

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi seperti ini banyak para produsen berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas usahanya agar dapat bersaing dengan para kompetitor. Ma'ruf (2005:24) mengemukakan, adanya globalisasi juga merupakan faktor utama terciptanya permintaan atau meningkatkan permintaan barang dan jasa ritel. Karena itu, banyak peritel besar mengamati perkembangan globalisasi, khususnya perkembangan yang berpengaruh pada kehidupan masyarakat. Syarat yang harus di penuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah mencapai tujuan tersebut dengan mengimplementasikan pelayanan yang baik dan mempertahankan pelanggan dengan membuat citra yang baik di benak konsumen yang nantinya akan menimbulkan loyalitas yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azwar, 1996). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen. Berbagai atribut yang dimiliki perusahaan merupakan potensi yang harus selalu diperhatikan dan dioptimalkan dalam menyusun strategi yang baik guna menjaring konsumen (Mulyani, 2009:100). Menurut Tjiptono (2007) produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.

sedangkan Raharjani (2005:6) mengemukakan keragaman produk merupakan kelengkapan produk yang menyangkut kedalaman, luas dan kualitas produk yang ditawarkan juga ketersediaan produk tersebut setiap saat di toko.

Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut berubah orientasi dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Kegiatan pelayanan farmasi yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kesembuhan pasien sebesar 25% diharapkan diperoleh dari kenyamanan serta baiknya pelayanan apotek, sedangkan 75% berasal dari obat yang digunakan pasien (Handayani dkk, 2009). Salah satu kenyamanan yang diharapkan oleh pelanggan yang datang ke Apotek adalah fasilitas yang tersedia di Apotek tersebut.

Hal ini telah dilakukan oleh salah satu perusahaan franchise terbesar di Indonesia yang bergerak dalam bidang farmasi, yaitu Apotek K-24. Apotek K-24 didirikan oleh dr. Gideon Hartono pada tanggal 24 Oktober 2002 di Yogyakarta, K-24 sendiri adalah kependekan dari komplet 24 jam. komplet dalam artian komplet obatnya dan buka 24 jam sehari sepanjang tahun, gerai pertama didirikan di Jl. Magelang mendapat sambutan yang luar biasa sehingga didirikan gerai berikutnya pada tanggal 24 maret 2003 di Jl. Gejayan dan tanggal 24 Agustus 2003 gerai ke tiga didirikan di Jl. Kaliurang dan pada tahun 2004 apotek k-24 membuka gerai ketiga di Jl. Gondomanan dan gerai keempat di dirikan di Kota Semarang di Jl. Gajah Mada Pada tanggal 6 April 2005 Apotek K-24 mendapat penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai "Apotek Jaringan Pertama di Indonesia Yang Buka 24 jam Non Stop Setiap Hari". Karena keberhasilannya akhirnya pada tahun 2005 apotek K-24 mulai di waralabakan dan pada ulang tahunnya yang ke 3 (tiga) Apotek K-24 membuka secara serentak 7 gerai baru, 4 gerai berlokasi di Surabaya, 2 gerai di Yogyakarta dan 1 gerai di Semarang, bersamaan pula MURI memberikan penghargaan kembali yaitu untuk "apotek asli Indonesia yang pertama diwaralabakan", dan "pembukaan gerai apotek terbanyak".

Apotek K-24 merupakan salah satu apotek frinchise terbesar di Indonesia. Dalam waktu 14 tahun ini, Apotek K-24 telah hadir lebih dari 300 gerai yang tersebar dari Sumatra hingga Papua.

Berikut beberapa gerai Apotek K-24 yang tersebar diseluruh Indonesia:

**Tabel 1.1**  
**Gerai Apotek K-24 Seluruh Indonesia**

| PROVINSI                     | JUMLAH   |
|------------------------------|----------|
| Sumatera Utara (Medan)       | 7 Gerai  |
| Sumatera Selatan (Palembang) | 15 Gerai |
| Sulawesi Tengah              | 1 Gerai  |
| Sulawesi Selatan (Makassar)  | 6 Gerai  |
| Papua Barat                  | 11 Gerai |
| NTT                          | 8 Gerai  |
| NTB                          | 1 Gerai  |
| Maluku                       | 1 Gerai  |
| Lampung                      | 5 Gerai  |
| Kalimantan Timur             | 4 Gerai  |
| Kalimantan Tengah            | 2 Gerai  |
| Kalimantan Selatan           | 3 Gerai  |
| Kalimantan Barat             | 1 Gerai  |
| Jambi                        | 1 Gerai  |
| Jawa Timur                   | 57 Gerai |
| Jawa Tengah                  | 45 Gerai |
| DIY                          | 22 Gerai |
| Jawa Barat                   | 50 Gerai |
| DKI Jakarta                  | 51 Gerai |
| Bengkulu                     | 2 Gerai  |
| Banten                       | 7 Gerai  |
| Bangka Belitung              | 3 Gerai  |
| Bali                         | 7 Gerai  |

Sumber: [www.apotek-k24.com/location](http://www.apotek-k24.com/location)

Dari 35 provinsi yang ada di Indonesia, Apotek K-24 telah membuka gerai sebanyak di 23 provinsi, dan Jawa Timur merupakan provinsi yang memiliki gerai terbanyak. Melihat keberhasilan Apotek K-24 sebagai salah satu Apotek frinchise

terbesar di Indonesia peneliti tertarik untuk dapat meneliti salah satu gerai Apotek K-24 yang ada di Bondowoso.

