

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu penunjang dan faktor terpenting dari perkembangan rumah sakit itu sendiri.

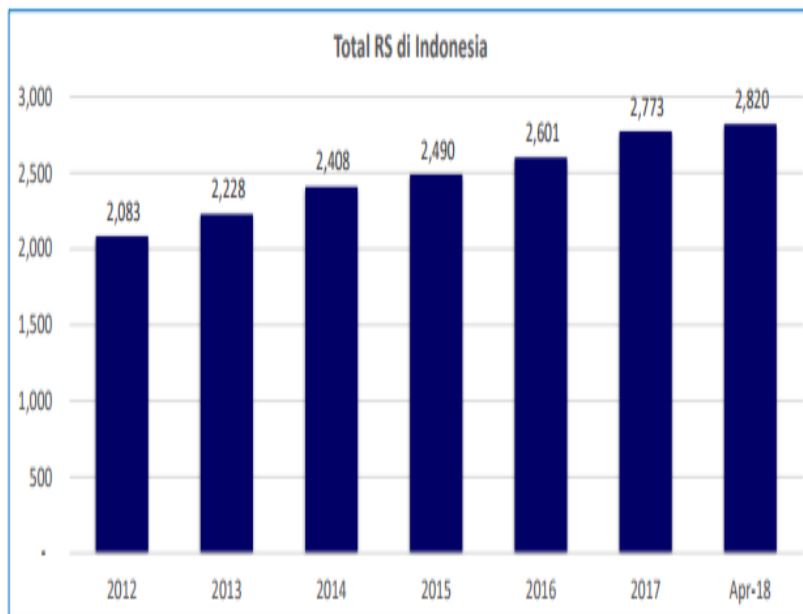
Kabupaten/Kota	Jenis Kelamin (ribu)			Rasio Jenis Kelamin
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	
1	2	3	4	5
1 Kepulauan Seribu	11 720	11 620	23 340	100,86
2 Jakarta Selatan	1 096 469	1 089 242	2 185 711	100,66
3 Jakarta Timur	1 436 128	1 407 688	2 843 816	102,02
4 Jakarta Pusat	457 025	457 157	914 182	99,97
5 Jakarta Barat	1 246 288	1 217 272	2 463 560	102,38
6 Jakarta Utara	867 727	879 588	1 747 315	98,65
<b>DKI Jakarta</b>	<b>5 115 357</b>	<b>5 062 567</b>	<b>10 177 924</b>	<b>101,04</b>

Sumber : BPS Provinsi DKI Jakarta (2017)

**Gambar 1.1**  
**Jumlah penduduk di wilayah DKI Jakarta**

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa pertumbuhan jumlah penduduk tertinggi berada pada wilayah Jakarta Timur dengan perolehan angka sekitar 2.843.816 sehingga hal ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah penduduk dapat berpengaruh terhadap pertumbuhan jumlah rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sekitar.

Pertumbuhan ekonomi dan industri di bidang jasa pelayanan kesehatan terus mengalami peningkatan. Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menuntut kemajuan dan modernisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di bidang jasa seperti pada pelayanan kesehatan. Pertumbuhan rumah sakit di Indonesia pun terus meningkat dan merata setiap tahunnya demi terciptanya perolehan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat.



Sumber : persi.or.id (2018)

### **Gambar 1.2** **Peningkatan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia**

Persaingan yang kompetitif menuntut rumah sakit untuk merancang strategi yang tepat dalam memperkenalkan produk pelayanan kesehatan kepada masyarakat serta mencapai tujuan dan profitabilitas pada rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu membuat perencanaan strategi pemasaran yang dapat diterapkan agar tetap menjaga loyalitas dari para pasiennya.

Perkembangan dan peningkatan jumlah rumah sakit disekitar dapat menjadi suatu ancaman bagi pihak rumah sakit dalam bersaing secara kompetitif untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasiennya. Semakin banyaknya bermunculan rumah sakit yang menawarkan bermacam keunggulan, baik dari segi teknologi, harga maupun pelayanan, maka rumah sakit akan menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, pemasaran rumah sakit yang baik dapat membantu rumah sakit untuk terus bertahan dalam persaingan dan berkembang menjadi lebih baik. Persaingan yang kompetitif dapat terlihat dari pertumbuhan jumlah rumah sakit di wilayah Jakarta Timur. Berikut daftar rumah sakit yang terdapat di wilayah Jakarta Timur.

