

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini industri jasa berkembang dengan sangat cepat. Persaingan yang terjadi dalam industri ini sangat kompetitif. Pelayanan yang diberikan antara satu penyedia jasa (*service provider*) dengan pemberi jasa lainnya sangat bervariasi, tentunya disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya. Salah satu industri jasa yang berkembang dengan sangat cepat di Indonesia adalah industri jasa rumah sakit, baik rumah sakit milik pemerintah, swasta, maupun asing.

Menurut Bab 1 Pasal 1 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (<http://www.dikti.go.id/files/atur/sehat/UU-44-2009RumahSakit>). Proses globalisasi yang memicu terjadinya perubahan disegala bidang berpengaruh juga pada pada bidang kesehatan khususnya rumah sakit. Meningkatnya pendidikan dan ilmu pengetahuan masyarakat mengenai kesehatan dan perkembangan ilmu kedokteran serta teknologi peralatan medis yang semakin canggih ditambah dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, menimbulkan tuntutan pelanggan yang semakin tinggi dan semakin kritis dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut membuat pengelola rumah sakit seakan berlomba untuk meningkatkan kualitas di setiap aspek. Meningkatnya taraf hidup

masyarakat juga sekaligus meningkatkan harapan mereka akan layanan kesehatan. Oleh karena itu, industri jasa kesehatan mempunyai prospek yang terbilang cukup menjanjikan, karena kini pelayanan kesehatan tidak hanya terpaku pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan pelayanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan kesehatan. Peningkatan harapan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas mendorong muncul dan berkembangnya rumah sakit yang menawarkan pelayanan kesehatan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan) seperti pemeriksaan untuk *check up*, *papsmear*, dan *fitness center*. Laksono Trisnantoro (2005:346). Dengan demikian, filosofi rumah sakit adalah bukan mengharapkan orang sakit, tetapi meningkatkan persiapan terhadap kemungkinan sakit serta meningkatkan kesehatan.

Sektor kesehatan merupakan salah satu sektor yang berkaitan langsung dengan kehidupan masyarakat. Berbagai upaya dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih berdaya guna, efisien sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya, membenahi peralatan dan obat-obatan serta memperbaiki penampilan unit pelayanan kesehatan. Hal ini dilakukan dengan harapan derajat kesehatan masyarakat yang telah dicapai dapat semakin meningkat, serta menjangkau seluruh rakyat Indonesia.

Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor 983.MENKES/SK/1992 mengenai pedoman rumah sakit (umum) dinyatakan bahwa: "Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan

kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan” (<http://www.depkes.go.id/downloads/Sk194-03.pdf>). Menurut *WHO Expert Committee On Organization Of Medical Care*, rumah sakit didefinisikan sebagai “*an integral part of social and medical organization, the function of which is to provide for the population complete health care, both curative and preventive and whose out patient service reach out to the family and its home environment; the hospital is also a centre for the training of health workers and for biosocial research*” (http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit). Keseluruhan dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif sampai rehabilitatif, dimana *output* layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan; rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial.

Dengan demikian, rumah sakit merupakan sebuah sarana kesehatan yang berfungsi melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Hal ini menjadikan rumah sakit sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Dibukanya rumah sakit baru tergantung dari perkembangan suatu daerah, ketersediaan tenaga medis, pemodal, dan pangsa pasar. Pemodal akan mengevaluasi lokasi yang menjadi tujuannya. Selain itu, pemodal juga akan menganalisa demografi tempat yang dituju serta pangsa pasar yang ingin

diambil(<http://health.kompas.com/read/2012/07/20/14131214/Industri.Rumah.Sakit.Harus.Berbenah>).

