

**PENENTUAN LOKASI PERUSAHAAN DALAM
HUBUNGANNYA DENGAN PENINGKATAN
VOLUME PELAYANAN JASA PADA
RUMAH SAKIT UMUM NUR SA'ADAH
TANJUNG MORAWA**

Oleh :

Rahmi Sari

No. Stb : 98 830 0351



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2003**



**PENENTUAN LOKASI PERUSAHAAN DALAM
HUBUNGANNYA DENGAN PENINGKATAN
VOLUME PELAYANAN JASA PADA
RUMAH SAKIT UMUM NUR SA'ADAH
TANJUNG MORAWA**

SKRIPSI

Oleh :

Rahmi Sari

No. Stb : 98 830 0351

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area*

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

M E D A N

2003

Judul Skripsi: **PENENTUAN LOKASI PERUSAHAAN DALAM HUBUNGANNYA DENGAN PENINGKATAN VOLUME PELAYANAN JASA PADA RUMAH SAKIT UMUM NUR SA'ADAH TANJUNG MORAWA**

Nama Mahasiswa : RAHMI SARI
NIM : 98.830.0351
Jurusan : MANAJEMEN

Menyetujui,
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Dra. Hj. Raffiah Hsb, MM)

Pembimbing II



(Drs. Muslim Wijaya, MSi)

Mengetahui

Ketua Jurusan



(Drs. H. Jhon Hardy, MSi)

Dekan



(H. Syahriandy, SE, MSi)

Tanggal Lulus: **26 Agustus 2003**

RINGKASAN

Nama: RAHMI SARI : PENENTUAN LOKASI PERUSAHAAN DALAM HUBUNGANNYA DENGAN PENINGKATAN VOLUME PELAYANAN JASA PADA RUMAH SAKIT UMUM NUR SA'ADAH TANJUNG MORAWA. (di bawah bimbingan Ibu Dra. Hj. Rafiah Hsb, MM, sebagai pembimbing I dan Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSi, sebagai pembimbing II)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh letak lokasi perusahaan dalam upaya meningkatkan volume pelayanan jasa pada Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Tanjung Morawa.

Permasalahan-permasalahan yang diteliti antara lain adalah apakah letak lokasi perusahaan tersebut sangat berpengaruh dan mampu untuk meningkatkan volume pelayanan jasa pada Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Tanjung Morawa, apakah faktor sarana fasilitas yang disediakan oleh perusahaan cukup menunjang, bagaimana volume pendapatan rata-rata setiap tahun, apakah letak lokasi perusahaan berpengaruh positif terhadap omset perusahaan, dan hambatan apa saja yang dihadapi oleh pimpinan perusahaan dalam meningkatkan volume pendapatan.

Untuk memperoleh data yang lengkap, penulis menggunakan cara observasi yaitu pengamatan secara langsung ke lapangan, wawancara dan angket, selain itu juga diperoleh dari sumber-sumber berupa buku-buku, majalah yang sesuai dengan objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang yang diambil secara acak. Teknik analisa data yang digunakan yaitu metode deskriptif dan metode deduktif yaitu mengumpulkan dan memaparkan data yang diperoleh di lapangan dan ke-

mudian membandingkannya dengan teori-teori yang ada dan selanjutnya membuat kesimpulan.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat dikemukakan bahwa letak lokasi perusahaan tersebut ternyata belum mampu untuk meningkatkan omset perusahaan. Hal ini mungkin disebabkan letak lokasi perusahaan tersebut kurang mendukung dan juga faktor sarana fasilitas yang disediakan masih kurang untuk menarik minat pelanggan.

Hal tersebut terlihat dengan menurunnya jumlah pelanggan yang datang ke rumah sakit tersebut dimana dari omset rata-rata pelanggan setiap tahun yaitu menunjukkan bahwa pada tahun 1999-2000 diperoleh rata-rata pasien sebanyak 12.392 orang/tahun tetapi pada tahun berikutnya yaitu tahun 2001-2003 diperoleh rata-rata pasien sebanyak 9.519 orang/tahun. Jadi, penurunan jumlah pasien tersebut sekitar 30%.

