

## ABSTRAK

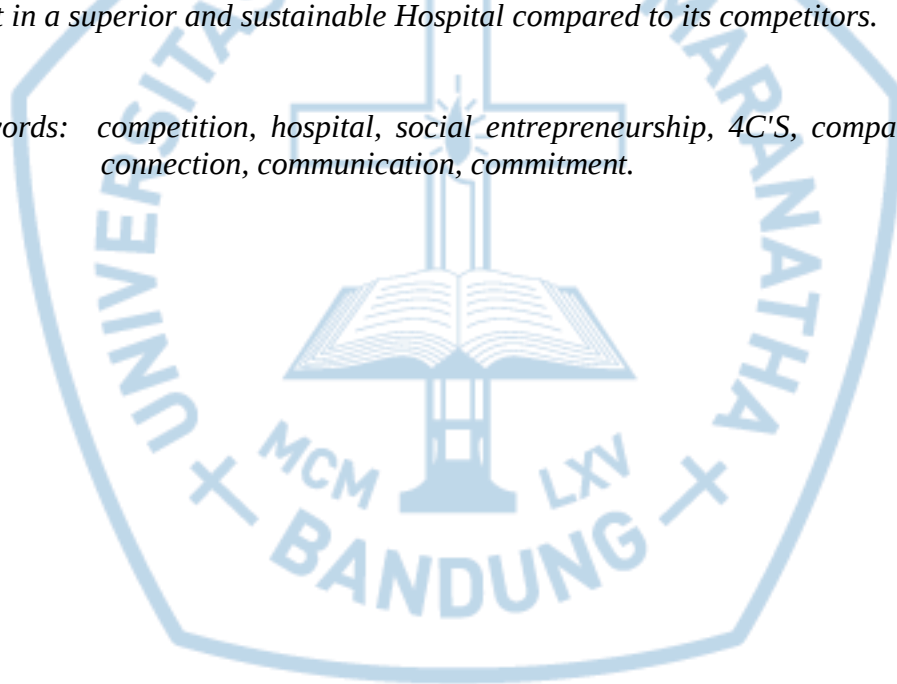
Persaingan yang terjadi antar rumah sakit yang semakin ketat baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta memaksa pihak manajemen harus dapat menciptakan semangat dalam melakukan misinya terhadap semua pihak yang terlibat di dalam rumah sakit dengan membuat suatu konsep rencana kegiatan yang berorientasi kepada konsumen sehingga rumah sakit tersebut akan memiliki keunggulan yang dapat dipergunakan untuk menghadapi persaingan. Berkenaan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk menganalisis rumah sakit yang menerapkan konsep *social entrepreneurship* dengan variabel 4C'S (*compatibility, connection, communication* dan *commitment*). Sampel diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data menggunakan metode kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus dengan melakukan reduksi data, penyajian data, verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *connection* dan *commitment* belum sepenuhnya diterapkan oleh rumah sakit, namun pada variabel *compatibility* dan *communication* rumah sakit telah menerapkan variabel tersebut dalam kegiatannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsep 4C'S belum sepenuhnya dijalankan oleh rumah sakit. Penerapan yang menyeluruh terhadap semua variabel, akan menghasilkan sebuah rumah sakit yang unggul dan *sustainable* dibandingkan para pesaingnya.

Kata-kata kunci: persaingan, rumah sakit, *social entrepreneurship*, 4C'S, *compatibility, connection, communication, commitment*.

## **ABSTRACT**

*Increasing competition between hospitals and government owned hospitals and private hospitals forced the management should be able to create a spirit in carrying out its mission to all parties involved in the Hospital by creating a concept of activity plans that are oriented to consumers so that The hospital will have advantages that can be used to face competition. With regard to this matter, this research tries to analyze the hospital that apply the concept of social entrepreneurship with 4 C'S (compatibility, connection, communication and commitment). The sample was taken by using purposive sampling method. Data analysis using qualitative method is done interactively and progress continuously by doing data reduction, data presentation, verification. The results showed that the connection and commitment variables have not been fully implemented by the Hospital, but the variable compatibility and communication Hospital has applied these variables in its activities. So it can be concluded that the 4C'S concept has not been fully run by the Hospital. A thorough application of all variables, will result in a superior and sustainable Hospital compared to its competitors.*

**Keywords:** competition, hospital, social entrepreneurship, 4C'S, compatibility, connection, communication, commitment.