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, jumlah rumah sakit di Indonesia sudah mencapai 1.959 unit per Mei 2012. Angka tersebut terdiri dari jumlah rumah sakit pemerintah sebanyak 785 unit, swasta 1102 unit, dan sisanya dikelola oleh asing. Jumlah itu bisa terus bertambah seiring dengan perkembangan ekonomi. Jumlah rumah sakit terus bertambah rata-rata 100 unit setiap tahun. Pada tahun 2011 jumlah rumah sakit tercatat bertambah sebanyak 153 unit (http://www.depkes.go.id/PROFIL_DATA_KESEHATAN_INDONESIA/).

Perkembangan industri rumah sakit di Indonesia, khususnya pada peningkatan jumlah rumah sakit swasta, dari tahun ke tahun berjalan amat pesat. Saat ini rumah sakit yang menawarkan beragam fasilitas dan kenyamanan tumbuh ibarat jamur dimusim hujan. Jika pada tahun 1998 jumlah rumah sakit masih didominasi oleh pemerintah, yaitu sebanyak 589 rumah sakit dan swasta sebanyak 491 rumah sakit, kini keadaan sudah jauh berbeda. Hal ini memberikan gambaran mengenai bahwa industri rumah sakit yang selalu diidentikkan dengan institusi yang melayani pasien, akan terus berkembang di masa mendatang, seiring dengan pertumbuhan penduduk yang ada serta perbaikan status ekonomi masyarakat Indonesia

(<http://nasional.kompas.com/read/2009/06/03/20524345/rs.dalam.bentuk.pt.terus.bertambah>).

Perizinan mendirikan rumah sakit yang mudah semakin mendorong terus menjamurnya rumah sakit swasta di Indonesia. Selain itu, jumlah rumah sakit

yang belum genap 2000, masih belum sebanding dengan jumlah penduduk Indonesia yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, bisnis rumah sakit dianggap sebagai peluang investasi yang menjanjikan. Hal ini tentu semakin menambah maraknya persaingan antara para pengelola rumah sakit.

Perkembangan rumah sakit di Indonesia yang terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu, diikuti oleh perubahan orientasi rumah sakit terhadap laba. Jika dahulu rumah sakit hanya didirikan oleh badan-badan keagamaan, sosial, ataupun pemerintah (*non-profit oriented*), sekarang semakin banyak rumah sakit yang didirikan oleh berbagai badan usaha swasta yang usahanya berorientasi pada laba (*profit oriented*). Pertumbuhan rumah sakit swasta sebesar rata-rata 3 persen per tahun, menjadikan persaingan dalam industri ini menjadi sangat kompetitif(<http://nasional.kompas.com/read/2009/06/03/20524345/rs.dalam.bentuk.pt.terus.bertambah>).

Rumah sakit merupakan unit usaha pelayanan kesehatan yang berfungsi sosial, namun harus dikelola secara profesional sebagai satu dari sekian banyak bentuk industri yang juga membutuhkan perhitungan keuntungan. (*profit oriented*). Untuk memperoleh keunggulan daya saing dalam merebut pangsa pasar, sarana dan prasarana yang lengkap belumlah cukup. Rumah sakit dituntut mampu menyajikan pelayanan yang berkualitas dengan harga yang wajar dan bersaing. Pelayanan yang berkualitas tentunya tidak hanya sebatas *service performance* dan *service availability* saja, tetapi juga mencakup kemudahan akses lokasi bagi pengguna jasa untuk memperoleh layanan.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan merupakan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan melalui paradigma kesehatan baru yang mengutamakan upaya promotif dan preventif tanpa mengabaikan upaya kuratif maupun rehabilitatif. Dalam rangka mendukung program pemerintah untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan produktif secara sosial maupun ekonomi, PT. Rumah Sakit Pelabuhan berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya melalui upaya-upaya inovatif secara berkesinambungan sehingga Rumah Sakit Pelabuhan menjadi rumah sakit yang unggul dalam melayani masyarakat maupun perusahaan lainnya (Warta Medika XIII/2012).