Oleh karena itu, ada baiknya jika perusahaan meninjau kembali penyebab dari menurunnya omset perusahaan dan berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan dan juga sarana fasilitas yang lebih baik dan dapat memuaskan pelanggan.

Ada beberapa saran yang kiranya dapat diterapkan perusahaan dan diharapkan dapat bermanfaat dan digunakan sebagai salah satu usaha untuk lebih meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan dengan tujuan agar memperoleh tempat di hati masyarakat pengguna jasa sekaligus membawa nama perusahaan ke arah yang lebih baik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“PENENTUAN LOKASI PERUSAHAAN DALAM HUBUNGANNYA DENGAN PENINGKATAN VOLUME PELAYANAN JASA PADA RUMAH SAKIT UMUM NUR SA'ADAH TANJUNG MORAWA”**. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian Sarjana Lengkap pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Dalam penulisan ini penulis mengalami adanya hambatan-hambatan, namun atas bantuan, dorongan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan sesuai dengan waktunya. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Ir. Zulkarnain Lubis, MS. selaku Rektor UMA beserta seluruh Pembantu Rektor dan Staff Pimpinan.
2. Bapak H. Syahriandy, SE, Msi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi UMA beserta fungsionaris Fakultas Ekonomi UMA.
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardi, Msi. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UMA beserta Staff Jurusan Manajemen.
4. Bapak Drs. Rasdianto, SE, Ak. selaku Ketua Pembimbing yang telah banyak membantu terlaksananya penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Hj. Rafiah Hsb, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu terlaksananya penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Muslim Wijaya, Msi. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah banyak membantu terlaksananya penulisan skripsi ini.
7. Bapak-Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Bapak dr. Rahmad Nasution, DTm & H. MSc (CTM) selaku pimpinan Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Tanjung Morawa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian pada Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Tanjung Morawa.
9. Seluruh karyawan/pegawai administrasi, pegawai medis dan non medis Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Tanjung Morawa yang turut membantu penulis dalam mengumpulkan data selama penyusunan skripsi ini.
10. Teristimewa kepada Ayahanda Alm. Bahauddin Hrp dan Ibunda Almh. Sari Alam Pulungan yang menjadi pemacu bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Secara khusus untuk suami saya tercinta Mohammad Dhaniyal Priady dan Anak saya tersayang Mohammad Sultan Wiraraja Prasetya yang memberikan semangat dan dorongan demi terselesainya skripsi ini.
12. Secara umum untuk seluruh keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, khusus kepada Adinda Rosliana Hanum Hrp yang sejak awal perkuliahan selalu

memberikan semangat dan dorongan dikala suka maupun duka hingga skripsi ini dapat saya selesaikan.

Penulis juga menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan mengingat keterbatasan biaya, waktu, tenaga, kemampuan dan pengetahuan untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan.

Semoga skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan dapat diterima sebagai sumbangan ilmiah bagi para pembaca khususnya dapat memenuhi maksud penulisan-nya.



Medan, 2 Agustus 2003

Penulis,

Rahmi Sari

NIM : 98.830.0351

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Alasan pemilihan judul	1
B. Perumusan masalah	2
C. Hipotesis	3
D. Luas dan Tujuan penelitian	3
E. Metode penelitian dan Teknik pengumpulan data	4
F. Metode Analisis	5
BAB II : LANDASAN TEORETIS	7
A. Pengertian lokasi dan Faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan lokasi perusahaan.....	7
B. Tahap-tahap dalam pemilihan lokasi perusahaan.....	20
C. Karakteristik dan Jenis-jenis jasa	24