**Table 1.1**

**Daftar Rumah Sakit di Wilayah Jakarta timur**

<b>No</b>	<b>Nama Rumah Sakit</b>	<b>Alamat Rumah Sakit</b>
1	RSU Harapan Jayakarta	Jl. Bekasi Timur Raya KM. 18 No. 6 P. Gdg.
2	RSU Harapan Bunda	Jl. Raya Bogor KM. 22 No. 44
3	RSU Yadika Pondok Bambu	Jl. Pahlawan Revolusi No. 47
4	RSU Islam Jakarta Pondok Kopi	Jl. Raya Pondok Kopi
5	RSU Tk.IV Cijantung Kesdam Jaya	Jl. Mahoni, Pasar Rebo, Cijantung II
6	RSU Pengayoman Cipinang	Jl. Raya Bekasi Timur 170 C
7	RSU Premier Jatinegara	Jl. Raya Jatinegara Timur No. 85 - 87
8	RSU Pusat Angkatan Udara Dr. Esnawan Antariksa	Jl. Merpati No. 2
9	RSUD Budhi Asih	Jl. Dewi Sartika III No. 200
	RSU TK.III DIK PUSDIKKES KADIKLATAD	Jl. Raya Bogor
10	RSU Bhayangkara Tk.I R. Said Sukanto	Jl. RS Polri
11	RSU Universitas Kristen Indonesia	Jl. Mayjen Sutoyo No. 2
12	RSU Harum Sisma Medika	Jl. Tarum Barat -

		Kalimalang
13	RSU Haji Jakarta	Jl. Raya Pondok Gede No. 4
14	RSUD Pasar Rebo	Jl. Letjen T. B. Simatupang No. 30
15	RSU Pemuda	Jl. Pemuda
16	RSU Pulomas	Jl. Kayu Putih Raya
17	RSU Omni Internasional Pulomas	Jl. Pulomas Barat VI No. 20
18	RSU Kartika Pulomas	Jl. Pulomas Timur K. No.2
19	RSU Persahabatan	Jl. Persahabatan Raya
20	RSU Mediros	Jl. Perintis Kemerdekaan Kav. 149
21	RSU Dharma Nugraha	Jl. Balai Pustaka Baru No. 19
22	RSIA Resti Mulya	Jl. Pahlawan Komarudin Raya No. 5
23	RS Khusus Ketergantungan Obat	Jl. LapanganTembak No. 75
24	RSKD Duren Sawit	Jl. Duren Sawit Baru No. 2
25	RSIA Sekar	Jl. Raden Inten
26	RSJ Islam Klender Jakarta	Jl. Bunga Rampai X - Perumnas Klender
27	RSIA Bunda Aliyah	Jl. Pahlawan Revolusi No. 100
28	RSIA SamMarie Basra	Jl. Basuki Rachmat No. 31
29	RSIA Sayyidah	Jl. Taman Malaka Selatan No. 6
30	RSIA Hermina Jatinegara	Jl. Jatinegara Barat No. 126
31	RB Asta Nugraha	JL. Duren Sawit Raya Blok K.3 No.1
32	RSIA Restu	Jl. Raya Bogor Km. 19 No. 3.a
33	RS Jantung Bina Waluya	Jl. TB Simatupang No. 71 Jak-Tim
34	RS Orthopaedi & Traumatologi Jakarta	Jl. H. Ten
35	RS Rawamangun	Jl. Balai Pustaka Raya No. 29-31
36	RB Alvernia Agusta	Jl. Pemuda No. 80 RT.001 RW.08

Sumber : data.jakarta.go.id

Berdasarkan table 1.1 dapat dilihat jumlah rumah sakit yang berada di wilayah Jakarta Timur. Hal ini menunjukkan peningkatan serta persaingan yang begitu kompetitif, mengharuskan rumah sakit untuk merancang strategi agar dapat menghadapi persaingan. Rumah sakit perlu memiliki keunggulan kompetitif untuk membedakan dirinya dengan pesaing serta meraih minat kunjungan pasiennya.