PT. Rumah Sakit Pelabuhan merupakan salah satu anak perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia II dengan komposisi kepemilikan sebesar 99,52% sedangkan sisanya 0,48% dimiliki oleh Koperasi Pegawai Maritim Tanjung Priok. Semula ada 3 (tiga) Rumah Sakit Pelabuhan dengan status sebagai bagian (divisi) dari Cabang Pelabuhan Indonesia II yakni Rumah Sakit Tugu di Jakarta, Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dan Rumah Sakit Boom Baru Palembang. Dalam rangka efisiensi dan efektifitas usaha agar dapat mandiri dan berkembang secara profesionalisme, maka Rumah Sakit Pelabuhan dipisahkan dari usaha pelabuhan dan dijadikan satu anak perusahaan yang berdiri sendiri.

Pada 1 Mei 1999, Rumah Sakit Pelabuhan resmi menjadi anak perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia II yang mandiri membawahi (mengelola) 3 (tiga) rumah sakit yakni; Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dan Rumah Sakit Pelabuhan Palembang. Kemudian rumah sakit dibawah PT. Rumah Sakit Pelabuhan bertambah menjadi 4 (empat) karena pada tahun 2001 didirikan

Rumah Sakit Port Medical Center (PMC) yang berlokasi di jalan Enggano No.10 Tanjung Priok, untuk mendekatkan pelayanan ke Pelabuhan Tanjung Priok. Disamping membawahi 4 (empat) rumah sakit, PT. Rumah Sakit Pelabuhan juga mengelola unit BAPEL JPKM (Badan Penyelenggara Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat). BAPEL JPKM didirikan pada tanggal 19 Juli 2001 dengan izin Menteri Kesehatan No HK.00.06.1.8.1316.

Rumah Sakit Pelabuhan pada awalnya hanya dikhususkan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi pegawai dan pensiunan PT. Pelabuhan Indonesia II beserta keluarganya. Namun seiring dengan perkembangannya, Rumah Sakit Pelabuhan berupaya untuk memperluas cakupannya bagi kepada masyarakat umum dan perusahaan lainnya.

Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta yang pada awalnya berasal dari PHC (Port Health Centre) yang didirikan pada tahun 1968 oleh PN Pelabuhan merupakan cabang rumah sakit PT. Rumah Sakit Pelabuhan yang berlokasi di wilayah Tanjung Priok, Jakarta Utara. Pada awal berdirinya, yaitu tahun 1978, Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta merupakan rumah sakit termegah di Asia Tenggara. Kini di usia yang ke-34 tahun, Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta berupaya untuk menggapai kembali kejayaan pada masa itu.

Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta merupakan rumah sakit umum swasta dengan status kelas C plus, yang kini tidak hanya sebatas melayani kesehatan karyawan dan keluarga karyawan PT. Pelabuhan Indonesia II saja, tetapi juga melayani masyarakat umum, perusahaan-perusahaan lain, dan juga merupakan

salah satu rumah sakit rujukan PT. Jamsostek (<http://rspelabuhan.com/profil/rs-pelabuhan-jakarta/sekilas-pandang.html>).

Sebagai salah satu pelaku bisnis, lokasi tempat berlangsungnya kegiatan operasional organisasi sehari-hari merupakan aspek penting. Aspek lokasi menjadi penting karena disanalah terjadinya kegiatan proses penyampaian jasa kepada konsumen. Oleh karena itu, ketepatan memilih lokasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan bisnis. Lokasi yang ideal untuk beroperasinya sebuah perusahaan harus memiliki luasan lahan yang “cukup” luas untuk keperluan pengembangan dikemudian hari. Lokasi harus sesuai untuk konstruksi bangunan, kondisi jalan yang baik, tidak pada lokasi rawan bencana, tidak pada area rawan banjir, dan harus mudah diakses dari berbagai arah, utamanya yang berkaitan dengan fasilitas umum yang ada, dan sebaiknya terletak pada jalur utama transportasi umum. Selain itu, hal lain yang perlu diperhatikan adalah jumlah *competitor* yang terdapat di sekitar lokasi usaha karena jumlah pesaing yang ada akan sangat mempengaruhi pangsa pasar dari suatu organisasi (<http://www.konsultanrumahsakit.com/home/index.php?page=detail&cat=2&id=252>).

