

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Lingkungan bisnis dewasa ini mengalami perubahan, diantara perubahan-perubahan tersebut adalah (Kotler, 1997) :

1. *Customer* memegang kendali bisnis, keadaan sebelumnya produsen yang menentukan produk dan jasa apa yang harus disediakan pasar, berubah menjadi customer menentukan produk, dan yang mereka butuhkan yang harus dipenuhi oleh produsen. Perusahaan yang bisa bertahan adalah *customer driven company* yang menekan pada pemberian solusi masing-masing konsumen siapa saja yang memuaskan konsumen secara optimal dialah yang memenangkan persaingan.
2. Kesenjangan pendapatan
3. Tuntutan lingkungan hidup dan pemasaran yang bertanggung jawab
4. Kemajuan teknologi
5. Kompetisi semakin tajam

Perubahan bisnis dimana konsumen yang memegang kendali bisnis mengharuskan suatu perusahaan untuk menempatkan konsumen sebagai kunci pokok kelangsungan hidup perusahaan yang harus dicapai dan disosialisasikan ke dalam perusahaan sehingga mampu menyediakan *value* terbaik kepada konsumen dan mampu berbeda (*distinct*) dari pesaing yang kemudian menimbulkan kepuasan konsumen, konsumen yang puas, menghasilkan *financial return* yang memadai (Mulyadi, 2001).

Dilemanya adalah bahwa pada saat menarik konsumen baru merupakan suatu kebutuhan mutlak, juga sangat mahal (Blattberg dan Deighton, 1996). Begitu mahalnya konsumen baru pada kenyataannya dalam berbagai situasi jika konsumen baru tersebut dapat dikuasai dan dapat dipelihara dalam melewati periode yang dipertimbangkan, maka akan dapat dibalikkan menjadi bisnis yang sangat menguntungkan. Nilai tinggi seumur hidup kas masa mendatang telah dihasilkan oleh konsumen yang membeli

lagi dan telah dibahas secara ekstensif beberapa dekade yang lalu (Best, 2000).

Nilai peningkatan mereka juga lebih sebagai suatu perusahaan penawaran yang bergerak ke dalam fase kedewasaan dalam lingkaran hidup produk dimana rasio lainnya, jika manfaat atas penarikan *marginal* terus meningkat klien baru memburuk dengan cepat.

Di pihak lain, kegagalan untuk menahan konsumen tidak hanya berakibat dalam hilangnya alur kas masa mendatang tersebut tapi juga ketidakpuasan konsumen terlebih-lebih untuk mengungkapkan perasaan mereka kepada orang-orang daripada konsumen yang merasa puas (Richins, 1983; Sheth dll, 1999). Secara jelas dengan mengetahui ketidakpuasan konsumen dan akibatnya merupakan hal yang kritis di dalam manajemen setelah pembelian efektif, kepemilikan konsumen dan kepemilikan hubungan konsumen jangka panjang (Sheth dan Parvatiyar, 1995).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *complaint consumer* adalah jenis produk atau jasa yang terlibat, biaya, dan arti sosial produk (mowen, 2002).

Semboyan bangsa Indonesia “Bhinneka Tunggal Ika” mencerminkan realitas aktual masyarakat Indonesia yang dikenal sebagai masyarakat majemuk tidak dari lebih kurang limaratus kelompok etnis, dimana setiap kelompok etnis tetap mempertahankan identitas etnis dan budayanya, dan mengklaim wilayah teritorial etnisnya sendiri (Suparlan, 2003.).

Koentjaraningrat (dalam Yulianti, 2004) membedakan etnis yang ada di Indonesia menjadi etnis pribumi dan etnis non pribumi. Etnis pribumi adalah etnis yang nenek moyangnya merupakan penduduk asli Indonesia seperti etnis Jawa, Sunda, Batak, Bali dan sebagainya. Sedangkan etnis non pribumi adalah etnis yang merupakan keturunan asing atau nenek moyangnya berasal dari bangsa lain. Bila etnis asing berbaur dengan etnis asli, maka etnis asing tersebut merupakan kelompok mayoritas, dilihat dari jumlah atau kuantitas (Tarakanita dan Widiarti, 2002).

Saat ini tingkat persaingan rumah sakit sangat tinggi, agar rumah sakit dapat bertahan dan berkembang, pihak rumah sakit harus pro aktif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Dengan cara memahami persepsi konsumen mengenai pelayanan di rumah sakit serta menerapkan sesuai apa yang diinginkan konsumen, rumah sakit akan mampu bertahan dan unggul dalam persaingan di era globalisasi saat ini (Martilla dan James, 1996 dalam Irmawati, 2000).

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mencoba mengadakan penelitian yang membahas tentang perbedaan etnis pribumi dan non pribumi dengan contoh kasus etnis Cina (Tionghoa) dengan Jawa diukur dari perbedaan *Complaint* mereka terhadap pelayanan rumah sakit bagi mereka yang pernah merasakan pelayanan perawatan rumah sakit di Surakarta.

## **1.2. Perumusan Masalah**

1. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Behavior* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan *voice response*?
2. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Behavior* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan *private response*?
3. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Behavior* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan *third party response*?
4. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Intentions* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan meyarakan keluhan?
5. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Intentions* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan menuntut ganti rugi?

6. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Intentions* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan mengambil tindakan?
7. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan jenis *Complaint Consumer Intentions* antara etnis Cina (Tionghoa) dengan etnis Jawa berdasarkan pada tindakan hukum?