Rumah sakit Harapan Jayakarta merupakan salah satu rumah sakit swasta yang menyediakan layanan kesehatan. Rumah Sakit Harapan Jayakarta dibangun pada tahun 1985 dan mulai beroperasi pada tahun 1987. PT. Nawindo merupakan pemilik dan pemegang saham dari Rumah Sakit Harapan Jayakarta. Rumah Sakit Harapan Jayakarta menstandarkan kualitas pelayanannya dengan mengikuti kegiatan akreditasi oleh KARS pada 12 oktober 2011 dan 4 April 2017. Berawal dari rumah sakit kelas D, kini berubah menjadi kelas C.

Rumah Sakit Harapan Jayakarta memiliki segmentasi pasar menengah ke bawah dengan biaya pelayanan medis yang cukup terjangkau serta pelayanan BPJS. Rumah Sakit Harapan Jayakarta memiliki pelayanan medis yang beragam dan tenaga medis yang menjalankan tugasnya sesuai prosedur.

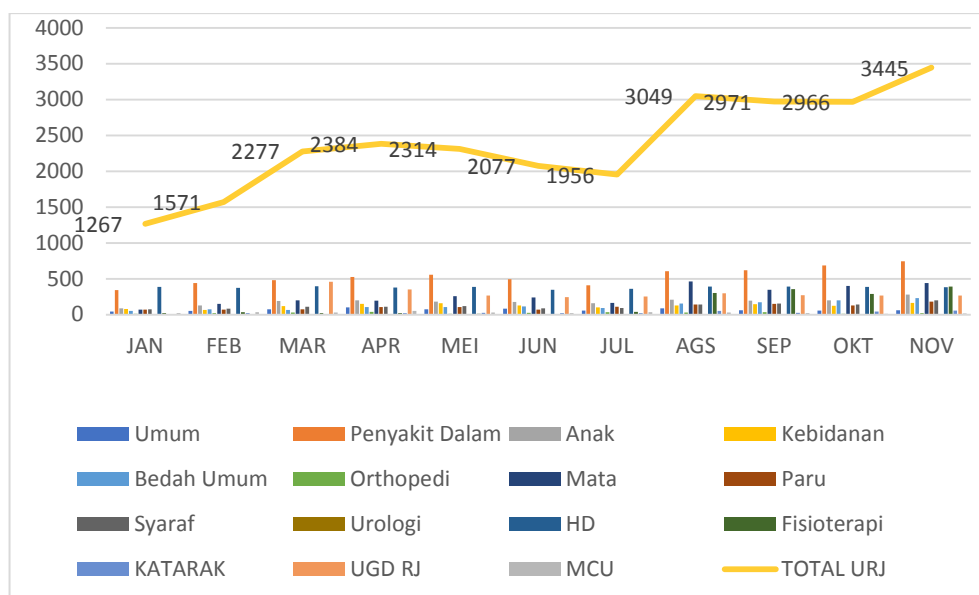
No.	Nama Rumah Sakit	Jarak dari RSHJ	Alamat	Status Akreditasi	Segmen Pasar	Unggulan Layanan	KLS RS	Kerjasama BPJS
1	RS Mediros	1,7	Jl. Perintis Kemerdekaan kav 149	Lulus	Bawah & Menengah	Penyakit Dalam Ginjal, Hemodialisa	C	BPJS
2	RS Kartika Pulomas	3,2	Jl. Pulomas Timur 1	Lulus	Bawah & Menengah	Obsgyn	C	BPJS
4	RS Harum Sisma Medika	5,9	Jl. Tarum Barat	Lulus	Bawah & Menengah	Klinik tumbuh kembang	Belum ditetapkan	BPJS
3	RS Yadika Pondok Bambu	4,8	Jl. Pahlawan revolusi No.47, duren sawit	Lulus	Menengah	Endoskopi, ICU, Poli Anak	C	BPJS
5	RS Antam Medika	0,7	Jl. Pemuda No.1A pulogadung	Belum	Menengah & Atas	Traumatologi, Geriatri-lansia, Ibu dan Anak ,	Belum ditetapkan	
6	RS Dharma Nugraha	2,2	Jl. Balai Pustaka Baru,	Lulus	Menengah & Atas	Urologi, Pengobatan kanker, USG 4 D	Belum ditetapkan	
7	RS Columbia Asia – Pulomas	2,2	Jl. Kayuputih Raya	Lulus	Menengah & Atas	Orthopedi, Neorologi, Urologi	C	