Ketepatan memilih lokasi menjadi faktor utama keberhasilan bisnis. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta yang beralamat di Jl. Kramat Jaya No. 1 menempati lokasi yang cukup strategis untuk menjalankan usaha karena berada di jalur utama yang dilalui angkutan umum dari berbagai arah. Selain itu, pemilihan lokasi yang berada tidak jauh dari pelabuhan dan juga Komplek BPP Koja dianggap sesuai dan menguntungkan, mengingat 60% konsumen rumah sakit

adalah pegawai dan keluarga pegawai PT. Pelabuhan Indonesia II. Berikut ini adalah beberapa alternatif akses jalan menuju lokasi Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta

1. Dari Jl. Yos Sudarso ambil arah ke Plumpang, kemudian belok kiri menuju Semper lalu belok kiri masuk Jl. Kramat Jaya ± 150 meter dari Ramayana Department Store.
2. Dari wilayah Kelapa Gading ambil arah menuju timur, kemudian masuk Jl. Pegangsaan II dan belok kiri menuju Semper.
3. Dari Jl. Raya Cilincing, setelah di lampu merah pertama, langsung belok kiri masuk ke Jl. Kramat Jaya ± 150 meter dari Pasar Koja.
4. Dari Cakung, Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta dapat dijangkau melewati Jl. Tipar Cakung menuju arah Semper kemudian belok kanan lewat Bundaran Semper, Jl. Kramat Jaya berada di sebelah kiri .
5. Dari Jl. Raya Gereja Tugu belok kanan sebelum Bundaran Semper, sampai di Jl. Kramat Jaya, Rumah Sakit Pelabuhan ± dari Ramayana Department Store.

(<http://rspelabuhan.com/profil/rs-pelabuhan-jakarta/peta-lokasi.html>).

Sayangnya, akses jalan yang baik menjadi terhambat karena kemacetan yang sering terjadi di hampir semua rute menuju ke lokasi Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Padatnya hilir mudik kontainer yang datang dari dan menuju ke Pelabuhan menjadi salah satu alasan terjadinya kemacetan di beberapa ruas jalan, selain dari ketidakteraturan lalu lintas di daerah ini. Hal tersebut diperparah oleh kondisi jalan yang buruk di depan rumah sakit. Banyaknya lubang kecil

maupun besar di sepanjang Jl. Kramat Jaya cukup mengganggu karena dapat membahayakan keselamatan pengguna jalan serta membuat arus lalu lintas menjadi tersendat.

Hal lain yang penting untuk diperhatikan terutama pada saat musim penghujan seperti sekarang ini adalah banjir. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta berada di kawasan yang cukup sering terendam banjir. Kurang baiknya saluran pembuangan dan resapan air serta topografi yang rendah membuat air hujan sering menggenangi daerah Koja dan Tanjung Priok dimana Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta beroperasi. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta sempat terkena banjir beberapa kali, yang mengakibatkan pasien harus di evakuasi dan rumah sakit harus tutup sementara. Hal tersebut tentunya membawa kerugian yang cukup besar bagi sebuah rumah sakit.

Keberhasilan bisnis salah satunya ditentukan oleh kemampuan memahami pesaing. Menurut Muhril (2011), pesaing adalah perusahaan yang menghasilkan atau menjual barang/jasa yang sama atau mirip dengan produk yang kita tawarkan.. Mempelajari ukuran pasar untuk suatu produk atau jasa dan jumlah pesaing yang ada, dapat membantu pengusaha dalam menentukan peraihan porsi pasar yang cukup besar untuk mendapatkan laba. Untuk melepas ketergantungan terhadap pasien PT. Pelabuhan Indonesia II dan menjadi institusi yang lebih mandiri dengan mampu bersaing di pasar ritel, Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta harus mampu membenahi diri agar bisa lebih kompetitif.

