FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI GENERASI Y/NETGEN/MILLENIAL DALAM PEMILIHAN RUMAH SAKIT

Tryanda Ferdiansyah[1)], Adolf Bastian[1)], dan M. Rasyid Abdillah[1)]
[1)]Program Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Lancang Kuning
Email: drtryanda@gmail.com

Abstract: *The millennial generation is one of the marketing targets, so the desires and hopes of the millennial generation absolutely must be recognized by health service facilities, including hospitals (RS). Millennials have opened more than 75 million, which is currently bigger than the baby-boomber generation of around 74.9 million. Additionally, the Generation X population is passing through the aging baby-boom generation in about a decade in size. Therefore, it is not surprising that employers are interested in the role of Millennials in the workforce and how it might differ from previous generations. Factors related to the selection of hospitals by Millennials are the rating or popularity of doctors, transparency of fees, and most importantly their experience as patients, where hospitals must provide a clean environment and Wi-Fi connection for them.*

Keywords: *Y- Generatio, Millennials, Service, Hospital*

Abstrak: Generasi milenial adalah salah satu target pemasaran, sehingga keinginan dan harapan generasi milenial mutlak harus dikenali oleh fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit (RS). Generasi Milenial berjumlah lebih dari 75 juta yang saat ini lebih besar dari generasi baby-boomber sekitar 74,9 juta. Selain itu, populasi Generasi X diproyeksikan melewati generasi baby-boom yang menua dalam ukuran sekitar satu dekade. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika pengusaha tertarik pada peran Milenial dalam angkatan kerja dan bagaimana hal itu mungkin berbeda dari peran generasi sebelumnya. Faktor yang terkait dengan pemilihan RS oleh Millenial adalah rating atau popularitas dokter, transparansi biaya, dan yang terpenting adalah pengalaman mereka sebagai pasien, dimana RS harus menyiapkan lingkungan yang bersih dan koneksi Wi-Fi untuk mereka.

Kata Kunci: Generasi Y, Millenial, Pelayanan, Rumah Sakit

Pendahuluan

Generasi milenial adalah salah satu target pemasaran, sehingga keinginan dan harapan generasi milenial mutlak harus dikenali oleh fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit (RS). Pertumbuhan generasi milenial mendorong rumah sakit melaksanakan berbagai perubahan. Perubahan yang semakin cepat dengan munculnya berbagai teknologi, perekonomian, perilaku konsumen milenial, pertumbuhan pasar, strategi pesaing dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan situasi persaingan semakin

tajam, maka dibutuhkan strategi yang tepat dalam mengelola pelayanan kesehatan di rumah sakit (Lloyd T et al., 2013). Survey yang dilakukan pada tahun 2016 menunjukkan capaian yang mengkhawatirkan, dimana 81% pelanggan ditemukan tidak puas dengan pengalaman perawatan kesehatan mereka, namun 63% rumah sakit justru merasa mereka telah memberikan pengalaman pelanggan yang berkualitas. Hal ini menunjukkan pemahaman rumah sakit terhadap keinginan konsumen masih rendah (Kanski A, 2018).

Pemilihan fasilitas kesehatan yang dilakukan oleh milenial berbeda dengan generasi sebelumnya. Penelitian yang melibatkan 5.092 milenial di Amerika pada tahun 2015 menunjukkan dalam memilih penyedia layanan kesehatan, sebanyak 50% milenial lebih suka mencari informasi secara online review dan crowd-sourcing, terutama dari teman usia sebaya. Generasi milenial adalah drive-thru generation, 34% diantara lebih memilih retail (34%) dan acute care clinics (25%), dibandingkan dokter layanan primer, berbanding terbalik dengan generasi senior dan boomer, serta 78% menginginkan akses ke layanan kesehatan virtual (Hersch, 2013). Sekitar 50% milenial juga rutin memeriksa informasi online tentang pilihan asuransi mereka. Milenial cenderung meminta perkiraan biaya sebelum menjalani perawatan, sayangnya 34% mencatat tagihan akhir lebih tinggi dari perkiraan; hanya delapan persen melaporkan tagihan lebih rendah dari perkiraan. Mereka berpendapat bahwa biaya perawatan medis terlalu mahal dan tidak dapat diprediksi, dan lebih lanjut lagi mereka bersedia menunda atau menghindari pengobatan karena biaya yang tidak jelas atau terlalu mahal (Hersch, 2013).