Sumber : Data Rumah Sakit Harapan Jayakarta

## Gambar 1.2

### Daftar Rumah Sakit Pesaing

Berdasarkan gambar 1.2 terdapat 7 rumah sakit yang terdekat disekitar dan dianggap sebagai pesaing dari RS Harapan Jayakarta. Rumah sakit pesaing tersebut memiliki keunggulan layanannya tersendiri yang menjadikannya sebagai ciri khas atau brand image dari rumah sakit tersebut. Penawaran harga yang kompetitif serta fasilitas yang lebih memadai yang dimiliki oleh RS pesaing menjadikan persaingan bisnis pada industri layanan kesehatan ini menjadi ketat.



Sumber : Data Rumah Sakit Harapan Jayakarta

**Gambar 1.3**

### **Grafik Angka Kunjungan Rawat Jalan**

Berdasarkan gambar 1.3 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pasien yang berobat di RS Harapan Jayakarta mengalami fluktuasi, dimana terjadinya kenaikan dan penurunan pasien setiap bulannya. Pada bulan januari-april mengalami peningkatan namun, pada bulan mei-juli mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa RS Harapan Jayakarta masih belum mampu mempertahankan jumlah pasiennya. Oleh karena itu, diperlukannya evaluasi dan strategi untuk dapat menarik kunjungan dan menjaga loyalitas pasien.

Setiap rumah sakit memiliki pelayanan dan fasilitas serta keunggulan kompetitifnya masing-masing. Setiap rumah sakit akan memberikan pelayanan terbaiknya dengan dokter-dokter yang handal serta penawaran biaya medis yang kompetitif. Keunggulan produk layanan yang ditawarkan juga dapat menjadikan identitas dari rumah sakit tersebut, contohnya RS Mediros dengan keunggulan layanan pada penyakit ginjal, RS Dharma Nugraha dengan keunggulan layanan pada penyakit kanker, RS Kartika Pulomas dengan keunggulan layanan pada obgyn dan sebagainya.

Persaingan yang ketat dan kompetitif menjadikan rumah sakit perlu memiliki perencanaan strategi pemasaran yang terintegrasi, sehingga proses pemasaran dapat sesuai dengan tujuan rumah sakit dalam meraih pangsa pasar.

Dari gambaran rumah sakit diatas, secara umum Rumah Sakit Harapan Jayakarta sudah cukup memenuhi standard dan ketentuan yang ada. Rumah Sakit Harapan Jayakarta memiliki lokasi yang strategis, segmentasi yang menengah kebawah, biaya pelayanan medis yang bersaing, jumlah tenaga medis, serta fasilitas dan pelayanan yang beragam. Namun, Rumah Sakit Harapan Jayakarta masih belum terlalu menunjukkan perkembangan yang pesat. Sejak berdiri pada tahun 1987 hingga saat ini, telah bermunculan dan berkembangnya rumah sakit pesaing dibandingkan dengan Rumah Sakit Harapan Jayakarta. Oleh Karena itu, untuk dapat bersaing di tengah pasar industri dengan pertumbuhan yang cepat serta yang semakin berkembangnya kemajuan teknologi dalam menerapkan pelayanan yang mudah maka diperlukannya perencanaan strategi yang dapat membantu memberikan solusi demi keberlangsungan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi awal serta wawancara awal terhadap direktur utama Rumah Sakit Harapan Jayakarta, didapatkan beberapa uraian, fakta dan data di atas serta melihat fenomena kondisi yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul “ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PADA RUMAH SAKIT HARAPAN JAYAKARTA”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini yaitu; analisis strategi pemasaran pada Rumah Sakit Harapan Jayakarta.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang ingin diidentifikasi yaitu :



1. Apa saja faktor-faktor internal pada Rumah Sakit Harapan Jayakarta ?
2. Apa saja faktor-faktor eksternal pada Rumah Sakit Harapan Jayakarta ?
3. Bagaimana formulasi strategi bisnis pada rumah sakit harapan jayakarta ?
4. Bagaimana langkah strategi pemasaran yang dapat dilakukan oleh Rumah Sakit Harapan Jayakarta ?