Kunci memenangkan persaingan dalam industri yang kompetitif adalah dengan memberikan *value-added* (nilai tambah) baru kepada pelanggan. Masalah

harga (*price*) pun harus kompetitif. Dengan produk yang lebih unggul, perusahaan harus cermat sehingga harga yang ditetapkan sesuai dengan produk yang ditawarkan. Laksita (2012:128). Untuk itu Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta melakukan evaluasi menyeluruh guna mendapatkan perspektif tentang posisi Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta di industri rumah sakit khususnya di Jakarta Utara.

Di sekitar wilayah cakupan pasarnya, Sakit Pelabuhan Jakarta memiliki beberapa rumah sakit pesaing yang masing-masing memiliki keunggulan yang berbeda. Menurut pihak Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, selain Rumah Sakit Sukmul Sisma Medika, seluruh rumah sakit pesaing teratas memiliki keunggulan akses dan lokasi dibandingkan dengan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

Tabel 1.1
Top Competitor Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta 2012

No	Nama Rumah Sakit	Jarak dengan RSPJ	Keunggulan
1	RS Islam Sukapura	1.8 km	<i>Brand</i> islam, akses, fasilitas, tarif
2	RSUD Koja	2.6 km	Fasilitas, dokter, tarif
3	RS Mulyasari	1.2 km	Akses, fasilitas, tarif
4	RS Puri Medika	3.0 km	Akses, <i>medical check up</i> , tarif
5	RS Sukmul Sisma Medika	4.1 km	Klinik satelit, tarif
6	RS Firdaus	3.8 km	Dekat pemukiman, tarif
7	RS Satya Negara	5.9 km	Fasilitas, dokter, dekat pemukiman
8	RS Royal Progress	6.0 km	Fasilitas, dokter, dekat pemukiman
9	RS Gading Pluit	4.7 km	Fasilitas, dokter, <i>brand</i> , akses
10	RS Mitra Kelapa Gading	3.7 km	Fasilitas, dokter, <i>brand</i> , akses

Sumber: Marketing Plan RSPJ 2012

Visi dari Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah "Menjadi Rumah Sakit Rujukan dengan Layanan Unggulan dan Berbiaya Terjangkau bagi Masyarakat Sekitarnya", oleh karena itu *targeting* pelanggan adalah kelas menengah kebawah dengan *income* kurang dari Rp.1500.000,00 sampai Rp.6000.000,00. Dengan demikian *positioning* Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah rumah sakit yang berbiaya rendah (*low cost*). Akan tetapi, 6 dari 10 rumah sakit pesaing mematok tarif pelayanan yang lebih rendah dari Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, sedangkan 4 sisanya adalah rumah sakit dengan target konsumen penghasilan menengah keatas. Hal ini tentunya harus diwaspadai oleh pihak rumah sakit jika ingin memenangkan persaingan dalam industri rumah sakit kelas menengah kebawah.

Sebagai organisasi yang melayani bidang kesehatan, secara garis besar Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta memiliki 2 jenis pasien, yaitu pasien umum dan pasien dinas. Melalui langkah sosialisasi yang terpadu, kini masyarakat luas sudah mengenal Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta sebagai rumah sakit yang melayani pasien umum dan merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi tujuan untuk berobat.

Dengan *market share* dari rumah sakit Jakarta Utara sebesar 10%, pendapatan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta terbagi kedalam dua porsi, yaitu 60% pendapatan dari kunjungan pasien dinas, dan 40% dari kunjungan pasien umum. Pasien umum terbagi menjadi 2 golongan besar, yaitu korporasi dan individu, dengan proporsi yang bervariasi di setiap layanan yang diberikan. Kedepannya, Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta menargetkan untuk membalik porsi

pendapatannya menjadi 60% pendapatan dari kunjungan pasien umum dan 40% pendapatan dari kunjungan pasien dinas.

