

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap toko selalu berusaha agar penjualan dapat memenuhi target penjualannya. Pada dasarnya misi/tugas dari sebuah toko adalah mendistribusikan atau menjual satu atau lebih produk dari produsen ke konsumen dengan target penjualan tertentu dan memperoleh pendapatan sesuai dengan yang telah ditentukan pada periode sebelumnya.

Banyak berbagai strategi yang dipakai perusahaan atau toko untuk memasarkan produknya agar konsumen tidak beralih ke toko lainnya, perusahaan atau toko harus mampu mempersiapkan taktik dan strategi untuk memasarkan produk-produk yang akan dijual kepada konsumen. Selain itu, toko juga harus mampu menganalisa hal-hal apa saja yang menjadi sebab konsumen memilih untuk berbelanja pada satu toko daripada toko lainnya.

Pada saat ini ada berbagai macam toko-toko yang bermunculan, salah satunya apotek. Apotek adalah toko yang khusus menjual obat-obatan, berupa obat-obatan bebas dan obat-obatan farmasi yang dibeli harus dengan menggunakan resep dari dokter. Selain itu pula apotek dapat meracik obat sesuai dengan resep dokter. Obat tersebut diracik oleh seorang apoteker atau asisten apoteker

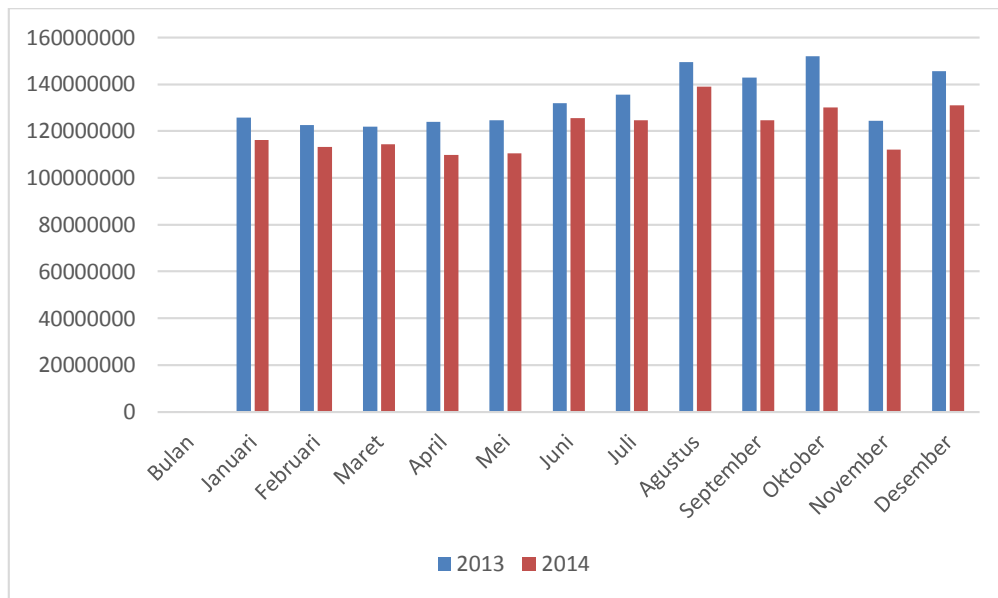
Apotek Budi merupakan salah satu apotek yang berada di Kabupaten Cianjur yang telah berdiri sejak tahun 1978. Selain menjual obat-obatan Apotek Budi juga menjual berbagai produk alat-alat kesehatan dan kosmetik.

Sebagai salah satu apotek yang berdiri sudah cukup lama, Apotek Budi memiliki banyak pelanggan yang berasal dari Cianjur maupun daerah lain, seperti Cianjur Selatan, Cipanas, Cikalong, dan lain-lain yang rutin berbelanja berbagai produk yang dijual. Ada beberapa kemungkinan penyebab penurunan penjualan, seperti harga jual yang terlalu mahal, banyak apotek baru bermunculan yang memperketat persaingan, pelayanan yang kurang baik, dan lain-lain.

Berikut ini adalah data yang menunjukkan penurunan pendapatan kotor yang hanya berasal dari penjualan produk obat-obatan pada tahun 2013-2014 :

Tabel 1.2  
Pendapatan Kotor Apotek Budi (obat-obatan)

	2013	2014
Total	Rp 1.600.176.100,00	Rp 1.451.133.650,00
Rata-rata	Rp 133.348.008,33	Rp 120.927.804,17



Gambar 1.1  
Grafik Pendapatan Kotor Apotek Budi (obat-obatan)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa persentase pendapatan kotor Apotek Budi mengalami penurunan sebesar  $\frac{133.348.008,33 - 120.927.804,17}{120.927.804,17} \times 100\% = 0,103 \approx 10,3\%$ . Selain itu pula Apotek Budi belum pernah melakukan riset pasar sehingga tidak mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen serta strategi harus diterapkan. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui hal yang dianggap penting oleh konsumen, pendapat konsumen mengenai Apotek Budi, prioritas perbaikan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki oleh Apotek Budi serta menentukan strategi yang cocok untuk Apotek Budi.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diketahui beberapa faktor penyebab permasalahan tersebut sebagai berikut :

1. Perusahaan mengalami penurunan pendapatan kotor dalam beberapa tahun terakhir.
2. Perusahaan belum mengetahui faktor penting apa yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih apotek.
3. Perusahaan belum mengetahui kelebihan, kekurangan, peluang dan ancaman.
4. Perusahaan mendapatkan persaingan dari apotek-apotek baru yang bermunculan.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar dalam penelitian tidak membahas terlalu luas sehingga dapat fokus dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian, maka diajukan beberapa pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada produk obat-obatan saja, tidak termasuk alat kesehatan dan kosmetik.
2. Penelitian dilakukan tidak membandingkan Apotek Budi dengan pesaingnya.

## 1.4 Perumusan Masalah

Hal-hal yang menjadi perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Faktor penting apa yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih apotek untuk membeli obat?
2. Apa kelebihan, kekurangan, peluang dan ancaman Apotek Budi?
3. Upaya/strategi apa yang dipakai oleh Apotek Budi untuk memenuhi target penjualan?
4. Apa kebutuhan dan keinginan pembeli?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Hal-hal yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor penting apa yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih apotek untuk membeli obat.
2. Mengetahui faktor kelebihan, kekurangan, peluang dan ancaman Apotek Budi.
3. Mengetahui upaya/strategi apa yang dipakai oleh Apotek Budi untuk memenuhi target penjualan.
4. Mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 STUDI PUSTAKA**

Berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dijadikan sebagai landasan berpikir dalam melakukan penelitian.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang metodologi penelitian atau langkah-langkah yang digunakan penulis selama menyusun proposal laporan tugas akhir ini. Langkah-langkah yang disusun oleh penulis dimaksudkan untuk membantu pembaca dalam memahami isi laporan tugas akhir ini secara keseluruhan.

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Berisi tentang hasil pengumpulan data melalui kuesioner, dimulai dari penentuan jumlah sampel, variabel, sampai penyusunan kuesioner.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisi tentang pengolahan data dan analisis, mulai dari uji validitas dan reliabilitas, Uji dengan penggunaan metode tertentu dan diperoleh penyelesaian terhadap masalah yang sedang dihadapi serta memberikan usulan guna memberikan strategi bersaing tepat guna memenangkan persaingan serta mencapai target penjualan yang diharapkan.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian serta saran-saran yang berguna untuk memenuhi target penjualan.