437
7	Ambulu	251	124	129	157	144	98	125	139	0	0	0	0	1167
8	Sabrang	109	151	151	69	39	0	29	62	48	60	56	85	859
9	Andongsari	16	13	17	12	13	7	11	9	0	10	0	12	120
10	Tempurejo	55	28	58	99	70	56	40	51	83	71	69	71	751
11	Silo I	67	74	129	206	154	180	142	161	0	0	0	0	1113
12	Silo II	147	191	204	111	0	114	100	114	117	111	121	107	1437
13	Mayang	120	180	123	130	101	98	68	130	117	110	114	122	1413
14	Mumbulsari	236	271	237	283	215	212	213	270	0	0	0	0	1937
15	Jenggawah	221	189	151	61	147	180	126	175	157	223	207	188	2025
16	Ajung	0	167	257	177	161	193	223	235	245	243	281	241	2423
17	Rambipuji	120	180	123	201	154	103	112	98	101	111	99	117	1519
18	Nogosari	14	15	18	13	13	14	16	19	12	11	11	15	171
19	Karangduren	84	86	99	56	64	66	59	52	75	0	118	18	777
20	Umbulsari	106	97	20	69	97	93	86	103	117	108	99	113	1108
21	Paleran	28	26	0	28	24	28	24	22	30	26	26	9	271
22	Semboro	83	94	71	73	46	31	35	32	71	58	72	0	666
23	Jombang	36	23	27	23	53	16	19	19	37	58	35	0	346
24	Sumberbaru	174	0	273	303	224	251	178	224	241	241	174	228	2511
25	Rowo Tengah	55	58	87	45	46	40	41	40	23	40	0	0	475
26	Tanggul	120	180	101	121	99	102	116	111	97	121	120	0	1288
27	Klatakan	40	29	37	8	13	12	17	18	18	18	14	10	234
28	Bangsalsari	120	180	124	132	101	97	67	133	117	116	114	124	1425
29	Sukorejo	47	0	71	109	25	47	0	39	0	90	7	7	442
30	Panti	169	158	102	95	80	123	80	0	124	112	159	113	1315
31	Sukorambi	209	139	173	126	125	138	144	125	193	201	193	188	1954
32	Arjasa	196	268	195	187	143	213	162	148	108	0	0	0	1620

33	Ledokombo	28	30	42	22	16	18	15	0	22	18	19	34	264
34	Sumberjambe	211	366	259	215	141	183	157	257	183	212	217	238	2639
35	Sukowono	118	207	192	192	123	170	130	0	131	0	0	207	1470
36	Jelbuk	0	8	8	12	16	0	8	9	13	10	13	0	97
37	Kaliwates	121	0	277	323	218	211	137	263	246	219	288	290	2593
38	Mangli	60	63	54	90	115	46	61	90	128	86	110	97	1000
39	Jember Kidul	72	69	68	62	39	72	51	85	66	113	103	75	875
40	Sumbersari	169	158	102	95	80	123	80	0	124	112	159	113	1315
41	Gladak Pakem	30	32	16	21	13	0	17	19	22	19	25	24	238
42	Patrang	43	66	66	42	40	37	37	30	52	38	40	0	491

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Baru/Lama Pasien Rawat Inap Puskesmas Summersari Kabupaten
Jember Tahun 2016

No	Puskesmas	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nop	Des	Total
1	Kencong	120	133	180	157	187	110	130	187	148	200	134	176	1862
2	Cakru	12	15	24	11	26	0	0	30	60	49	0	38	265
3	Gumukmas	120	180	124	132	101	98	68	133	133	110	117	123	1439
4	Tembokrejo	45	41	28	37	0	25	20	22	0	0	0	0	218
5	Puger	47	38	40	45	101	70	65	76	0	82	60	37	661
6	Wuluhan	380	276	218	196	213	159	107	229	133	168	177	181	2437
7	Ambulu	251	124	129	157	144	98	125	139	0	0	0	0	1167
8	Sabrang	109	151	151	69	39	0	29	62	48	60	56	85	859
9	Andongsari	16	13	17	12	13	7	11	9	0	10	0	13	121
10	Tempurejo	55	28	58	99	70	56	40	51	83	71	69	71	751
11	Silo I	67	74	129	206	154	180	142	161	0	0	0	0	1113
12	Silo II	147	191	204	111	0	114	100	114	117	111	121	107	1437
13	Mayang	120	180	123	130	101	98	68	130	117	110	114	122	1413
14	Mumbulsari	236	271	237	283	215	212	213	270	0	0	0	0	1937
15	Jenggawah	221	189	151	61	147	180	126	175	157	223	207	188	2025
16	Ajung	0	167	257	177	161	193	223	235	245	243	281	241	2423
17	Rambipuji	120	180	123	201	154	103	112	98	101	111	99	117	1519
18	Nogosari	14	15	18	13	13	14	16	19	12	11	11	15	171
19	Karangduren	84	86	99	56	64	66	59	52	75	0	118	18	777
20	Umbulsari	106	97	20	69	97	93	86	103	117	108	99	113	1108
21	Paleran	28	26	0	28	24	28	24	22	30	26	26	9	271
22	Semboro	83	94	71	73	46	31	35	32	71	58	72	0	666
23	Jombang	36	23	27	23	53	16	19	19	37	58	35	0	346
24	Sumberbaru	174	0	273	303	224	251	178	224	241	241	174	228	2511

