

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Penelitian

Wisata kesehatan telah menarik perhatian para wisatawan dari seluruh dunia. Liburan sekaligus untuk tujuan kesehatan telah menjadi tren bagi para wisatawan untuk melakukan perjalanan lintas batas internasional. Dalam beberapa tahun terakhir, banyak negara telah mengakui pariwisata medis sebagai industri nasional mereka dan Malaysia telah diakui sebagai tujuan wisata medis yang terkenal. Malaysia telah menarik perhatian yang signifikan di mana semakin banyak wisatawan kesehatan yang mengunjungi Malaysia dari berbagai negara, seperti Australia, India, dan Indonesia. Pasar dalam pariwisata medis berkembang pesat dan persaingan yang ketat di pasar internasional telah terjadi di antara para pemain industri. Dalam industri yang semakin kompetitif ini, perhatian utama Malaysia adalah untuk menarik dan mempertahankan wisatawan kesehatan, oleh karena itu, memotivasi wisatawan medis untuk melakukan kunjungan berulang untuk layanan medis sangat penting (Sultana, Haque, Momen, & Yasmin, 2014). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan medis dan kemudian memengaruhi niat mereka untuk mengunjungi kembali layanan medis di Malaysia dari prospektif wisatawan Indonesia.

Dalam kondisi pariwisata saat ini, bepergian untuk tujuan perawatan kesehatan bukanlah sensasi baru bagi para wisatawan dari negara maju (Cham, Yet Mee, & Nai-Chiek, 2014). Tren ini dikenal sebagai "Wisata Kesehatan" ketika seorang pasien mengunjungi negara asing untuk niat mencari perawatan medis, perawatan gigi, bedah, dan perawatan lainnya sekaligus menikmati liburan pada saat yang sama (M. J. Khan, Chelliah, & Haron, 2016). Permintaan akan layanan medis telah menjadi pola konsumsi umum bagi wisatawan, terutama negara-negara di Asia (Pocock & Phua, 2011). Pada tahun 1998, ketika krisis ekonomi Asia terjadi, sejumlah besar negara telah mengakui efek diversifikasi kegiatan ekonomi dan ini telah mengarahkan Malaysia untuk meningkatkan keterlibatan dalam sektor pariwisata medis yang muncul. Sejak itu, the Pemerintah Malaysia mulai mempromosikan pariwisata medis pada tahun 1998

sebagai cabang dari sektor kesehatan dan pariwisata (Jaapar, Musa, Moghavvemi, & Saub, 2017).

Berdasarkan Tabel 1.1, pariwisata medis di Malaysia secara bertahap meningkat dari tahun 2011 ke tahun 2018. Jumlah wisatawan kesehatan ke Malaysia pada 2011 hingga 2017 terus meningkat dari 643.000 menjadi 1.082.000. Itu telah berkontribusi pada peningkatan pendapatan Malaysia dari RM527.000 menjadi RM1.578.000. Pasien asing yang melakukan perjalanan ke Malaysia untuk perawatan sebagian besar dari Indonesia (65% hingga 70%), Jepang (5% hingga 6%), Eropa (5%) dan India (3%) (Mosbah & Saleh, 2014). Menurut hasil laporan Malaysia Healthcare Travel Council (2019), sepanjang tahun 2018 terdapat 670.000 pasien dari Indonesia yang berobat di Malaysia.