D. Pengertian, fungsi, dan tujuan perusahaan pelayanan jasa.....	30
BAB III : RUMAH SAKIT UMUM NUR SA'ADAH TANJUNG MORAWA...	35
A. Gambaran umum perusahaan	35
B. Latar belakang penentuan lokasi perusahaan	50
C. Fungsi, tugas dan tanggung jawab personil.....	54
D. Kebijakan pelayanan jasa kesehatan yang diterapkan	58
E. Hubungan lokasi dengan volume pelayanan jasa	65
F. Hambatan-hambatan yang dihadapi dan cara mengatasinya	70
BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI	76
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perhitungan Nilai Tertimbang Pemilihan Lokasi.....	22
Tabel 2. Lokasi Potensial, Biaya Tetap dan Variabel.....	23
Tabel 3. Data Jumlah Pasien Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Pada Tahun 1999.....	43
Tabel 4. Data Jumlah Pasien Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Pada Tahun 2000.....	43
Tabel 5. Data Jumlah Pasien Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Pada Tahun 2001.....	44
Tabel 6. Data Jumlah Pasien Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Pada Tahun 2002.....	45
Tabel 7. Data Jumlah Pasien Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Pada Tahun 2003.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Sistem Aliran Pasien Pada Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Tanjung Morawa.....	42
Gambar 2. Struktur Organisasi Rumah Umum Nur Sa'adah Tanjung Morawa.....	48



BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Dalam dunia bisnis setiap perusahaan mempunyai tujuan utama yaitu untuk memperoleh laba, berkembangnya perusahaan, dan kontinuitas perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan tersebut tidak hanya berlaku bagi perusahaan industri yang memproduksi produk-produk yang dijual di pasar tetapi juga berlaku bagi perusahaan jasa seperti perusahaan asuransi, perusahaan angkutan, rumah sakit dan lain-lain.

Dengan pertumbuhan ekonomi sekarang ini dapat dilihat menjamurnya usaha-usaha dibidang jasa termasuk didalamnya jasa kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan, baik yang dikelola pemerintah seperti puskesmas, maupun pihak swasta seperti klinik, balai pengobatan, rumah bersalin dan lain-lain, dimana pihak perusahaan menjual jasa kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk pelayanan kesehatan.

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat dewasa ini memaksa setiap pimpinan perusahaan harus berjuang keras untuk mempertahankan dan mengembangkan usahanya. Dalam pengembangan usahanya tersebut harus diperhatikan beberapa faktor penunjang sehingga perusahaan yang dipimpinnya dapat bertahan lama.

Lokasi fasilitas seringkali menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan. Misalnya rumah sakit umumnya menempati daerah yang cukup luas dan berlokasi dekat daerah yang padat penduduknya, karena rumah sakit bertujuan untuk melayani masyarakat umum secara luas. Oleh karena pelayanan jasa rumah sakit ditujukan kepada pengguna jasa yang langsung berkunjung maka penentuan lokasi perlu direncanakan sehingga jumlah pelanggan yang berkunjung yang sekaligus akan menentukan besar kecilnya volume pendapatan dari rumah sakit tersebut akan bertambah.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis mengadakan suatu penelitian dan hasilnya akan dituangkan dalam suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dan dari sekian banyak objek penelitian, penulis memilih Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah, yang berlokasi di Jalan Raya Medan - Tanjung Morawa Km 12, sebagai tempat penelitian karena dianggap cukup memadai dan mampu mensuplay data yang dibutuhkan dengan memilih judul sebagai berikut: **“Penentuan Lokasi Perusahaan Dalam Hubungannya Dengan Peningkatan Volume Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah Tanjung Morawa”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang penulis lakukan pada objek penelitian, maka terdapat masalah yang dihadapi perusahaan sebagai berikut: “Letak lokasi perusahaan belum mampu meningkatkan volume pelayanan jasa pada Rumah Sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha DH, Azas-Azas Marketing, Edisi Ketiga, Penerbit Liberty Yogyakarta, Jakarta, 1996.
- Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, Cetakan Kedua, Penerbit Andi Offset Yogyakarta, Yogyakarta, 2001.
- F. A. Moelek, Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2010, Penerbit DepKes RI, Jakarta, 1999.
- Menteri Kesehatan RI, Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, Penerbit DepKes RI, Jakarta, 1995.
- Murti Suwarni dan John Soeprihanto, Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan), Edisi Kelima, Cetakan Pertama, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1998.
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Ketujuh, Penerbit FE UI, Jakarta, 2000.
- Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2001.
- Sofyan Assauri, Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi Keempat, Penerbit FE UI, Jakarta, 1993.
- Sukanto Reksohadiprojo, Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi 1, Cetakan Pertama, Penerbit BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 1995.
- T. Hani Handoko, Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi Pertama, Cetakan Kesepuluh, Penerbit BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 1996.
- Tjandra Yoga Aditama, Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Cetakan Pertama, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta, 2000.
- S. Nasution dan M. Thomas, Buku Penuntun Membuat: Tesis, Skripsi, Disertasi, Makalah, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2000.

