

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

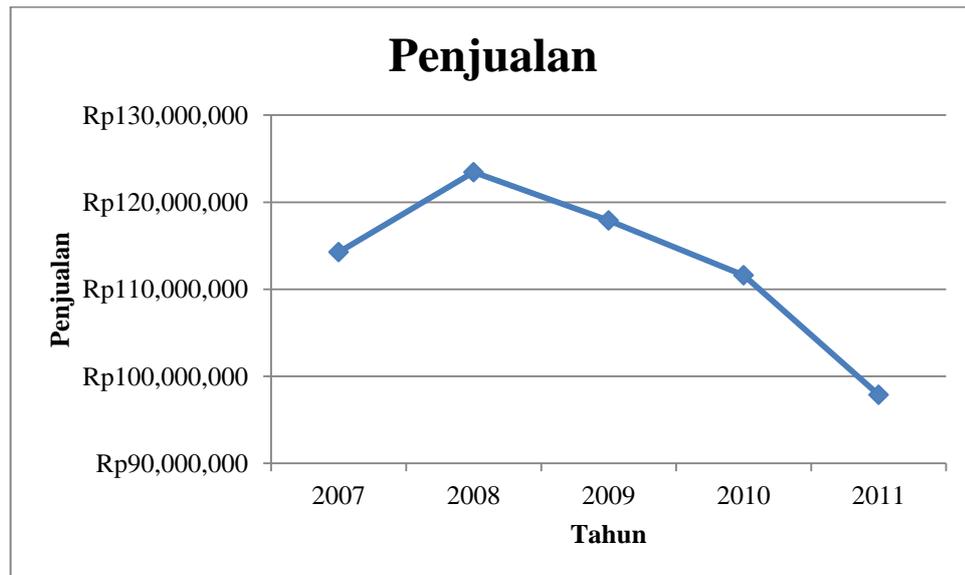
Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas (*reasonable*). Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya.

Penelitian untuk tugas akhir ini dilakukan di apotek Quin Farma, Bandung. Apotek Quin Farma berdiri pada tahun 2007. Usaha yang dijalankan antara lain penjualan obat-obatan, peralatan bayi, kebutuhan persalinan ibu hamil, vitamin, suplemen, dan alat-alat kesehatan lainnya. Sejak pendiriannya apotek Quin Farma cukup eksis di wilayah sekitar namun terjadi penurunan penjualan.

Tabel 1.1  
Tabel Data Penjualan

Tahun	Penjualan
2007	Rp114.272.500
2008	Rp123.450.500
2009	Rp117.908.500
2010	Rp111.612.000
2011	Rp97.875.000

$$\begin{aligned} \text{Penurunan penjualan} &= \frac{\text{Penjualan tahun 2008} - \text{Penjualan tahun 2011}}{\text{Penjualan tahun 2008}} \times 100\% \\ &= \frac{\text{Rp.123.450.500} - \text{Rp.97.875.000}}{\text{Rp.123.450.500}} \times 100\% \\ &= 0,2072 \times 100\% \\ &= 20,72\% \approx 21\% \end{aligned}$$



Gambar 1.1  
Grafik Penjualan

Pada grafik di atas dapat dilihat pada tahun 2007 penjualan sebesar Rp114.272.500,00 peningkatan penjualan terjadi pada tahun 2008 dengan total penjualan sebesar Rp123.450.500,00 namun terjadi penurunan penjualan pada tahun 2009 dengan total penjualan Rp117.908.500,00, pada tahun 2010 dengan total penjualan Rp111.612.000,00 dan penurunanpun terjadi pada tahun 2011 dengan total penjualan Rp97.875.000,00.

Melalui pemahaman perilaku konsumen, maka penelitian akan dilakukan untuk mengetahui penyebab menurunnya penjualan obat – obatan di apotek Quin Farma melalui Tugas Akhir yang berjudul “*Analisis Dan Usulan Strategi Persaingan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis ( IPA ) Dan Correspondence Analysis ( CA ) ( Studi Kasus : Apotek Quin Farma )*”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pertimbangan kondisi pasar, dimana pendapatan tidak tercapai akibat menurunnya penjualan, maka faktor yang mungkin menyebabkan hal tersebut antara lain:

1. Belum diketahui *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* yang sesuai dengan kondisi apotek Quin Farma sekarang.
2. Apotek Quin Farma kalah bersaing dengan apotek pesaing.
3. Konsumen merasa tidak puas dan tingkat kepentingan konsumen dalam memilih apotek belum diketahui.
4. Penerapan konsep bauran pemasaran dan strategi dari apotek Quin Farma yang kurang tepat.
5. Terbatasnya modal yang dimiliki perusahaan sehubungan dengan penyediaan obat-obatan.

## 1.3 Pembatasan Masalah Dan Asumsi

Akibat keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan – pembatasan masalah yang dilakukan antara lain :

1. Aspek keuangan/modal dari apotek Quin Farma tidak diteliti.
2. Apotek yang dijadikan sebagai pesaing dari apotek Quin Farma hanya Apotek 55.

## 1.4 Perumusan Masalah

Permasalahan yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Segmentation*, *targeting*, dan *positioning* apa yang sesuai dengan kondisi apotek Quin Farma?
2. Faktor – faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih apotek?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek Quin Farma?
4. Apa yang menjadi keunggulan maupun kelemahan dari apotek Quin Farma dibandingkan dengan pesaingnya.
5. Strategi bauran pemasaran apa yang perlu dilakukan oleh apotek Quin Farma untuk dapat meningkatkan penjualannya dan memenangkan persaingan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai, adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* dari apotek Quin Farma.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih apotek.
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap apotek Quin Farma.
4. Mengetahui kelebihan maupun kelemahan dari Apotek Quin Farma dibandingkan dengan pesaingnya.
5. Menentukan strategi bauran pemasaran untuk apotek Quin Farma agar dapat meningkatkan penjualannya dan memenangkan persaingan.

### 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, perumusan masalah, tujuan 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 umu perusahaan, data yang didapat dan 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**

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan serta saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.