**Tabel 1.1** *Jumlah Wisatawan Kesehatan dari Manca Negara dan Pendapatan Malaysia*

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wisatawan Kesehatan</b>	<b>Pendapatan (RM)</b>
2011	643,000	527,000
2012	728,000	603,000
2013	881,000	726,000
2014	882,000	777,000
2015	859,000	914,000
2016	921,000	1,123,000
2017	1,000,000	1,300,000
2018	1,082,000	1,578,000

**Sumber:** Malaysia Healthcare Travel Council, 2020

Malaysia dikenal sebagai Negara wisatawan kesehatan ini didasarkan pada beberapa faktor, yaitu nilai esensial, keterjangkauan, teknologi yang premium dan berkualitas di Malaysia (Safurah, J., kamaliah, M.H., Khairiyah, A.M., Nour, H.O., & Healy, 2013). Biaya perawatan medis yang terjangkau di Malaysia bertindak sebagai keunggulan kompetitif dibandingkan dengan negara-negara Asia lainnya (Dahlui & Aziz, 2012). Selain biaya, wisatawan kesehatan turis asing juga tertarik dengan kualitas layanan yang diberikan, teknologi canggih dari

**Universitas Internasional Batam**

fasilitas dan perawatan dengan nilai tukar mata uang yang sangat menguntungkan. Selanjutnya, perawatan kesehatan Malaysia juga menawarkan beragam layanan seperti medis umum skrining, manajemen kesehatan dan nyeri, operasi kardiotoraks, perawatan gigi dan kesuburan, operasi kosmetik, perawatan kanker, dan lainnya (Malaysia South-South Association (MASSA), 2018).

Malaysia sebagai salah satu tujuan wisata kesehatan terbaik untuk pelayanan kesehatan tidak terlepas dari pencapaian yang telah didapatkan selama ini. Pencapaian ini dibangun atas dasar peningkatan berkesinambungan dari kualitas layanan kesehatan medis. Keberhasilan industri pariwisata medis Malaysia telah menarik lebih banyak pesaing ke pasar karena keuntungannya. Untuk mempertahankan keunggulan kompetitif, tidak hanya dengan pelayanan baik dan harga terjangkau saja, tetapi juga menciptakan nilai yang konsistensi di atas harga untuk wisatawan medis. Kualitas layanan yang lebih baik dengan biaya lebih rendah dan terjangkau adalah target berkelanjutan untuk setiap penyedia layanan. Negara perlu berjuang untuk tujuan ini sehingga wisatawan medis tidak akan beralih ke substitusi lain yang memberikan nilai pelanggan yang lebih baik. Jika penyedia layanan dapat memenuhi harapan pelanggan dan kebutuhan mereka terpenuhi, tidak menutup kemungkinan mereka akan memiliki niat yang lebih tinggi untuk mengunjungi kembali negara tersebut untuk wisata kesehatan (Malaysia Healthcare Travel Council, 2020).

Meskipun wisata kesehatan di Malaysia dalam kondisi baik, tetapi masih menghadapi tantangan karena kompetisi yang tinggi di industri medis. Persaingan yang ketat industri kesehatan di negara-negara ASEAN dan meningkatnya kesadaran pasien terhadap kepuasan, sistem kesehatan Malaysia masih memiliki ruang untuk perbaikan dan membangun keunggulan kompetitif, dan akhirnya memiliki tujuan untuk menarik lebih banyak wisatawan medis dan meningkat niat mengunjungi kembali pasien (Malaysia Healthcare Travel Council, 2020).

Kualitas layanan sangat penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Namun, di negara-negara berkembang, persepsi pasien tentang layanan medis telah diabaikan oleh penyedia layanan kesehatan (Chang, Chen, & Lan, 2013). Salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh sistem perawatan kesehatan

Malaysia adalah negara-negara tetangga seperti Singapura menawarkan layanan medis dan perawatan kesehatan yang sangat baik dan dengan biaya yang terjangkau. Layanan berkualitas rendah dan biaya perawatan medis yang tinggi telah mendorong pasien untuk mencari perawatan-perawatan berkualitas tinggi di Negara lain dengan harga lebih murah. Misalnya, Singapura memiliki salah satu rumah sakit dengan arsitektur paling canggih di dunia. Para pasien akan mempertimbangkan rumah sakit yang memberikan nilai lebih tinggi dengan biaya yang terjangkau. Akibatnya, pasien akan memilih rumah sakit yang menyediakan layanan perawatan medis yang lebih baik.