Kontribusi pendapatan dari segmen pasar individu berturut-turut dari tahun 2008 sampai tahun 2011 adalah sebesar 59.29% , 43.265 , 40.98% , dan tahun 2011 sebesar 33.71%. Kontribusi kunjungan dari segmen pasar individu berturut-turut dari tahun 2008 sampai tahun 2011 adalah sebesar 38.46% , 38.62% , 33.41% , dan pada tahun 2011 sebesar 28.44%. (*Marketing Plan RSPJ 2012*)

Kontribusi pasien individu terhadap pendapatan dari segmen pasar individu menurun sebanyak 25,58%, sementara kontribusi kunjungan dari segmen pasar individu pun mengalami penurunan sebanyak 10.02% dalam kurun waktu 4 tahun terakhir.

Klinik spesialis penyakit dalam merupakan salah satu klinik di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta yang juga mengalami penurunan jumlah pasien umum dalam beberapa tahun terakhir. Dalam periode dua tahun, terdapat 39 penurunan kunjungan pasien berobat. Pada tahun 2010 jumlah kunjungan pasien tercatat sebanyak 2469 kali kunjungan, sementara pada tahun 2011 jumlah ini turun menjadi 2430 kunjungan. Data kunjungan pasien umum klinik spesialis penyakit dalam selama tahun 2011 dapat terlihat dalam tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2
Kunjungan Pasien Umum Klinik Spesialis Penyakit Dalam RSPJ 2011

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan
1	Januari	236
2	Februari	232
3	Maret	236
4	April	215
5	Mei	227
6	Juni	210
7	Juli	202
8	Agustus	197
9	September	192
10	Oktober	178
11	November	170
12	Desember	135
Total		2430

Sumber: Laporan Medik RSPJ 2012

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa secara umum, pasien klinik spesialis penyakit dalam cenderung mengalami penurunan, meskipun beberapa kali sempat menunjukkan kenaikan jumlah kunjungan seperti yang terjadi di bulan Maret dan Mei.

Adanya penurunan jumlah kunjungan dari segmen pasien individu/umum Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta secara keseluruhan dan juga penurunan pasien

umum yang cukup signifikan di klinik spesialis penyakit dalam membuat peneliti tertarik untuk menjadikan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta sebagai objek dari penelitian ini.

Berdasarkan pemaparan teori dan data-data yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Lokasi dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Memilih Jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi mengenai lokasi, persepsi harga, dan keputusan pemilihan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pemilihan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta?
3. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pemilihan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta?
4. Apakah lokasi dan persepsi harga secara bersamaan mempengaruhi keputusan pemilihan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui deskripsi dari lokasi, persepsi harga, dan keputusan pemilihan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.
2. Menguji pengaruh lokasi terhadap keputusan pemilihan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.
3. Menguji pengaruh persepsi harga terhadap keputusan pemilihan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.
4. Menguji pengaruh lokasi dan persepsi harga secara bersamaan terhadap keputusan pemilihan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dimasa mendatang dapat memberikan kontribusi baik berupa akademis untuk pengembangan ilmu dan dunia pendidikan, serta manfaat praktis atau operasional bagi dunia bisnis. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagi Pihak Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh lokasi dan persepsi harga dalam keputusan pemilihan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta sehingga dapat memberikan informasi bagi pihak lain yang membutuhkan acuan untuk penelitian selanjutnya yang relevan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang lokasi, persepsi harga, serta pengaruhnya terhadap keputusan pemilihan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

3. Bagi Perusahaan Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi manajemen Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta untuk mengetahui peranan lokasi dan persepsi harga terhadap keputusan pemilihan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.