25	Rowo Tengah	55	58	87	45	46	40	41	40	23	40	0	0	475
26	Tanggul	120	180	101	121	99	102	116	111	97	121	120	0	1288
27	Klatakan	40	29	37	8	13	12	17	18	18	18	14	10	234
28	Bangsalsari	120	180	124	132	101	97	67	133	117	116	114	124	1425
29	Sukorejo	47	0	71	109	25	47	0	39	0	90	7	7	442
30	Panti	169	158	102	95	80	123	80	0	124	112	159	113	1315
31	Sukorambi	209	139	173	126	125	138	144	125	193	201	193	188	1954
32	Arjasa	196	268	195	187	143	213	162	148	108	0	0	0	1620
33	Ledokombo	28	30	42	22	16	18	15	0	22	18	19	34	264
34	Sumberjambe	211	366	259	215	141	183	157	257	183	212	217	238	2639
35	Sukowono	118	207	192	192	123	170	130	0	131	0	0	207	1470
36	Jelbuk	0	8	8	12	16	0	8	9	13	10	13	0	97
37	Kaliwates	121	0	277	323	218	211	137	263	246	219	288	290	2593
38	Mangli	60	63	54	90	115	46	61	91	128	86	110	97	1001
39	Jember Kidul	72	69	68	62	39	72	51	85	66	113	103	75	875
40	Sumbersari	288	318	301	216	164	1(3	76	207	251	271	291	203	2779
41	Gladak Pakem	30	32	16	21	13	0	17	19	22	19	25	24	238
42	Patrang	43	66	66	42	40	37	37	30	52	44	44	0	501

Data kunjungan rawat inap sekabupaten jember dari tahun 2015–2016, berdasarkan data diatas peneliti mengambil kunjungan rawat inap tertinggi adalah Puskesmas Summersari Jember. Puskesmas Summersari pada dua tahun terakhir ini mengalami peningkatan, berikut adalah data pasien rawat inap pada Puskesmas Summersari Jember dari tahun 2015-2016. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Jember adalah sebagai berikut.

Tabel 1.3
Jumlah Kunjungan Baru/Lama Pasien Rawat Inap Puskesmas Sumbersari
Kabupaten Jember Tahun 2015-2016

No	Bulan / 2015	Pasien	Bulan / 2016	Pasien
1	Januari	168	Januari	288
2	Februari	158	Februari	318
3	Maret	102	Maret	301
4	April	95	April	216
5	Mei	80	Mei	164
6	Juni	123	Juni	193
7	Juli	80	Juli	76
8	Agustus	0	Agustus	207
9	September	124	September	251
10	Oktober	112	Oktober	271
11	November	159	November	291
12	Desember	113	Desember	203
JUMLAH		1314		2779
TOTAL			4093	

Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, diolah 2018

Data pasien di atas menunjukkan bahwa jumlah pasien dari tahun 2015-2016 mengalami peningkatan. Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien yang meningkat, antara lain karena pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, seperti fasilitas yang memadai, tanggapnya penanganan medis terhadap pasien. Kemudian bertambahnya kepercayaan pasien, komitmen yang tinggi dan komunikasi yang baik antara dokter, perawat dan pasien serta baiknya penanganan keluhan yang diberikan terhadap pasien akan menimbulkan dampak positif bagi Puskesmas Sumbersari seperti loyalitas pasien untuk berobat atau menggunakan jasa rawat inap di Puskesmas Sumbersari Jember.

Berdasarkan uraian diatas, Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pengaruh *customer relationship marketing*

dengan faktor – faktor *Trust*, *Commitment*, *Communication* dan *Conflict Handling* terhadap loyalitas pasien pada Puskesmas Sumpalsari Jember dan penulis ingin melakukan penelitian tentang *customer relationship marketing* terhadap loyalitas pasien pada Puskesmas Sumpalsari Jember tersebut untuk memahami sejauh mana hubungan untuk jangka panjang yang telah terjalin kepada pasien agar Puskesmas Sumpalsari tetap mampu bertahan dan mengalami eksistensi ataupun kesetiaan pasien untuk terus nyaman menggunakan jasa tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Customer Relationship marketing (CRM) merupakan proses berkelanjutan yang mensyaratkan suatu perusahaan agar menjalin komunikasi tetap dengan konsumen untuk memastikan tujuan tercapai.

Beberapa penelitian telah melakukan penelitian terkait *Customer Relationship Marketing* (CRM) salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2017) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh komitmen, komunikasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas konsumen. Maka dalam penelitian ini dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Trust* berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien rawat inap Puskesmas Sumpalsari Jember?
2. Apakah *Commitment* berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien rawat inap Puskesmas Sumpalsari Jember?
3. Apakah *Communication* berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien rawat inap Puskesmas Sumpalsari Jember?
4. Apakah *Conflict Handling* berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien rawat inap Puskesmas Sumpalsari Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Trust* terhadap loyalitas pasien rawat inap Puskesmas Sumbersari Jember;
2. Untuk mengetahui pengaruh *Commitment* terhadap loyalitas pasien rawat inap Puskesmas Sumbersari Jember;
3. Untuk mengetahui pengaruh *Comunication* terhadap loyalitas pasien rawat inap Puskesmas Sumbersari Jember;
4. Untuk mengetahui pengaruh *Conflict Handling* terhadap loyalitas pasien rawat inap Puskesmas Sumbersari Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Aspek Teoritis

Penelitian diharapkan bermanfaat sebagai alat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh diperguruan tinggi dan menambah pengetahuan serta studi kepustakaan dalam bidang pemasaran jasa.

b. Aspek Praktis

Penelitian di harapkan memberikan manfaat bagi Puskesmas Sumber Sari Jember agar bisa menjadi bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan, kepercayaan pada pasien,meningkatkan komitmen dan komunikasi yang baik sehingga dapat tercapainya suatu loyalitas.

c. Civitas Akademisi

Hasil penelitian ini.dapat dijadikan daftar bacaan untuk menambah pengetahuan dan wawasan, khususnya civitas akademisi dilingkungan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember dan untuk dapat menjadi acuan untuk peneliti lainnya.