Reputasi tinggi yang diterima oleh Malaysia karena keterjangkauan biaya medis tetap terdapat masalah yang dihadapi dalam menarik pasien untuk berkunjung. Seperti ditunjukkan dalam Tabel 1.2, biaya medis untuk *bypass* jantung adalah US \$ 12.100 di Malaysia yang lebih tinggi dibandingkan dengan US \$ 7.900 di India. Biaya ini sekitar 65% dari biaya Malaysia. India memberikan kualitas layanan yang sama dengan harga lebih murah dibandingkan dengan Malaysia. Namun demikian, hal ini disebabkan oleh padatnya tenaga kerja di negara tersebut yang menyebabkan biaya rendah dalam layanan perawatan medis. Selain itu, Singapura menyediakan perawatan medis canggih seperti bedah saraf, penggantian sendi dan transplantasi hati mulai dari Tahun 2007 (Pocock & Phua, 2011). Dengan demikian, pasien akan mencari alternatif yang lebih baik setelah membandingkan biaya berbagai negara.

**Tabel 1.2** Perbandingan Biaya dari Biaya Perawatan Kesehatan antara Beberapa Negara

Prosedur Medis	USA	India	Korea Selatan	Thailand	Singapore	Malaysia	Indonesia
Bypass	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$
Jantung	123,000	7,900	26,000	15,000	17,200	12,100	13,000
Penggantian	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$
Pinggul	40,364	7,200	21,000	17,000	13,900	8,000	7,800
Pengobatan	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$	USD\$
Kanker	750,000	400,000	670,000	530,000	690,000	470,000	530,000

Prosedur Medis	USA	India	Korea Selatan	Thailand	Singapore	Malaysia	Indone sia
IVF	USD\$ 12,400	USD\$ 2,500	USD\$ 7,900	USD\$ 4,100	USD\$ 6,900	USD\$ 14,900	USD\$ 3,900
Lasik	USD\$ 4,000	USD\$ 1,000	USD\$ 1,700	USD\$ 2,310	USD\$ 3,800	USD\$ 3,450	USD\$ 1,300
Face Lift	USD\$ 11,000	USD\$ 3,500	USD\$ 6,000	USD\$ 3,950	USD\$ 440	USD\$ 3,550	USD\$ 4,500

**Sumber:** medicaltourism.com, 2020

Malaysia sebagai wisata kesehatan memiliki alasan untuk mendapatkan reputasi tinggi adalah karena keterjangkauan biaya medis, dukungan pemerintah dan subsidi (Sarwar, 2013). Nilai yang dirasakan dan diperoleh pasien dari layanan medis menciptakan perbandingan terhadap manfaat yang diperoleh dan biaya yang dikeluarkan. Daya saing negara sedang dibangun di bawah kualitas terbaik dari layanan medis dengan harga terjangkau. Keberhasilan dalam industri pariwisata kesehatan lokal telah menyebabkan Malaysia ditiru oleh Negara lain. Oleh karena itu, penyedia medis lokal perlu memanfaatkan sumber daya untuk meningkatkan kualitas layanan dan pada saat yang sama, mempertahankan keterjangkauan harga untuk perawatan medis.

Di era digital ini, informasi kesehatan dalam layanan medis telah digitalisasi. Sebagai salah satu teknologi informasi kesehatan yang disorot, *E-health* sedang dibangun yang bertujuan untuk komunikasi antara dokter dan pasien ada tanpa kehadiran fisik di area yang sama. Dengan memanfaatkan teknologi informasi ini, sangat bermanfaat bagi penyedia layanan medis karena memungkinkan mereka untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan menyediakan koneksi instan kepada yang membutuhkan. Terkendala oleh keterbatasan anggaran, infrastruktur *E-health* di Malaysia masih berkembang (Deloitte & Deloitte, 2018). Wisata kesehatan adalah tentang pertempuran kemajuan teknologi. Tanpa teknologi canggih, pasien akan mengalihkan preferensi mereka ke pesaing lain (Kim, Arcodia, & Kim, 2019). Dengan asosiasi *E-health*, kualitas layanan di sektor medis dapat ditingkatkan secara positif. Ketika datang ke sistem perawatan pasien, penerapan *E-health* membantu untuk

