

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini, syarat persaingan usaha sangat kompetitif. Hal ini membuat konsumen mempunyai banyak alternatif pilihan untuk membeli produk yang sesuai menggunakan pilihan mereka. Adanya globalisasi membuat pengaruh yang besar bagi seluruh sektor usaha khususnya di bidang farmasi. Dalam kondisi seperti ini perusahaan dituntut untuk tampil beda baik dari segi harga, kualitas produk maupun kualitas pelayanan yang bertujuan untuk menarik minat pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan kelebihan yang perusahaan tawarkan. Hal ini diperlukan dalam rangka untuk bersaing dengan persaingan bisnis yang ada saat ini.

Apotek menjadi tempat dilaksanakannya tenaga kefarmasian memiliki peran penting menjadi tempat untuk memperoleh informasi tentang obat terutama di masa pandemi ini kebutuhan terhadap obat semakin meningkat pesat. Menurut peraturan Pemerintah RI No.51 Tahun 2009 tentang pekerja kefarmasian (pasal 1) menyatakan bahwa Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. PT Kimia Farma Apotek (KFA) adalah anak perusahaan perseroan yang didirikan berdasarkan akta pendirian tanggal 4 januari 2003. Sejak tahun 2011 KFA menyediakan layanan kesehatan yang terintegrasi meliputi layanan farmasi (apotek), klinik kesehatan, laboratorium klinik dan optik dengan konsep *One Stop Health Care Solution (OSHCS)* sehingga semakin memudahkan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas.

Tabel 1.1. Data Apotek/Drugstore Top Brand Index (2019-2021)
(Kategori Offline & Online)

No	Merek	TBI 2019	No	Merek	TBI 2020	No	Merek	TBI 2021
1	Kimia Farma	43.4%	1	Kimia Farma	44.0%	1	Kimia Farma	42.9%
2	K 24	25.8%	2	K 24	24.7%	2	K 24	23.9%
3	Guardian	11.4%	3	Guardian	15.4%	3	Guardian	19.0%
4	Century	6.8%	4	Century	11.7%	4	Century	10.4%

Sumber: www.topbrand-award.com (2019-2021)

Tabel 1.1. diatas menunjukkan bahwa Apotek Kimia Farma memiliki penjualan yang cukup bagus di tahun 2020 dengan presentase TBI sebesar 44.0%, namun dalam satu tahun terakhir yaitu tahun 2021 mengalami penurunan dengan persentase TBI 42,9%. Kepuasan pelanggan ialah tingkat perasaan pelanggan selesai membandingkan antara apa yang diterima serta harapannya.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu harga. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar pelanggan atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Penentuan harga merupakan titik kritis dalam bauran pemasaran jasa karena harga menentukan pendapatan dari suatu usaha/bisnis. Keputusan penentuan harga juga sangat signifikan di dalam penentuan nilai/manfaat yang dapat diberikan kepada pelanggan dan memainkan peranan penting dalam gambaran kualitas jasa. (Abubakar, 2018:44). Salah satu usaha apotek yang ada di wilayah Kota Bogor adalah Apotek Kimia Farma. Apotek Kimia Farma menurut websitenya memiliki 7 *outlet* yang keberadaan keberadaannya tersebar di wilayah Kota Bogor.

Tabel 1.2. Nama Outlet Apotek Kimia Farma Wilayah Kota Bogor

No	Nama Outlet Apotek	Jenis Usaha	Alamat
1	Apotek Kimia Farma Juanda Bogor	Apotek	Jl. Ir. H. Juanda No.30
2	Apotek Kimia Farma Merdeka Bogor	Apotek	Jl. Merdeka No. 24
3	Apotek Kimia Farma Kebon Pedes	Apotek	Jl. Kebon Pedes No.45
4	Apotek Kimia Farma Tajur baru sindangsari	Apotek	Jl. Raya Wangun No. 431 Tajur Bogor
5	Apotek Kimia Farma Cileungsi	Apotek	Jl. Raya Alternatif Cibubur-Cileungsi
6	Apotek Kimia Farma Tajur Lama	Apotek	Jl. Raya Wangun No 240D
7	Apotek Kimia Farma Semplak	Apotek	Jl. Raya Semplak No. 22 Semplak

Sumber: kimiafarmaapotek.co.id

Dari data Tabel 1.2. di atas merupakan data 7 *outlet* Apotek Kimia Farma yang berada di wilayah Kota Bogor. Produk yang dijual Apotek Kimia Farma cukup lengkap antara lain obat-obatan, suplemen vitamin dan *personal and beauty care*. Produk yang ditawarkan sudah berkualitas ISO dan halal MUI.