## DAFTAR ISI

|                                          | Halaman      |
|------------------------------------------|--------------|
| ABSTRAK .....                            | i            |
| <i>ABSTRACT</i> .....                    | ii           |
| KATA PENGANTAR .....                     | iii          |
| DAFTAR ISI .....                         | v            |
| DAFTAR TABEL .....                       | viii         |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | ix           |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                    | x            |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....       | <br><b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....      | 1            |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                | 6            |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....              | 6            |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....             | 7            |
| 1.4.1 Manfaat Praktis .....              | 7            |
| 1.4.2 Manfaat Teoritis .....             | 7            |
| <br><b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....   | <br><b>8</b> |
| 2.1 <i>Entrepreneurship</i> .....        | 8            |
| 2.2 <i>Social Entrepreneurship</i> ..... | 10           |
| 2.3 Konsep 4C'S .....                    | 14           |
| 2.4 <i>Large Company</i> .....           | 19           |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| 2.5 Rumah Sakit .....                               | 21        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>              | <b>25</b> |
| 3.1 Subjek dan Objek Penelitian .....               | 25        |
| 3.2 Metode Penelitian .....                         | 26        |
| 3.3 Teknik Sampling .....                           | 27        |
| 3.4 Jenis Data .....                                | 28        |
| 3.5 Teknik Pengambilan Data .....                   | 28        |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                      | 30        |
| 3.7 <i>Blue Print</i> Penelitian .....              | 33        |
| 3.8 Panduan Wawancara .....                         | 35        |
| 3.9 <i>Verbatim Note</i> .....                      | 37        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>40</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                  | 40        |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....                | 42        |
| 4.2.1 <i>Compatibility</i> .....                    | 42        |
| 4.2.2 <i>Connection</i> .....                       | 46        |
| 4.2.3 <i>Communication</i> .....                    | 55        |
| 4.2.4 <i>Commitment</i> .....                       | 58        |
| 4.2.5 Profil Perusahaan .....                       | 64        |
| 4.3 Pembahasan .....                                | 67        |
| 4.3.1 <i>Compatibility</i> .....                    | 67        |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3.2 <i>Connection</i> .....                                          | 68        |
| 4.3.3 <i>Communication</i> .....                                       | 70        |
| 4.3.4 <i>Commitment</i> .....                                          | 71        |
| 4.4 Implikasi Manajerial .....                                         | 72        |
| 4.4.1 Penerapan <i>Compatibility</i> pada RS Amira Purwakarta          | 72        |
| 4.4.2 Penerapan <i>Connection</i> pada RS Amira Purwakarta ...         | 73        |
| 4.4.3 Penerapan <i>Communication</i> pada RS Amira<br>Purwakarta ..... | 75        |
| 4.4.4 Penerapan <i>Commitment</i> pada RS Amira Purwakarta .           | 76        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                                | <b>78</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                   | 78        |
| 5.2 Saran .....                                                        | 79        |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian .....                                      | 80        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                            | <b>81</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                        |           |

## DAFTAR TABEL

|                                                               | Halaman |
|---------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 2.1      Definisi <i>Social Entrepreneurship</i> .....  | 13      |
| Tabel 3.1 <i>Blue Print</i> Penelitian .....                  | 34      |
| Tabel 3.2      Panduan Wawancara Mengacu pada 5 W + 1 H ..... | 35      |
| Tabel 3.3      Daftar Pertanyaan Untuk Pasien .....           | 37      |
| Tabel 3.4      Tabel Verbatim Wawancara .....                 | 39      |
| Tabel 4.1      FGD Pasien tanggal 22 Desember 2016 .....      | 43      |
| Tabel 4.2      FGD Pasien tanggal 22 Desember 2016 .....      | 47      |
| Tabel 4.3      FGD Pasien tanggal 22 Desember 2016 .....      | 49      |
| Tabel 4.4      FGD Pasien tanggal 22 Desember 2016 .....      | 50      |
| Tabel 4.5      FGD Pasien tanggal 22 Desember 2016 .....      | 52      |
| Tabel 4.6      FGD Pasien tanggal 22 Desember 2016 .....      | 54      |
| Tabel 4.7      FGD Pasien tanggal 22 Desember 2016 .....      | 57      |
| Tabel 4.8      FGD Pasien tanggal 22 Desember 2016 .....      | 60      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                          | Halaman |
|------------------------------------------|---------|
| Gambar 3.1      Triangulasi Sumber ..... | 33      |



## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                                    |
|------------|----------------------------------------------------|
| Lampiran 1 | <i>Focus Group Discussion (FGD)</i>                |
| Lampiran 2 | Reduksi Data                                       |
| Lampiran 3 | Tabel Matriks Pembahasan dan Hasil Penelitian      |
| Lampiran 4 | Verbatim Direktur Rumah Sakit Amira Purwakarta     |
| Lampiran 5 | Verbatim <i>Owner</i> Rumah Sakit Amira Purwakarta |
| Lampiran 6 | Verbatim Pasien                                    |

