

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis saat ini mengalami perkembangan yang sangat cepat, meskipun perkembangan teknologi di banyak aspek telah mendorong lingkungan yang lebih canggih. Perkembangan yang sangat cepat ini otomatis akan mendorong pertumbuhan ekonomi dan persaingan antar dunia bisnis akan semakin ketat. Persaingan ini tidak hanya terjadi pada industri barang tetapi juga di sektor jasa.

Sektor jasa ini dapat diukur dari seberapa baik pelanggan puas dengan layanan mereka. Oleh karena itu, untuk memenangkan persaingan, mereka harus mampu menciptakan dan memperluas keunggulan kompetitif. Mengurangi aktivitas, meningkatkan kualitas, dan mengurangi biaya adalah beberapa cara untuk meningkatkan keunggulan pelayanan.

Untuk mengurangi aktivitas, meningkatkan kualitas, dan mengurangi biaya, perlu adanya cara untuk mengelola aktivitas tersebut. *Activity Based Management* (ABM) adalah pendekatan terpadu yang diterapkan di setiap bagian sistem yang memfokuskan perhatian manajer pada aktivitas berbeda dengan tujuan meningkatkan nilai dan keuntungan pelanggan (Hansen & Mowen, 1999). Salah satu cara untuk mencapai tujuan efisiensi biaya adalah dengan menerapkan *Activity Based Management* (ABM). *Activity Based Management* mencakup analisis biaya berbasis aktivitas dan analisis nilai proses. Analisis biaya berbasis aktivitas menghitung biaya sumber daya, aktivitas, produk, dan pelanggan. Analisis nilai proses, sebaliknya, memberikan informasi mengenai aktivitas yang dilakukan, alasan mengapa aktivitas tersebut dilakukan, dan cara aktivitas tersebut dilakukan, sehingga penting untuk landasan manajemen aktivitas dasar (Angga Dwi, 2013).

Rumah sakit yang bersentuhan langsung dengan pasien harus mengutamakan kepentingan pasien dan mengutamakan pelayanan medis yang aman, berkualitas, tidak diskriminatif, dan efektif sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Undang-Undang tentang Kesehatan dan Rumah Sakit Pasal 29b UU No.44/2009). Rumah sakit harus mampu memanfaatkan teknologi dan keahlian

dalam bidang medis, transportasi, komunikasi, dan informasi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasiennya.

RSD Kalisat Jember merupakan perusahaan jasa kesehatan. Rumah sakit ini didirikan pada tahun 2001. RSD Kalisat mengedepankan infrastruktur rumah sakit yang dapat memungkinkan profesionalisme sumber daya manusia, meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan jumlah kunjungan, meningkatkan cakupan pelayanan rumah sakit, dan meningkatkan pendapatan melalui *Customer Relationship Marketing*".

Rumah sakit harus melakukan sejumlah kegiatan yang akan membantu mereka untuk sukses dan bertahan dalam lingkungan yang kompetitif jika mereka ingin memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pasien mereka tanpa menurunkan layanan mereka. Rumah sakit mempunyai banyak layanan dengan biaya non-unit yang cukup mahal, sehingga biaya tidak langsung tidak dimasukkan dalam penetapan harga, sehingga perhitungan harga dasar tidak mencerminkan kegiatan tertentu. Akibatnya, perusahaan tidak dapat memastikan apakah harga yang terlalu tinggi atau terlalu rendah akan berdampak pada tarif dan aktivitas rawat inap. Oleh karena itu, organisasi harus mengetahui unit biaya yang dihasilkan untuk mengurangi biaya, mengurangi aktivitas yang tidak bernilai, dan meningkatkan efisiensi (Angga Dwi, 2013). Untuk mencapai tujuan dan mengatasi permasalahan tersebut, maka penerapan *Activity Based Management* diperlukan untuk meminimalisir biaya yang akan dikeluarkan atau aktivitas yang tidak bernilai tambah, sehingga meningkatkan efisiensi biaya pada RSD Kalisat.

Berdasarkan latar belakang diatas, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada RSD Kalisat dengan judul "**Analisis Penerapan *Activity Based Management* dalam Meningkatkan Efisiensi Pada Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat disusun dalam penelitian ini yaitu bagaimana penerapan *Activity Based Management* pada RSD Kalisat Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis penerapan *Activity Based Management* pada RSD Kalisat Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan pemahaman terkait dengan penerapan *Activity Based Management* pada RSD Kalisat Kabupaten Jember.

2. Manfaat Bagi RSD Kalisat Kabupaten Jember

Diharapkan penelitian ini membantu RSD Kalisat Jember mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi operasinya.

3. Manfaat Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini diharapkan akan memberikan pemikiran dan referensi ilmiah tentang *Activity Based Management* di RSD Kalisat Kabupaten Jember.

4. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman dan pengetahuan tentang *Activity Based Management* serta dapat dijadikan bahan referensi dan acuan informasi terkait *Activity Based Management* dalam sebuah organisasi sektor publik terutama rumah sakit.