

Strategi pengembangan usaha berdasarkan unique resources menggunakan metode resources based : studi kasus: Rumah Sakit Pertamina Jaya

Dondati Melinda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108398&lokasi=lokal>

Abstrak

Pertumbuhan yang sangat pesat dari rumah sakit swasta di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir, baik rumah sakit PMDN, PMA, maupun kerjasama antara keduanya semakin memperketat persaingan pada industri rumah sakit kita. Persaingan ini semakin dipertajam dengan munculnya sarana-sarana kesehatan baru, seperti Medical Centers, Trauma Centers, Fitness Centers, Diagnostic Centers, Therapy Centers, praktek bersama spesialis, dll. Bahkan seringkali, karena sifat kegiatan pelayanan mereka yang spesialis, terfokus lebih efisien dan efektif, sarana-sarana kesehatan tersebut memberikan jasa-jasa yang lebih bermutu dan lebih memuaskan konsumen.

Kenyataan di atas membuat para pimpinan dan pemilik rumah sakit mencoba untuk mencari strategi bersaing dan terobosan baru yang jitu untuk memenangkan persaingan.

Rumah Sakit Pertamina Jaya (selanjutnya disebut RSPJ) merupakan salah satu rumah sakit yang berbentuk captive market milik PT. Pertamina. Seiring perjalanannya, RSPJ tidak hanya melayani para pelanggan yang berasal dari perusahaan induknya, tapi juga melayani pelanggan di luar induk perusahaannya, yaitu pelanggan pihak ketiga. Pelanggan inilah yang sedang diusahakan untuk ditingkatkan jumlahnya. Hal ini bertujuan untuk mengurangi ketergantungan RSPJ kepada induk perusahaannya dan berusaha untuk lebih mandiri.

RSPJ merupakan rumah sakit yang memiliki sumber daya besar dan berpotensi untuk tumbuh. Segala sumber daya yang ada digunakan sepenuhnya untuk melayani para pelanggan captive marketnya. Dengan sumber daya yang dimiliki, RSPJ berusaha untuk dapat terus meningkatkan jumlah pelanggan pihak ketiganya.

Melalui penulisan karya akhir ini, penulis mencoba untuk mengidentifikasi bagaimana komposisi pelanggan RSPJ, agar dapat mengetahui pangsa pasar yang dimiliki. Langkah selanjutnya adalah mencoba untuk mengetahui kebutuhan, harapan dan keinginan para pelanggan RSPJ tersebut dan mengidentifikasi sudah sejauh mana kepuasan mereka terhadap jasa pelayanan kesehatan yang diberikan RSPJ melalui survei kepuasan pelanggan. Kemudian dilakukan inventarisasi sumber daya yang dimiliki dan berusaha untuk menemukan unique resources menggunakan metode Resources Based.

Berdasarkan hasil analisa terdapat lima unique resources yang dimiliki RSPJ, tetapi bukan berasal dari sumber daya mediknya, melainkan berasal dari sumber daya non medik. Kelima unique resources tersebut adalah SDM, Reputasi (nama besar dan image yang baik), Market, Relationship dan Kapabilitas Pemasaran. Pada Bab V Darya Akhir ini, penulis mencoba untuk memberikan saran dan masukan bagi RSPJ berupa strategi pengembangan usaha berdasarkan unique resources menggunakan metode Resources Based.