Penelitian di atas menunjukkan peran brand, kenyamanan, komunikasi, peer review, promosi terutama online, akses yang mudah, layanan kesehatan virtual, harga yang transparan dan terjangkau sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit oleh generasi milenial. Penemuan berbeda menunjukkan bahwa generasi milenial yang berkunjung ke RS berdasarkan arahan dari orang tuanya, karena faktor historis, dan asuransi yang digunakan. Saat ini belum banyak penelitian serupa di Indonesia, mengingat meskipun terdapat kesamaan ciri dan perilaku dari milenial di seluruh negara, tetap terdapat faktor-faktor kearifan lokal yang mempengaruhi (Fenich et al., 2014; Kanski A, 2018). Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor dominan yang menentukan pemilihan rumah sakit oleh generasi milenial.

Generasi Millenial

Generasi memiliki dua arti dasar, dimana generasi dapat merujuk pada generasi keluarga atau sosial. Generasi dalam konsep sosiologis dianggap terdiri dari strata yang lahir dalam rentang waktu yang terbatas serta terbagi berdasarkan tanggal lahir dan pengalaman sosiokultural yang sama (Pyöriä et al., 2017). Istilah Milenial umumnya mengacu pada generasi yang lahir antara awal tahun 1980 sampai dengan tahun 1990-an, meskipun beberapa kamus juga memasukkan anak yang lahir di awal tahun 2000-an. Generasi Milenial juga dikenal sebagai Generasi Y karena muncul setelah Generasi X (orang yang lahir antara awal 1960-an sampai dengan 1980-an) (Main D, 2017).

Generasi Milenial berjumlah lebih dari 75 juta yang saat ini lebih besar dari generasi baby-boomber sekitar 74,9 juta. Selain itu, populasi Generasi X diproyeksikan melewati generasi baby-boom yang menua dalam ukuran sekitar satu dekade (Piper, 2012). Oleh karena itu, tidak mengherankan jika pengusaha tertarik pada peran Milenial dalam angkatan kerja dan bagaimana hal itu mungkin berbeda dari peran generasi sebelumnya. Misalnya, pengusaha mungkin perlu melibatkan generasi Milenial secara berbeda dari generasi yang lebih tua karena harapan dan pengalaman yang berbeda mengenai perawatan kesehatan dan cakupan kesehatan sebagai bagian dari kebutuhan karyawan (Fronstin P, 2018; Lloyd T et al., 2013).

Sebuah studi tahun 2012 menemukan bahwa Milenial "lebih tidak ingin terlibat dalam aktifitas sipil dan politik, lebih fokus pada nilai-nilai materialistis, dan kurang peduli untuk membantu komunitas yang lebih besar daripada GenX (lahir 1962-1981) dan Baby Boomers (lahir 1946 hingga sekitar 1961) pada saat usia yang sama", USA Today. "Trennya lebih menekankan pada nilai-nilai ekstrinsik seperti uang, ketenaran, dan citra, dan kurang menekankan pada nilai-nilai intrinsik seperti penerimaan diri, afiliasi kelompok dan komunitas". Studi ini didasarkan pada analisis dua database besar dari 9 juta siswa sekolah menengah atas atau mahasiswa yang masuk (Main D, 2017).

Sisi positif dari Millenial adalah berpikiran terbuka. Kata sifat positif lainnya untuk menggambarkan mereka adalah percaya diri, ekspresif diri, liberal, optimis dan menerima ide-ide baru dan cara hidup (Bhebhe et al., 2017; Main D, 2017). Generasi milenial pada umumnya menyukai teknologi dan internet. Mereka sangat suka melihat apa yang diposting dan tertarik apabila hal tersebut unik dan menggambarkan dirinya. Selain itu, mereka juga menyukai yang praktis dan dapat dikerjakan menggunakan teknologi jarak jauh seperti telepon (Fenich et al., 2014).

Kaiser Health Foundation membuat kesimpulan dari data survei mengenai harapan milenial dalam memiliki institusi perawatan kesehatan, antara lain:

Mendukung kesehatan holistik: milenial menginginkan input dalam hal aktivitas fisik dan nutrisi, tetapi mereka juga menginginkan dukungan di semua aspek kesehatan. Buku putih 2018 dari TransAmerica Center for Health Studies berdasarkan Survei Kesehatan Konsumen tahunan ke-6 mencatat bahwa generasi millennial lebih memperhatikan kesehatan total mereka daripada generasi lain dan lebih cenderung mengeksplorasi pilihan pengobatan integratif selama 12 bulan terakhir, termasuk kesehatan mental, chiropractor dan kunjungan akupunktur.

