

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Sejalan dengan perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih saat ini, maka perdagangan pun bertambah maju. Disisi lain, pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi merupakan pasar yang potensial bagi perusahaan barang dan jasa untuk memasarkan produknya.

Seiring dengan hal tersebut, barang dan jasa yang dibutuhkan konsumen pun semakin bertambah banyak, baik dalam jumlah maupun jenisnya.

Untuk dapat memenuhi semua kebutuhan hidupnya, tentu saja konsumen harus senantiasa menjaga kesehatannya, dengan cara pencegahan, misalnya dengan melakukan medical check-up secara rutin ataupun melakukan pengobatan apabila sudah terlanjur terinfeksi suatu penyakit.

Dengan adanya situasi yang demikian, menyebabkan tumbuhnya banyak rumah sakit-rumah sakit swasta yang berlomba-lomba untuk melengkapi peralatan medis, penyempurnaan pelayanan, kenyamanan, ruang rawat inap dan sebagainya. Hal yang demikian tentu saja makin menimbulkan persaingan.

Persaingan yang ada terkadang membuat pamor RSUD sebagai Rumah Sakit Pemerintah cenderung turun bila dibandingkan dengan rumah sakit-rumah sakit swasta yang ada di Cilacap seperti; RS Pertamina, RS Islam ataupun RSIA Bunda yang menawarkan berbagai kelebihan.

Dari kondisi tersebut, peneliti ingin meneliti perilaku dan sikap konsumen dalam memilih atau memutuskan untuk dilayani atau dirawat di suatu rumah sakit tertentu, khususnya RSUD Cilacap. Peneliti juga ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan konsumen memilih rumah sakit tersebut, apakah karena pelayanan, kelengkapan dokter, kelengkapan alat medis ataupun karena letak dari rumah sakit tersebut yang strategis.

Uraian diatas, menjadikan acuan bagi penyusun untuk melakukan penelitian dan penganalisaan perilaku konsumen yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cilacap, tentang bagaimana tanggapan terhadap rumah sakit tersebut dan faktor apa saja yang mempengaruhi hingga mau dirawat inap (opname) di rumah sakit tersebut. Adapun judul yang diambil penyusun adalah: ANALISA SIKAP KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK DIRAWAT INAP DI RSUD CILACAP.

1.2. IDENTIFIKASI MASALAH

Analisa perilaku konsumen dimaksudkan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap rumah sakit, dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen, sehingga konsumen mau dan memutuskan untuk dilayani ataupun dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.

1.3. PERUMUSAN MASALAH

Dalam penelitian ini yang menjadi pokok masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik konsumen yang dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.
2. Variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi sikap konsumen untuk dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap dan seberapa kuatnya pengaruh tersebut.
3. Bagaimana sikap konsumen terhadap variabel-variabel pengaruh yang ada di RSUD Cilacap.
4. Variabel apa yang paling positif (mempengaruhi sikap konsumen).

1.4. BATASAN MASALAH

Pada penelitian ini, penyusun menentukan batasan-batasan dari masalah yang ada dan telah dirumuskan agar lebih terarah dan terkonsentrasi dalam melakukan penelitian. Adapun batasan-batasan yang penyusun gunakan adalah sebagai berikut:

1. Rumah sakit yang dijadikan obyek penelitian adalah RSUD Cilacap.
2. Variabel yang diteliti dari RSUD Cilacap, yaitu:

- a. Kenyamanan ruang inap
 - b. Tarif rawat inap (*opname*)
 - c. Kelengkapan dokter
 - d. Pelayanan
 - e. Letak rumah sakit yang strategis
3. Penggolongan responden hanya dibatasi 6 karakteristik atau kriteria, yaitu:
- a. Jenis kelamin
 - b. Tingkat pendidikan
 - c. Tingkat pendapatan
 - d. Jenis pekerjaan
 - e. Usia
 - f. Jarak rumah dengan RSUD

1.5. TUJUAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang diharapkan, antara lain:

- a). Untuk mengetahui bagaimana karakteristik konsumen yang memilih dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap.
- b). Untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi sikap konsumen yang memilih dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap dan seberapa kuatnya pengaruh tersebut.

- c). Untuk mengetahui bagaimana sikap konsumen terhadap variabel-variabel pengaruh yang ada di RSUD Cilacap.
- d). Untuk mengetahui variabel-variabel apa yang paling positif (mempengaruhi sikap konsumen).

1.6. MANFAAT PENELITIAN

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah cakrawala pemikiran baru dengan jalan menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan untuk praktek di lapangan, khususnya tentang perilaku konsumen.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat diketahui variabel-variabel mana yang belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga perusahaan (RSUD Cilacap) dapat mengambil langkah perbaikan dan penyempurnaan usahanya agar dapat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

c. Bagi pihak lain

Dapat digunakan sebagai penambah pengetahuan dan bahan bacaan yang berhubungan dengan perilaku konsumen.

1.7. HIPOTESA MASALAH

Hipotesa dalam penelitian merupakan kesimpulan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya. Dalam penelitian ini penyusun mengajukan hipotesa sebagai berikut:

“Pengambilan keputusan untuk memilih dirawat inap (*opname*) di RSUD Cilacap dipengaruhi oleh variabel-variabel yang ada di RSUD Cilacap, dan konsumen memiliki sikap yang positif terhadap variabel-variabel yang ada di RSUD Cilacap tersebut”.