### **1.3 Ruang Lingkup Masalah**

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Harapan Jayakarta dan sistem yang digunakan dalam aktifitas di Rumah Sakit Harapan Jayakarta. Untuk mempermudah penulisan laporan proposal ini, maka perlu kiranya dibuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan proposal ini yaitu:

1. Peneliti hanya meneliti Kekuatan, Kelemahan, Ancaman, Peluang (SWOT) pada Rumah Sakit Harapan Jayakarta
2. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Harapan Jayakarta
3. Data diperoleh melalui interview dengan pihak internal perusahaan

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian untuk permasalahan di atas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor internal Rumah Sakit Harapan Jayakarta.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor eksternal Rumah Sakit Harapan Jayakarta.
3. Untuk merumuskan strategi bisnis pada rumah sakit harapan jayakarta
4. Untuk merencanakan langkah strategi pemasaran bagi Rumah Sakit Harapan Jayakarta

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini, di harapkan dapat memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah pengetahuan bagi penulis maupun pembaca khususnya mengenai analisis strategi pemasaran pada institusi rumah sakit.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dalam mengembangkan pengetahuan terutama yang berhubungan dengan analisis strategi pemasaran pada institusi rumah sakit.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi dalam menyelesaikan tugas maupun penelitian.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait untuk dapat mengembangkan strategi pada institusi rumah sakit terutama pada Rumah Sakit Harapan Jayakarta.

### 1.6 State of The Art

Daftar tinjauan pustaka dari Jurnal Internasional yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema yang diteliti telah dihimpun dan dijadikan referensi untuk mempertegas teori yang ada mengenai analisis strategi pemasaran pada institusi rumah sakit. Berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan.

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Kesimpulan
1	Arfan Arshad, Mohammad Fauzan Noordin, Roslina Bint Othman	A Synthesis on SWOT Analysis of Public Sector Healthcare Knowledge Management	Dengan menggunakan metode SWOT pada organisasi kesehatan sektor publik di Pakistan

	(2017)	Information System in Pakistan	<p>dimana HKMIS dapat menangani banyak data mengenai kesehatan dan memberikan informasi yang membantu proses pengambilan keputusan secara efektif dan efisien. Kemampuan dan kinerja sistem tersebut dapat ditingkatkan dengan menangani secara profesional faktor internal dan eksternal. Hal ini memiliki dampak positif pada kualitas layanan, pertumbuhan, dan keberlanjutan program perawatan kesehatan dan rencana strategis yang dipicu oleh organisasi perawatan kesehatan</p>
2	Aida Isabel Tavares (2016)	Portuguese Health System, an Overview and a SWOT review	<p>Merancang strategi dengan menggunakan metode SWOT untuk memberikan kontribusi pada perancangan kebijakan kesehatan yang lebih baik dan reformasi potensial. setiap perbaikan yang diharapkan untuk sistem kesehatan</p>

3	Imran Aslan, Orhan Cinar, Ustun Ozen (2014)	Developing Strategies for The Future of Healthcare in Turkey by Benchmarking and SWOT Analysis	Pembenahan system kesehata di Turki dengan menggunakan analisis SWOT dan Benchmarking dengan Negara- negara lain, strategi menguntungkan diambil dengan metode TOWS. Tujuannya untuk meningkatkan kesehatan di Turki dan dapat dilakukan dengan meningkatkan efisiensi.
4	Gloria KB Ng, Gilberto KK Leung, Janice M Johnston, Benjamin J Cowling (2013)	Factors Affecting Implementation of Accreditation Programmes and The Impact of The Accreditation Process on Quality Improvement in Hospitals : A Swot Analysis	Efektivitas program akreditasi termasuk peningkatan keterlibatan staf dan komunikasi, membangun tim multidisiplin, perubahan positif dalam budaya organisasi, dan meningkatkan kesadaran kepemimpinan. hal ini dapat mendorong peningkatan kualitas. Penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pemerintah, masyarakat, pasien, dan penyedia layanan kesehatan, dalam mempertimbangkan latihan akreditasi.
5	Bobeica Ana Amaria (2013)	Marketing Planning in Healthcare Industry	Menganalisa perencanaan pemasaran di pasar kesehatan dalam kualitas pelayanan. Menggunakan

			metode analisis dengan model 4 variabel yang dipilih (strategi harga, strategi promosi, kualitas kesehatan dan perencanaan pemasaran)
--	--	--	---