Milenial ingin loyal: Hampir sembilan dari 10 responden mengatakan mereka akan lebih setia kepada penyedia yang mendukung kesejahteraan total mereka.

Milenial mengharapkan personalisasi: rumah sakit harus menyajikan pengalaman yang relevan dan dipersonalisasi. Lebih dari 80% responden milenial merasa bahwa jika penyedia layanan mereka tahu lebih banyak tentang minat, tujuan, dan motivasi kesehatan mereka (American Hospital Association, 2019).

Milenial pada umumnya memiliki definisi yang sangat berbeda tentang apa artinya kesehatan dibandingkan generasi yang lebih tua. Survei Aetna menunjukkan bahwa generasi millennial dua kali lebih mungkin dibandingkan generasi boomer dan Gen-X untuk menyebutkan makan sehat dan berolahraga sebagai bagian dari definisi kesehatan secara keseluruhan. Mereka juga jauh lebih kecil kemungkinannya untuk mengatakan mempertahankan berat badan yang sehat dan "tidak sakit" adalah bagian penting dari apa artinya menjadi sehat. Sebagai bagian dari ini, milenial termotivasi oleh bentuk perawatan kesehatan holistik dan non-tradisional, seperti fasilitas kebugaran dan pengobatan homeopati, dan 71% menganggap kesehatan mencakup kesehatan mental dan fisik (Harpaz J, 2019).

Faktor yang Memengaruhi Pemilihan Rumah Sakit Pada Millenial

Pimpinan RS terus bergulat untuk melibatkan kaum milenial (umumnya dianggap sebagai mereka yang lahir antara 1981-1996) untuk mengelola pelayanan kesehatan mereka. Banyak pembayar, perusahaan teknologi, dan lainnya yang bersekutu di lapangan juga mencoba mencari tahu apa yang diinginkan generasi ini dari perawatan kesehatan dan bagaimana mempertahankan milenium sebagai pelanggan. Dua survei baru menawarkan beberapa perspektif menarik (American Hospital Association, 2019).

Aspek pelayanan kesehatan

Milenial merupakan orang yang lebih pemilih dalam menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) daripada Baby Boomers. Generasi Milenial lebih sering melaporkan bahwa mereka mencari rencana perawatan atau pengobatan yang mungkin akan mereka terima. Generasi Millenial juga akan membuka internet untuk melihat popularitas dokter atau RS; mencari tahu gaya komunikasi dokter; dan memilih resep dengan obat-obatan yang lebih bermerk ketimbang generik (Sherman et al., 2015). Satu penjelasan mengapa mereka lebih memilih obat bermerk adalah karena Milenial tidak menyadari bahwa obat generik bioekuivalen dengan obat bermerek. Milenial secara keseluruhan lebih berpartisipasi dalam berbagai aspek program kesehatan daripada Baby Boomers. Millenial juga sangat senang dapat mengikuti aktivitas sosial yang dilakukan oleh RS serta ikut keanggotaan klub kebugaran; menghadiri seminar gratis; serta menerima sumber daya keuangan kesehatan (Fronstin P, 2018).

Gen X dan Baby Boomers pada umumnya melaporkan bahwa mereka telah berpartisipasi dalam program kesehatan pada tingkat yang sama. Milenial dan Gen X lebih mungkin daripada Baby Boomer untuk melaporkan bahwa opsi telemedicine sebagai pilihan yang sangat penting. Empat puluh persen Milenial melaporkan bahwa telemedicine adalah pilihan yang sangat atau sangat penting, dibandingkan dengan 27 persen di antara Gen X dan 19 persen di antara Baby Boomers (Fronstin P, 2018; Piper, 2012).

Aspek pembiayaan kesehatan

Transparansi harga adalah topik hangat dalam perawatan kesehatan dan generasi milenial adalah generasi yang paling sering dikaitkan sebagai agen perubahan. Sebuah survei menemukan bahwa milenial dua kali lebih mungkin daripada manula dan boomer untuk meminta perkiraan biaya sebelum menjalani perawatan, sering kali memeriksa harga di beberapa lokasi sebelum membuat keputusan. Sayangnya, setelah menerima tagihan, lebih dari sepertiga yang disurvei mencatat itu lebih tinggi dari perkiraan dan hanya 8% melaporkan tagihan lebih rendah dari perkiraan. Survei yang sama menemukan bahwa generasi milenial dan Gen-X lebih cenderung mengabaikan perawatan karena biaya. Sementara semua kelompok umur menganggap perawatan kesehatan terlalu mahal (79%) dan biayanya tidak dapat diprediksi (77%), 54% milenium dan 53% Gen-X telah menunda perawatan karena biaya. Sebaliknya, hanya 18% manula dan 37% baby boomer yang menunda perawatan karena biaya tinggi (Harpaz J, 2019).

