

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

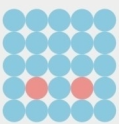
Di era globalisasi saat ini, di mana hubungan perdagangan antar negara semakin tak mengenal batas, secara positif berdampak pada peningkatan ekonomi secara makro, dan peningkatan daya saing produk agribisnis nasional. Lalu lintas perdagangan global tersebut utamanya menyangkut perdagangan komoditi peternakan (unggas, sapi dan babi), dan produk olahannya rentan terhadap penularan penyakit dari negara yang bersangkutan. Dalam konteks perdagangan global, maka dampaknya adalah terjadinya suatu negara membatasi konsumsi produk berdasarkan negara asal produk atau yang disebut *country-of origin effect* (Schiffman dan Kanuk, 2007). Penularan dan penyebaran penyakit yang disebabkan virus oleh hewan kepada manusia, seperti virus *Afian Influenza* (AI) atau yang dikenal dengan nama kimia H5N1 yang menyerang unggas, atau *Antrax* yang menyerang sapi, bahkan yang terakhir adalah virus flu babi (H1N1) yang mewabah di Meksiko, begitu sangat menakutkan dan menjadi ancaman bagi kesehatan manusia, namun sekaligus menjadi tantangan di dunia kedokteran hewan.

Data dari Departemen Kesehatan RI tentang jumlah penderita maupun korban akibat serangan penyakit yang ditularkan melalui hewan di Indonesia sampai dengan pertengahan bulan Juli 2009 mencapai 64 kasus, sedangkan data terbaru (2/7/2009) dari Badan Kesehatan Dunia (WHO) penderita virus flu H1N1 (flu babi) terus bertambah. Hingga kini sudah 77.201 orang di dunia yang



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

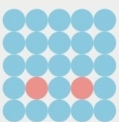
MB-IPB

terjangkit virus flu tipe baru itu. Sebanyak 332 orang telah meninggal akibat flu babi.

Seiring meningkatnya pendidikan, masyarakat menyadari untuk sehat tidak cukup hanya dengan pemenuhan standar gizi semata, diperlukan faktor lingkungan yaitu kesehatan lingkungan, beberapa penyakit mematikan belakangan ini disebabkan oleh virus melalui hewan ternak, maupun *pet* seperti *rabies* yang diakibatkan oleh gigitan anjing atau kucing. Dengan demikian perlu disadari semua betapa pentingnya peranan dokter hewan dan tersedianya instalasi rawat hewan (Rumah Sakit Hewan, Poliklinik Hewan, Praktek Dokter Hewan).

Rumah Sakit Hewan Institut Pertanian Bogor (RSH-IPB) yang didirikan sejak tahun 2000, namun secara resmi beroperasi mulai tahun 2003, merupakan Rumah Sakit Hewan terbaik dan terlengkap di Asia, yang memiliki Visi : Pada tahun 2010 RSH-IPB diharapkan sudah menjadi Rumah Sakit Hewan Rujukan Spesialis dan terpilih di Indonesia, serta Misi : Menunjang Pendidikan Kedokteran Hewan dan menyiapkan Pendidikan Dokter Hewan Spesialis bersamaan dengan pemberian pelayanan kepada hewan selaku pasien, masyarakat pemilik hewan. Visi-Misi tersebut kemudian dijabarkan menjadi sasaran operasional kedalam tugas, peran dan fungsi RSH-IPB sebagai Rumah Sakit Pendidikan (*Teaching Hospital*) yaitu, sebagai penunjang pendidikan dan penelitian kedokteran hewan, maupun sebagai Rumah Sakit Hewan rujukan terpilih nasional bersamaan dengan pemberian pelayanan kepada hewan selaku pasien, masyarakat pemilik *pet* (*Public Hospital*). Harapannya Rumah Sakit Hewan yang berada di kawasan Perguruan Tinggi ternama yang memiliki sejumlah dokter hewan spesialis, dengan ditunjang fasilitas dan peralatan yang lengkap dapat berkembang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

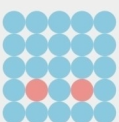
RSH-IPB relatif baru dalam industri jasa layanan perawatan kesehatan pet. Jumlah kunjungan pasien dalam 5 (lima) tahun terakhir meskipun mengalami kenaikan, tetapi trend pertumbuhannya cenderung menurun. Berdasarkan laporan kegiatan RSH-IPB tahun 2004-2009 menunjukkan rata-rata jumlah kunjungan pasien adalah 3.016, dengan tingkat pertumbuhan 17,8%. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Pertumbuhan Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Hewan IPB Tahun 2004-2009

Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien	Persen (%) Pertumbuhan
2004	2004	-
2005	2050	2,30
2006	2540	23,90
2007	3187	25,00
2008	3811	19,58
2009	4505	18,21
Rata-Rata	3016	17,80

Sumber : Laporan Tahunan RSH-IPB

Tentunya harapan manajemen RSH-IPB adalah terjadi peningkatan pertumbuhan jumlah kunjungan pasien setiap tahun. Menurunnya pertumbuhan jumlah kunjungan tersebut diduga karena faktor sikap pemilik *pet* terhadap jasa layanan RSH-IPB. Apakah atribut-atribut jasa layanan RSH-IPB belum memenuhi harapan pemilik *pet*? Atau faktor karakteristik pemilik *pet* itu sendiri seperti kondisi sosial, budaya maupun personal mereka sehingga mempengaruhi sikapnya terhadap atribut jasa layanan RSH-IPB. Dengan meningkatnya jumlah pelaku bisnis jasa layanan perawatan kesehatan *pet* di Bogor (lihat tabel 4), persaingan dalam industri ini akan semakin ketat, maka untuk dapat memiliki keunggulan bersaing (*competitiveness advantage*) manajemen RSH-IPB perlu



melakukan upaya merumuskan strategi pemasaran yang tepat agar dapat meningkatkan jumlah klien, sehingga dapat meningkatkan kunjungan pasien. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka dilakukan penelitian terhadap sikap dan perilaku pemilik pet di wilayah Bogor terhadap jasa layanan RSH-IPB.

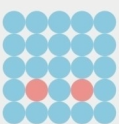
1.2 Perumusan Masalah

Untuk mencapai misi RSH-IPB menjadi rumah sakit hewan rujukan nasional, akan menjadi tugas berat jajaran direksi RSH-IPB bagaimana meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Diperlukan analisis dan perumusan strategi pemasaran (*segmentation, targeting, and positioning*), yang tepat.

Menghadapi kondisi ini, RSH-IPB memerlukan banyak informasi yang akan dimanfaatkan dalam menyusun strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah pemilik *pet* sebagai pelanggan dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan. Beberapa informasi yang penting adalah berkaitan dengan sikap dan perilaku pemilik *pet*.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini diharapkan dapat menjawab permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien RSH-IPB?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sikap pemilik *pet* dalam memilih jasa layanan RSH-IPB?



1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

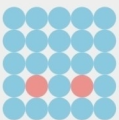
1. Menganalisis segmentasi pemilik *pet* berdasarkan sikapnya terhadap atribut jasa layanan RSH-IPB;
2. Menganalisis hubungan antara karakteristik dan perilaku pemilik *pet* dengan sikapnya terhadap atribut jasa layanan RSH-IPB.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah melakukan penelitian ini, dan menganalisis hasilnya, sehingga dapat diketahui secara empirik karakteristik pemilik *pet*, dan sikapnya terhadap atribut jasa layanan RSH-IPB, maka diharapkan bermanfaat bagi :

1. Direksi Rumah Sakit Hewan Institut Pertanian Bogor dalam membantu pengambilan keputusan arah kebijakan strategi pemasaran kedepan;
2. Pimpinan Institut Pertanian Bogor, dalam membantu pengambilan keputusan arah kebijakan pengembangan Rumah Sakit Hewan Institut Pertanian Bogor kedepan apakah perlu menjadi *Strategic Bussines Unit* (SBU);
3. Para peneliti, untuk dilakukan penelitian secara spesifik lebih lanjut;
4. Masyarakat pada umumnya yang memerlukan data hasil penelitian seperti ini, maupun para dokter hewan praktisi yang memiliki *interest* terhadap pengembangan dirinya pada dunia bisnis Rumah Sakit Hewan, Poliklinik Hewan, ataupun Praktek Dokter Hewan Mandiri.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan tujuan dan manfaat penelitian, maka fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *pet* adalah hewan jenis anjing dan kucing;
2. Penelitian ini dilakukan pada perilaku pemilik *pet* untuk memperoleh gambaran segmentasinya, serta sikap pemilik *pet* terhadap atribut jasa layanan RSH-IPB;
3. Penelitian ini dilakukan terhadap pemilik *pet* di wilayah Bogor;
4. Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen RSH-IPB dalam bentuk saran guna merumuskan strategi pemasaran untuk mengakuisisi pemilik *pet* baru, dan mempertahankan pemilik *pet* lama sehingga dapat meningkatkan kinerja RSH-IPB. Sedangkan implementasinya merupakan hak RSH-IPB.

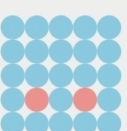
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB

Untuk Selengkapnya Tersedia di Perpustakaan MB-IPB



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.