menangkap nilai pelanggan dalam hal konseling instan, pemesanan online untuk janji temu, dan skrining kesehatan pasien. Dari latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis diatas, penulis mengambil keputusan untuk meneliti lebih dalam kepuasan dari wisata kesehatan dan keinginan untuk berkunjung kembali kemalaysia dan prospektif masyarakat Batam dengan judul “Faktor Yang Mempengaruhi Niat Berkunjung Kembali Turis Medis Kota Batam ke Malaysia”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Penelitian ini dilakukan demi mendapat jawaban pertanyaan penelitian berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan medis mempengaruhi kepuasan turis medis di Malaysia?
- b. Apakah nilai yang dirasakan mempengaruhi kepuasan turis medis di Malaysia?
- c. Apakah teknologi informasi kesehatan mempengaruhi kepuasan turis medis di Malaysia?
- d. Apakah kepuasan turis medis mempengaruhi keinginan berkunjung kembali di Malaysia?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk tujuan meneliti:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan turis medis di Malaysia.
- b. Untuk mengetahui pengaruh nilai yang dirasakan terhadap kepuasan turis medis di Malaysia.
- c. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi kesehatan terhadap kepuasan turis medis di Malaysia.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan turis medis terhadap keinginan berkunjung kembali di Malaysia.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat:

1. Untuk Perusahaan Penyedia Jasa Kesehatan dan Jasa Wisata

*Output* dari penelitian ini akan memberi saran bagi perusahaan untuk mengetahui faktor yang memberi pengaruh terhadap wisata kesehatan, sehingga dapat memberi manfaat bagi perusahaan untuk memberikan informasi dan menarik wisatawan yang memiliki keinginan melakukan perjalanan wisata kesehatan.

2. Untuk Wisatawan

*Output* dari penelitian ini akan mampu memberi gambaran mengenai faktor yang mempengaruhi wisata kesehatan.

### 1.4 Sistematika Pembahasan

Tujuan dari sistematika pembahasan guna memberikan gambaran mengenai isi dan pembahasan setiap bab dalam penelitian ini yang disusun sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan pertanyaan dan tujuan penelitian. Informasi latar belakang telah disediakan dan beberapa masalah kritis tentang faktor yang mempengaruhi wisata kesehatan yang telah disebutkan.

#### BAB II KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab ini mengulas tentang penelitian terdahulu serta literatur yang relevan tentang wisata kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta hubungan masing-masing faktor. Bab ini juga memaparkan model, tiga pertanyaan penelitian, dan hipotesis penelitian berdasarkan tinjauan literatur dan studi sebelumnya.

#### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, yang terdiri dari rancangan penelitian, obyek penelitian, definisi operasional variabel dan pengukurannya, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data penelitian. Metode analisis data terdiri dari uji *outlier*, uji normalitas *multivariate*, uji analisis faktor konfirmatori, dan uji hipotesis.

#### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan analisis data eksplorasi dari wawancara kelompok fokus, serta menyajikan hasil kuesioner. Bab ini juga menyediakan diskusi tentang tanggapan terhadap pertanyaan penelitian dan atribut hubungan tombal balik antar faktor satu dengan faktor lain yang saling mempengaruhi atau sebaliknya.

#### BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Bab ini merupakan bagian penutup dari penelitian yang memuat kesimpulan dari keseluruhan penelitian ini, temuan-temuan yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan bab-bab sebelumnya, keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian, serta rekomendasi yang disarankan agar dapat memberikan manfaat bagi peneliti pada masa yang akan datang.