Winarno Surakhmad, Dasar-Dasar dan Teknik Penelitian, Edisi Ketujuh, Penerbit
Tarsito, Bandung, 1993.



Lampiran 1.
 Distribusi Pendapat Responden Mengenai Lokasi
 Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah

No.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah lokasi Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah sudah cukup strategis?	43	85%	7	15%
2	Apakah tata letak bangunan cukup baik?	38	75%	12	25%
3	Apakah halaman parkir cukup luas dan memadai?	15	30%	35	70%
4	Apakah lokasi mudah dijangkau sarana transportasi?	45	90%	5	10%
5	Apakah lingkungan Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah cukup aman?	23	45%	27	55%

Sumber: Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah, (Data olahan.)

Lampiran 2.
Distribusi Pendapat Responden Mengenai Sarana Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan
pada Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah

No.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah sarana fasilitas yang disediakan Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah sudah cukup memadai?	25	50%	25	50%
2	Apakah sarana penunjang (tempat ibadah, toilet, kantin, apotik) cukup baik?	38	75%	12	25%
3	Apakah kebersihan Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah cukup baik?	31	62%	19	38%
4	Apakah saudara merasa nyaman/tenang di Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah ?	27	54%	23	46%
5	Apakah pelayanan yang diberikan cukup memuaskan?	29	57%	21	43%

Sumber: Rumah Sakit Umum Nur Sa'adah, (Data olahan.)

Lampiran 3.
Sarana Kesehatan

No.	Sarana Kesehatan	Jumlah
1.	Puskesmas yang tersedia	7.243 Buah
2.	Puskesmas dgn tempat tidur (di antara puskesmas yg tersedia)	1.676 Buah
3.	Puskesmas Keliling	6.846 Buah
4.	Puskesmas Pembantu	21.115 Buah
5.	RSU Kelas A	4 Buah
6.	RSU Kelas B	54 Buah
7.	RSU Kelas C	213 Buah
8.	RSU Kelas D	71 Buah
9.	RSU Swasta	335 Buah
10.	RS Khusus Pemerintah	77 Buah
11.	RS Khusus Swasta	139 Buah
12.	Jumlah Tempat Tidur	120.000 Buah

Sumber : Pusat Data Kesehatan, Profil Kesehatan Tahun 1998.

Lampiran 4.
Tenaga Kesehatan

No.	Tenaga Kesehatan	Jumlah
1.	Dokter (termasuk spesialis) sekitar	13.633 Orang
2.	Dokter Gigi sekitar	6.972 Orang
3.	Apoteker sekitar	7.646 Orang
4.	Perawat Kes. dgn. Berbagai tingkat Pendidikan sekitar	150.419 Orang
5.	Bidan (termasuk 52,040 org. BDD)	61.003 Orang
6.	Tenaga Kes. Masyarakat (dgn. Pelbagai Keahlian)	15.557 Orang
7.	Ahli Gizi (diantara tenaga kes. Masyarakat)	8.975 Orang
8.	Pegawai Kesehatan Pusat diantara ten. Kes. Lainnya	302.947 Orang
9.	Pegawai Kesehatan Pemda (sebagai sisanya) sekitar	90.000 Orang

Sumber: Biro Perencanaan Depkes (Diolah dari data CHS/Depdikbud, Pusdiknakes, Biro Kepegawaian dan Profil Kesehatan 1998).