

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan digemarinya profesi kedokteran dan apoteker membuat munculnya beberapa produsen obat-obatan di Indonesia. Hal tersebut membuat beberapa orang melihat peluang yang besar untuk membuka apotek. Selain itu, pengaruh lingkungan dan pola hidup yang kurang tepat seringkali menimbulkan masalah kesehatan, yaitu menyebabkan berbagai gangguan kesehatan seperti flu, demam, maag, diare, dan sebagainya. Berdasarkan hal tersebut, semakin banyak berdirinya apotek sebagai sarana penyedia obat-obatan. Salah satu apotek yang sudah lama berdiri di Kota Bandung adalah Apotek Cipta Farma.

Apotek Cipta Farma merupakan apotek yang berada di Jalan Gatot Subroto nomor 72, Bandung. Apotek ini berdiri sejak tahun 1994. Ada 3 jenis obat yang ditawarkan, yaitu obat bebas, obat tidak bebas (mengandung psikotropika), dan obat racik. Apotek Cipta Farma juga menerima konsumen yang ingin membeli obat menggunakan resep dokter. Secara umum proses pembelian obat di apotek dimulai dari pelanggan menuju ke lokasi pemesanan yang akan dilayani oleh pegawai. Setelah itu, pelanggan memesan obat kepada pegawai. Pelanggan yang ingin membeli obat resep harus menunggu di ruang tunggu karena obatnya harus diracik terlebih dahulu oleh apoteker. Proses peracikan obat dibantu oleh pegawai. Setelah obatnya siap, pelanggan akan dipanggil oleh pegawai untuk mengambil obat. Namun, bila antrian di lokasi pemesanan penuh maka pelanggan mengurungkan niatnya untuk memesan obat.

Pada pengamatan awal yang dilakukan pada hari-hari tertentu (Senin, Rabu, Jumat, dan Sabtu), terlihat banyak pelanggan yang mengantri untuk membeli obat non bebas dan obat racik karena waktu mengantri yang terlalu lama. Antrian yang terlalu panjang mengakibatkan pelanggan yang hendak membeli obat pindah ke apotek lain. Permasalahan tersebut mengakibatkan tingkat pelayanan (*Service Level*) apotek menurun. Oleh karena itu, dilakukan penelitian lebih lanjut untuk meningkatkan jumlah orang yang berhasil dilayani oleh pihak apotek dan mengurangi waktu mengantri.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari permasalahan yang dihadapi apotek, maka faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain:

1. Jumlah tenaga kerja (pegawai) yang kurang tepat sehingga terjadinya antrian yang cukup panjang dan *lost sales*.
2. Jarak antar lemari penyimpanan obat yang cukup jauh sehingga terjadinya antrian yang cukup panjang dan *lost sales*.

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Dikarenakan masalah yang ada begitu luas cakupannya, maka penulis menentukan beberapa batasan dan asumsi agar penelitian lebih fokus. Adapun batasan masalahnya antara lain:

1. Periode pengambilan data waktu antar kedatangan dilakukan pada tanggal 7-19 Januari 2019.
2. Pelanggan yang diamati hanya pelanggan yang datang langsung ke apotek. Pelanggan yang membeli obat melalui pesan instan (*WhatsApp*) tidak diteliti karena persentasenya sangat kecil.
3. Batas maksimal penambahan pegawai hanya satu orang karena permintaan dari pihak perusahaan.

Beberapa asumsi yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan yang datang dianggap tidak terbatas.
2. Obat yang diinginkan oleh pelanggan selalu tersedia.
3. Sampel yang diambil mewakili populasi sistem yang ada.
4. Pasien yang gagal dilayani tidak datang lagi di hari berikutnya.
5. Tidak mempertimbangkan faktor biaya.

1.4. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang dilakukan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas lebih lanjut, antara lain:

1. Berapa jumlah tenaga kerja yang sesuai untuk meningkatkan *service level* dan mengurangi waktu mengantri?

2. Bagaimana *layout* apotek yang sebaiknya diterapkan untuk meningkatkan *service level* dan mengurangi waktu mengantri?
3. Apa manfaat yang diperoleh jika pihak perusahaan menerapkan usulan yang diberikan?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Menentukan jumlah tenaga kerja yang sesuai untuk meningkatkan *service level* perusahaan dan mengurangi waktu mengantri pelanggan.
2. Menentukan *layout* apotek yang sebaiknya diterapkan untuk meningkatkan *service level* dan mengurangi waktu mengantri pelanggan.
3. Mengetahui manfaat yang diperoleh jika pihak perusahaan menerapkan usulan yang diberikan.

1.6. Sistematika Penelitian

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, identifikasi berbagai masalah yang ada, perumusan masalah yang berupa pertanyaan-pertanyaan, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan dilakukannya penelitian serta sistematika dari penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang dapat digunakan dalam membantu penyusunan penelitian ini, dimana teori-teori tersebut dapat memudahkan pembaca ataupun peneliti dalam memahami dan menganalisis mengenai permasalahan yang akan diteliti.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dan kerangka pemecahan masalah yang sistematis yang akan dilakukan penulis dalam melakukan penelitian dari awal hingga akhir penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap produk yang diproduksi dan melakukan pengukuran terhadap cacat-cacat yang terjadi dari produk yang dihasilkan.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi data yang telah dikumpulkan diolah lalu dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran kepada pihak perusahaan dalam hal usulan sistem perbaikan persediaan dan pengendalian kualitas yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk meminimasi persediaan dan cacat yang selama ini terjadi.