Pada penelitian ini penulis juga telah melakukan perbandingan harga produk antara Apotek Kimia Farma dengan Apotek K24. Berikut ini tabel 1.3 perbandingan harga dari beberapa produk di Apotek Kimia Farma dengan Apotek K24 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3. Perbandingan Harga Produk di Apotek

No	Nama Obat	Harga Obat (Rp)		
		Apotek Kimia Farma	Apotek K24	Selisih Harga
1	Amlodipine 10mg KF	7.210	6.920	290
2	Insto Dry eyes drop 7,5ml	14.426	16.491	2.065
3	Enervon C tablet Strip	4.920	5.339	419
4	Bedak Salicyl KF	7.782	8.016	234

Sumber: Kimia Farma mobile & Apotek K24 2022

Berdasarkan Tabel 1.3. di atas dapat dilihat bahwa Apotek Kimia Farma secara perbandingan harga dari produk umumnya memiliki harga yang cenderung lebih murah sedikit dibandingkan Apotek K24. Alasan peneliti melakukan perbandingan harga dengan Apotek K24 karena merupakan kompetitor dari Apotek Kimia Farma. Meskipun beberapa harga produk di Apotek Kimia Farma lebih murah sedikit dibandingkan Apotek K24 tetapi harga yang ditetapkan Apotek Kimia Farma hampir sama atau mendekati sama dalam persaingan harga dengan Apotek K24 maupun persaingan harga yang ditetapkan di apotek-apotek lainnya khususnya apotek yang tersebar di Kota Bogor.

Kualitas produk juga merupakan fokus utama dari perusahaan, salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberikan kepuasan kepada pelanggan yang melebihi atau sama dengan kualitas produk dari pesaing, maka dari itu perusahaan harus memberikan pelayanan, serta kepuasan pada pelanggan sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan baik dari segi harga, kualitas produk, maupun kualitas pelayanan. Apotek Kimia Farma dalam menawarkan suatu produknya juga perlu menyesuaikan harga dengan kualitas produk yang ditawarkan.

Namun dalam website yang berbentuk aplikasi Kimia Farma Mobile banyak pelanggan Apotek Kimia Farma yang memberikan tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan Apotek Kimia Farma. Berikut penulis temukan beberapa ulasan dan rating pelanggan Kimia Farma yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.4 Ulasan Komplain Pelanggan Apotek Kimia Farma

No.	Suara Pelanggan	Jenis Keluhan
1.	"kecewa banget pokoknya, ditawarkan beli suplemen anak, kasir bilang harga segitu tetapi saat akan bayar harga berubah tanpa diberitahu".	Harga
2.	"Standarisasi kwitansi beda-beda, kadang diterima kadang di tolak, padahal kwitansi nya sama. Tolong samakan standarisasinya".	Pelayanan
3.	" Pelayanan nya lama, obat juga tidak lengkap".	Pelayanan
4.	"Baru pertama kali coba app ini, pengiriman lama, padahal udah pilih yang sameday, ditambah barang yang diterima yang udah expired".	Sistem

Sumber: Apps Kimia Farma Mobile (2022)

Berdasarkan beberapa tabel ulasan dan rating pelanggan Apotek Kimia Farma diatas adanya permasalahan yang ditemukan baik dari segi harga, sistem, kualitas produk, dan terutama pada kualitas pelayanan. Maka dari itu penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor)”**. Dengan penelitian ini maka dapat diketahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma sehingga kedepannya dapat terus dilakukan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan kepuasan para pelanggan.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari beberapa permasalahan, dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen.
2. Adanya penurunan presentase Apotek Kimia Farma yang terlihat pada *Top Brand Index* (TBI) di tahun 2021 dengan presentase 42,9%
3. Sistem dalam Aplikasi Kimia Farma Mobile dinilai belum dapat memenuhi harapan konsumen
4. Masih adanya komplain dalam bentuk ulasan pelanggan yang disampaikan oleh pelanggan akan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang mereka dapatkan sehingga berdampak pada ketidakpuasan pelanggan Apotek Kimia Farma

1.3. Pembatasan Masalah

Dari hasil identifikasi masalah yang ada di Apotek Kimia Farma guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Oleh sebab itu, penulis membatasi penelitian ini berfokus pada Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma di Kota Bogor.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma di Kota Bogor?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma di Kota Bogor?
3. Apakah secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma di Kota Bogor?
4. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma di Kota Bogor?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma di Kota Bogor.
2. Untuk mengetahui secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma di Kota Bogor.
3. Untuk mengetahui secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma di Kota Bogor.
4. Untuk mengetahui secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma di Kota Bogor.

1.6. Manfaat Penelitian

Selaras dengan tujuan penelitian tersebut, kegiatan penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menambah wawasan secara umum dan informasi khususnya tentang pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan strategi pemasaran yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga akan mudah menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi akademisi yang ingin melakukan penelitian sebelumnya khususnya yang berkaitan dengan masalah harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi dalam skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi dari kutipan buku yang berkaitan dengan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan berdasarkan hasil analisis yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi buku, jurnal, dan rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.