

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan digemarinya profesi kedokteran dan apoteker yang di Indonesia dan juga munculnya beberapa produsen obat-obatan yang semakin banyak di Indonesia membuat beberapa orang melihat peluang yang besar untuk membuka apotek. Selain dari hal-hal tersebut, pengaruh lingkungan dan pola makan yang salah juga seringkali menimbulkan masalah kesehatan yaitu menyebabkan banyaknya gangguan-gangguan kesehatan baik ringan maupun gangguan kesehatan yang berat seperti masuk angin, flu, demam, maag, gangguan disfungsi jantung, dan berbagai penyakit lainnya. Berdasarkan kesempatan itulah bermunculan banyak apotek. Salah satu apotek yang sudah lama menggeluti bidang ini adalah “Apotek Asih”.

Apotek Asih ini didirikan sekitar 30 tahun yang lalu, apotek ini menjual berbagai macam obat, dari obat yang memerlukan resep dokter ataupun obat yang tidak memerlukan resep dari dokter. Apotek ini memiliki lokasi di Jalan Cipaganti no 79 Bandung, pemilihan lokasi ini didasarkan pada letak jalan yang selalu ramai dilewati oleh kendaraan dan merupakan salah satu jalan utama di kota Bandung.

Pihak apotek sadar bahwa usaha yang dibinanya memiliki beberapa pesaing yang bergerak dibidang apotek, sehingga perlu diadakan penetapan target dan *positioning* dari apotek untuk memenangkan persaingan. Sedangkan menurut pihak apotek, dengan berdirinya beberapa apotek yang berlokasi berdekatan dengan Apotek Asih membuat hasil yang didapat dari penjualan obat mengalami penurunan. Hal ini juga diperkuat dengan terjadinya penurunan omset pendapatan perbulan Apotek Asih. Penurunan pendapatan sendiri mulai dirasakan awal tahun 2000, penurunan yang dirasakan oleh pihak Apotek berkisar antara 10%-15% perjenis obat / tahun yang jika dibiarkan terus-menerus tidak menutup kemungkinan akan menjadi salah satu penyebab mundurnya Apotek Asih dari bidang ini.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penurunan pendapatan yang dialami oleh pihak Apotek Asih, maka pihak Apotek Asih perlu mempertimbangkan faktor-faktor yang ada agar dapat meningkatkan pendapatan. Dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan Bapak Temmy yang selaku pengelola sekaligus pemilik Apotek Asih, maka dapat diidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab dalam penurunan hasil penjualan Apotek Asih yaitu:

1. Menurut hasil pengamatan, muncul apotek – apotek pesaing sehingga apotek ini harus mampu bersaing dengan apotek lain yang berada disekitar daerah tersebut.
2. Belum diketahuinya faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih Apotek.
3. Munculnya perubahan gaya hidup pembelian obat melalui toko – toko obat yang berada di supermarket maupun mall – mall seperti Guardian ataupun Century.
4. Tingkat kepuasan konsumen akan pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek tidak diketahui.
5. Apotek Asih belum melakukan *segmenting*, *targeting* dan *positioning*.
6. Tidak adanya peraturan pemerintah yang melarang pendirian apotek berdekatan.

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Akibat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan masalah yang dilakukan penulis antara lain:

- Apotek pesaing dari apotek Asih yang akan diperoleh dari penyebaran kuesioner pendahuluan.
- Perubahan pola gaya hidup tentang pembelian obat di Guardian maupun Century tidak dimasukkan dalam pola alur penelitian, karena cakupan tentang pola hidup modern terlalu luas untuk diamati.

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan - perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih Apotek sebagai tempat pembelian obat?
2. Bagaimana persaingan Apotek Asih dan pesaing utamanya menurut persepsi konsumen berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih Apotek sebagai tempat pembelian obat?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Apotek Asih?
4. Bagaimana *segmenting, targeting* dan *positioning* dari Apotek Asih?
5. Upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan daya saing Apotek Asih?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih Apotek sebagai tempat pembelian obat.
2. Untuk menganalisis persaingan Apotek Asih dan pesaing utamanya menurut persepsi konsumen berdasarkan faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih Apotek sebagai tempat pembelian obat.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Apotek Asih.
4. Mengetahui *segmenting, targeting* dan *positioning* Apotek Asih.
5. Untuk mengetahui upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan daya saing Apotek Asih.

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi dan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang sistematis yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Bab ini membahas secara terperinci tentang data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.