Aspek lainnya

Adapula aspek lain di luar aspek teknis berkaitan dengan medis / kesehatan yang memengaruhi pilihan. Enam puluh dua persen milenial mengatakan bahwa selain kebutuhan perawatan kesehatan mereka terpenuhi, mereka juga ingin memiliki pengalaman yang baik sebagai pasien. Mayoritas millenial (54%) menggambarkan ponsel mereka sebagai penyelamat, bukan sekadar alat komunikasi, dan mereka ingin menggunakannya untuk mengakses layanan perawatan kesehatan. Mereka menginginkan RS atau klinik yang mereka datangi harus bersih dan indah. Selain itu, Millenial juga tidak ingin lama menunggu, sehingga waktu tunggu sangat berpengaruh terhadap pilihan RS. Salah satu bagian dari faktor pemilihan RS yang dilakukan oleh milenial adalah konektivitas Wi-Fi, dimana koneksi Wi-Fi yang cepat dapat menunjang kegiatan mereka sambil menunggu, baik itu untuk bermain media sosial, membaca berita, mengerjakan tugas, dan lain sebagainya (Eagle, 2017).

Simpulan

Faktor yang terkait dengan pemilihan RS oleh Millenial adalah rating atau popularitas dokter, transparansi biaya, dan yang terpenting adalah pengalaman mereka sebagai pasien, dimana RS harus menyiapkan lingkungan yang bersih dan koneksi Wi-Fi untuk mereka.

Daftar Pustaka

[1] American Hospital Association. (2019). Millennials Speak Up About Their Health Care Expectations. AHA Center for Health Innovation Market Scan.
[2] Bhebhe, T., Karedza, G., & Zhakata, L. (2017). An Investigation of Factors Affecting Employee Performance among Millennials in the Public Service in Zimbabwe: A Case of Hospitals in Zvimba District. IOSR Journal of Economics and Finance, 8, 90–108.
[3] Eagle, A. (2017). Designing hospitals for the millennial generation. ASHE. https://www.hfmmagazine.com/articles/2891-designing-hospitals-for-the-millennial-generation
[4] Fenich, G., Scott-Halsell, S., Ogbeide, G.-C., & Hashimoto, K. (2014). What the Millennial Generation from Around the World Prefers in Their Meetings, Conventions, and Events. Journal of Convention & Event Tourism, 15, 236–241. https://doi.org/10.1080/15470148.2014.929993
[5] Fronstin P. (2018). Consumer Engagement in Health Care Among Millennials, Baby Boomers, and Generation X: Findings from the 2017 Consumer Engagement in Health Care Survey. Employee Benefit Research Institute□Education and Research Fund, 444, 1–15.
[6] Harpaz J. (2019). 6 Expectations Millennials Have For Their Healthcare. Forbes.
[7] Hersch, W. S. (2013). Aetna health survey points to generational differences. Thinkadvisor. https://www.thinkadvisor.com/2013/06/28/aetna-health-survey-points-to-generational-differences/
[8] Kanski A. (2018). Survey: Millennials just don't trust their doctors. Medical Marketing and Media.
[9] Lloyd T, Shaffer ML, Christy S, & et al. (2013). Health Knowledge Among the Millennial Generation. J Public Health Res, 2(1), 38–41.
[10] Main D. (2017). Who Are the Millennials? Live Science. https://www.livescience.com/38061-millennials-generation-y.html
[11] Piper, L. (2012). Generation Y in Healthcare: Leading Millennials in an Era of Reform. Frontiers of health services management, 29, 16–28. https://doi.org/10.1097/01974520-201207000-00003
[12] Pyöriä, P., Ojala, S., Saari, T., & Järvinen, K.-M. (2017). The Millennial Generation: A New Breed of Labour? SAGE Open, 7(1), 2158244017697158. https://doi.org/10.1177/2158244017697158
[13] Sherman, R. O., Saifman, H., Schwartz, R. C., & Schwartz, C. L. (2015). Factors that lead Generation Y nurses to consider or reject nurse leader roles. NursingPlus Open, 1, 5–10. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.npls.2015.05.001