Pada tanggal 8 Maret 2008 Apotek K-24 Bondowoso resmi dibuka. Dengan maksud memberikan kemudahan pada masyarakat Bondowoso khususnya, maupun para pendatang (wisatawan, para salesman, para investor dan lain-lain) umumnya yang ada di kabupaten Bondowoso dalam penyediaan obat pada jam-jam malam. Berikut kelebihan Apotek K-24 Bondowoso:

**Tabel 1.2**  
**Kelebihan Apotek K-24 Bondowoso**

| NO  | KELEBIHAN APOTEK K-24  |
|-----|--|
| 1.  | Bukanya full 24 jam.   |
| 2.  | Komplet untuk semua penyakit   |
| 3.  | Hari libur nasional tetap buka (Lebaran dan Natal).  |
| 4.  | Menerima konsultasi masalah obat dengan apoteker standby selama senin samapai dengan jumat, dari jam 08.00 s/d 21.30 WIB secara gratis.                    |
| 5.  | Melayani pemeriksaan gula darah, kolesterol dan asam urat.   |
| 6.  | Melayani pemeriksaan tekanan darah secara gratis.  |
| 7.  | Layanan dokter praktek umum (senin s/d jumat dari jam 19.00 s/d 21.00 WIB).  |
| 8.  | Harga pagi, sore dan malam tetap sama.   |
| 9.  | Memberikan pelayanan delivey order wilayah kota radius 1 s/d 2 km dengan pemesanan minimum Rp 50.000,- dari hari senin s/d jumat pukul 08.00 s/d 20.30 WIB |
| 10. | Menggunakan sistem modern.   |
| 11. | Fasilitas yang nyaman.   |
| 12. | Lokasi apotek yang mudah dijangkau.  |
| 13. | Ketersediaan obat yang lengkap dan sesuai permintaan konsumen.   |

Sumber: Apotek K-24 Bondowoso

Salah satu kelebihan Apotek K-24 Bondowoso adalah menyediakan layanan pemeriksaan cek gula darah, asam urat, dan kolestrol. Berikut daftar harga jasa pelayanan pemeriksaan gula darah, asam urat, dan kolestrol di Apotek K-24 Bondowoso:

**Tabel 1.3**  
**Daftar Harga Layanan Pemeriksaan**

| <b>Keterangan</b>     | <b>Harga</b> |
|-----------------------|--------------|
| <b>Cek Gula Darah</b> | Rp 20.000    |
| <b>Cek Asam Urat</b>  | Rp. 20.000   |
| <b>Cek Kolestrol</b>  | Rp. 30.000   |

Sumber: Data Apotek K-24 Bondowoso

Pelayanan yang diberikan oleh Apotek K-24 tersebut, merupakan salah satu strategi dalam mencapai kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Sehingga adanya fasilitas yang nyaman, kualitas pelayanan yang baik dan kelengkapan produk yang dijual menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Selama 8 tahun Apotek K-24 Bondowoso berdiri telah mengalami perkembangan dalam pelayanan dan variasi produk yang dijual. Sehingga, hal tersebut secara tidak langsung telah meningkatkan omset penjualan. Namun, konsumen kini memiliki tuntutan nilai yang jauh lebih besar dan beragam karena dihadapkan pada berbagai pilihan berupa barang maupun jasa yang dapat mereka beli. Dalam hal ini penjual harus dapat memberikan kualitas produk yang baik. Begitu pula dengan kelengkapan produk yang ditawarkan (variety) juga sangat mempengaruhi minat beli konsumen.

Salah satu pendapatan industri farmasi adalah berasal dari penjualan obat, tetapi fakta yang menunjukkan bahwa belanja kesehatan di Indonesia kurang dari 3% dari nilai produk domestik bruto yang mengindikasikan rendahnya daya beli masyarakat terhadap obat (Bank Dunia, 2008). Data yang didapat dari Bank Dunia (2008), sumber utama pelayanan penduduk saat sakit adalah pedagang obat salah satunya adalah apotek. Sebagian besar masyarakat membeli obat-obatan dari sektor swasta dan daya beli masyarakat terhadap obat-obatan sebesar 15% (BPS, 2006). Dibandingkan dengan negara Asia Tenggara lainnya seperti Thailand dan Filipina, daya beli masyarakat di negara tersebut terhadap obat-obatan lebih tinggi sebesar 65% dan 48%.

Salah satu penyebab rendahnya daya beli masyarakat Indonesia terhadap obat adalah kurang maksimalnya pelayanan kefarmasian (Rachmandani dkk, 2011).

Akses masyarakat terhadap obat sangat dipengaruhi oleh ketersediaan obat. Ketersediaan obat yang lengkap akan memudahkan masyarakat untuk mencari kebutuhan obat yang diperlukan (Handayani dkk., 2009). Secara teoritis dalam satu ukuran keterkaitan seorang pelanggan pada sebuah merek, mencerminkan bagaimana seorang pelanggan akan sangat setia dalam suatu merek, sehingga apotek memerlukan bermacam-macam sumber daya.

Abdullah Thamrin,2003 (dikutip oleh Yuzza,2006) Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yang pada akhirnya akan menarik minat pelanggan untuk membeli suatu produk sehingga perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar.

Berikut akan di tampilkan data transaksi penjualan dan omset Apotek K-24, pada tahun 2012 sampai 2016.

**Tabel 1.4**  
**Data Transaksi dan Omset APOTEK K-24 BONDOWOSO**  
**Tahun 2012-2016**

| <b>TAHUN</b> | <b>JUMLAH TRANSAKSI</b> | <b>OMSET PER TAHUN</b> |
|--------------|-------------------------|------------------------|
| <b>2012</b>  | 159.143                 | Rp. 4.158.311.906      |
| <b>2013</b>  | 163.327                 | Rp. 4.132.662.433      |
| <b>2014</b>  | 172.393                 | Rp. 4.168.346.557      |
| <b>2015</b>  | 164.184                 | Rp. 4.454.732.704      |
| <b>2016</b>  | 196.750                 | Rp. 4.238.672.626      |

Sumber : Data Apotek K-24 Bondowoso

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa terjadi perubahan jumlah transaksi yang cukup fluktuatif. Hal ini terjadi kemungkinan karena berbagai faktor, salah satunya adalah pelayanan yang kurang baik, produk yang tidak sesuai harapan pelanggan, dan perubahan harga jual produk.

Berikut data keluhan pelanggan Apotek K-24 Bondowoso pada tahun 2014-2016:

**Tabel 1.5**  
**Data Keluhan Pelanggan APOTEK K-24 BONDOWOSO Tahun**  
**2014-2016**

| BULAN        | KELUHAN  | TANGGAPAN   |
|--------------|--|---|
| Oktober 2014 | Komplain pasien karena obat yang dibeli telah lewat tanggal kadaluarsa | Segera melakukan cek stok opname supaya obat yang tiga bulan mendekati tanggal kadaluarsa segera dijual terlebih dahulu |
| Maret 2015   | Dalam pembelian obat yang dibutuhkan banyak obat yang kosong           | Segera melakukan koordinasi dengan beberapa supplier untuk menyediakan obat yang dibutuhkan pasien                      |
| Mei 2016     | Pelayanan karyawan K-24 kurang memuaskan                               | Melakukan meeting bersama leader dari pusat untuk mengatasi kurangnya pelayanan dari Apotek K-24                        |

Sumber: Data Apotek K-24 Bondowoso

Tabel 1.5 diatas memaparkan adanya keluhanan yang dirasakan pelanggan Apotek K-24 melalui nomor telfon keluhan pelanggan atau secara langsung melalui karyawan Apotek K-24 Upaya yang dilakukan oleh Apotek k-24 untuk mengurangi terjadinya keluhan atau komplain secara langsung maupun tidak langsung adalah dengan selalu memberikan tanggapan setiap kali pelanggan yang memberitakan keluhan tentang Apotek K-24. Demi mewujudkan kepuasan pelanggan pada Apotek K-24 Bondowoso.

Berdasarkan tabel 1.4 dan tabel 1.5 pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Bondowoso sangat menarik untuk bisa dilakukan penelitian lebih lanjut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penulis dapat merumuskan beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Fasilitas Apotek mempengaruhi kepuasan pelanggan di Apotek K-24 Bondowoso?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Apotek mempengaruhi kepuasan pelanggan di Apotek K-24 Bondowoso?
3. Apakah Kelengkapan Produk mempengaruhi kepuasan pelanggan di Apotek K-24 Bondowoso?

## **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di Apotek K-24 Bondowoso.
2. Untuk mengatasi variabel mana yang memiliki pengaruh dominan pada kepuasan pelanggan di Apotek K-24 Bondowoso.
3. Untuk mengetahui variabel mana yang secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek K-24 Bondowoso.

### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi obyek yang diteliti (Apotek K-24 Bondowoso)
  - a. Dapat memberi masukan yang berharga dalam rangka memecahkan masalah yang berhubungan dengan pelayanan Apotek.
  - b. Apotek K-24 Bondowoso dapat mempunyai informasi yang dapat digunakan untuk tetap mempertahankan pelayanan terhadap pasien dengan menjaga kelengkapan produk termasuk ketersediaan obat
  - c. Apotek K-24 Bondowoso dapat mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan Apotek K-24 Bondowoso sehingga bisa menjadi informasi keberhasilan Apotek K-24 Bondowoso.



2. Bagi Pihak Lain/Almamater

Menambah referensi bagi peneliti lain sehingga menambah wawasan tentang pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di Apotek K-24 Bondowoso.

3. Bagi Penulis

Untuk menerapkan ilmu yang telah peneliti dapatkan selama mengikuti perkuliahan serta menambah wawasan peneliti mengenai pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di Apotek K-24.