

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan bagian dari kebutuhan dasar untuk menciptakan manusia yang sehat dan berkualitas. Karena tanpa kesehatan yang baik, manusia tidak akan dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Peningkatan kebutuhan kesehatan tidak akan signifikan jika tidak diimbangi dengan ketersediaan obat yang memadai dan mudah diperoleh. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan pemerintah mengenai ketersediaan obat oleh masyarakat.

Salah satu inisiatif yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan memberikan izin kepada apotek agar dapat menjalankan usaha kefarmasian. Hal ini dapat memberikan peluang bagi perusahaan farmasi di industri farmasi untuk berkembang dan melakukan diversifikasi melalui PERMENKES 922/Menkes/PER/X/1993.

Pelayanan kefarmasian saat ini semakin berkembang, dan tidak terbatas pada pembuatan dan penyerahan obat kepada konsumen, tetapi juga memerlukan interaksi atau komunikasi dengan klien melalui pemberian pelayanan yang komprehensif oleh apoteker.

Oleh karena itu, terdapat mutu yang dilakukan untuk memenuhi pelanggan mengenai obat generik, obat antibiotik & obat non antibiotik yang memenuhi harapan Pelanggan. Dikarenakan homogen-homogen kiprah Pelanggan itu sendiri mencicipi suatu laba atau keuntungannya bagi dirinya sendiri sebagai akibatnya bisa berulang kali membeli suatu kebutuhan kesehatannya pada tempat yang sama.

Kepuasan pelanggan selalu menjadi pertimbangan utama bagi setiap perusahaan, "khususnya yang bergerak di bidang farmasi, dalam melakukan kegiatan komersial. Banyak perusahaan farmasi semakin menyadari nilai kebahagiaan pelanggan dan menciptakan cara untuk memastikan kesenangan klien, sedangkan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya Maharani", dkk., (2016).

Kepuasan Pelanggan bersifat unik karena Kepuasan Pelanggan bersifat dinamis. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang atau jasa terus berubah. Kebutuhan, keinginan dan harapan tidak sama dengan hari-hari

sebelumnya, seperti halnya tingkat Kepuasan Pelanggan yang terus berkembang, tergantung pada kondisi internal dan eksternal yang melekat pada diri Pelanggan itu sendiri.

Beberapa faktor yang dapat mendorong Kepuasan Pelanggan diantaranya yaitu Kualitas Layanan dan Fasilitas. Menurut Kurnianingsih, A. (2018) “diharapkan para pemilik usaha, khususnya dalam bidang farmasi, benar-benar memperhatikan faktor pendorong kepuasan tersebut”. Hal ini menghasilkan kepuasan konsumen setelah mengkonsumsi barang atau jasa suatu perusahaan. Pelanggan akan menilai kualitas layanan yang dirasakan berdasarkan representasi mental mereka. Pelanggan akan mencari penyedia layanan alternatif yang lebih siap untuk memahami tuntutan unik mereka dan memberikan layanan yang unggul.

Kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh kualitas layanan, karena tingkat layanan yang tinggi dapat memberikan efek menguntungkan bagi bisnis. “Dimana *tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) adalah ke-lima dimensi yang menjadi tolak ukur perusahaan dalam mengevaluasi Kualitas Layanan yang dimiliki” Fikri, S., dkk. (2016).

Kualitas Layanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh Pelanggan. Kualitas layanan merupakan aspek penting dan landasan untuk memastikan bahwa pelanggan puas sebagai konsekuensi dari perilaku mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi, dan pertukaran atau transfer. Memiliki kualitas layanan yang baik merupakan faktor dan akar penting yang dapat membuat pelanggan senang ketika mereka melakukan hal-hal seperti mengeluh, merekomendasikan, atau bertukar atau mentransfer barang. Itu Sulistyawati & Seminari (2015).

Selain Kualitas Layanan faktor pendukung yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ialah Fasilitas . Fasilitas adalah Seperangkat kondisi fisik yang terus berubah yang berkaitan dengan produk atau jasa, sumber dayanya, prosesnya, dan sekitarnya, yang semuanya harus memenuhi atau melampaui ambang batas tertentu untuk membuat bentuk barang yang berfungsi untuk meningkatkan nilainya lebih menarik, Mahendra, (2020).

Usaha kefarmasian merupakan jenis sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dahulu langka dan sulit diperoleh sampai dengan adanya undang-undang pemerintah yang memungkinkan dan jumlah apotek tumbuh

secara signifikan. Ini memiliki efek yang baik dan sangat bermanfaat bagi masyarakat, karena setiap toko obat berusaha memberikan layanan yang unggul dengan harga yang terjangkau. Ini berarti bahwa masyarakat umum atau klien memiliki pilihan untuk berpindah apotek.

Persaingan di dunia usaha Apotek dari hari ke hari semakin ketat, hal ini didukung oleh PERMENKES No. 244/Menkes/SK/V/1990 “pemerintah tidak membatasi lagi jarak antara apotek pada suatu wilayah, kesempatan dan peluang ini benar-benar dimanfaatkan oleh para pengusaha di bidang perdagangan obat, Ketatnya persaingan membawa dampak positif yang sangat besar terutama bagi Pelanggan”.

Demikian juga dengan Apotek Maulana Farma yang terletak di Lokasi Apotek berada di Jalan Maulana No.1 Kelurahan Imopuro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro Lampung, harus mengembangkan rencana pemasaran yang unggul yang memperhitungkan teknik pesaing. Baik pesaing besar maupun kecil, pesaing dengan sumber daya keuangan yang signifikan dan pesaing dengan sumber daya keuangan yang terbatas. Dan salah satu cara utama di mana bisnis dapat membedakan dirinya adalah dengan terus-menerus memberikan layanan berkualitas lebih tinggi daripada pesaing.

Berikut data jumlah transaksi penjualan Apotek Maulana Farma yang terletak di Kota Metro pada periode 2019-2020:

Tabel 1.1. Jumlah berkunjung di Apotek Maulana Farma periode 2019-2020 (Orang)

Periode		
Bulan	2019	2020
Januari	1.007	981
Februari	1.112	815
Maret	1.054	997
April	912	1.002
Mei	783	687
Juni	1.152	875
Juli	978	957
Agustus	1.034	1.001
September	1.020	978
Oktober	1.032	987

Periode		
Bulan	2019	2020
November	974	864
Desember	1.062	998
Jumlah total	12.122	11.142

Sumber : Apotek Maulana Farma di Kota Metro. 2021

Dari tersebut dapat di lihat jumlah transaksi dari Apotek Maulana Farma selama periode 2019-2020. Dari tabel tersebut, dapat dilihat jumlah total antar tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan, hal ini disebabkan karena beberapa faktor selain banyaknya persaingan antara penyedia Layanan obat-obatan juga bisa disebabkan oleh factor internal yaitu Kualitas Layanan dan Fasilitas. Seperti yang sudah dijelaskan diatas, hal ini juga mengisyaratkan bahwa terjadinya penurunan kepuasan pada Apotek Maulana Farma. Berikut data komplain dalam bentuk uraian di Apotek Maulana Farma yang beralamat di Kota Metro pada tahun 2020.

Tabel 1.2. Data Komplain Pelanggan Apotek Maulana Farma periode 2019-2020

No	Masalah	Jumlah Kasus
1	Ada salah satu karyawan yang kurang ramah	9
2	Terlalu lama menunggu racikan obat yang di pesan	5
3	Fasilitas ruang tunggu kurang nyaman	12
4	Karyawan apotek terkesan cuek dengan Pelanggan	7
Jumlah		38

Sumber : Apotek Maulana Farma di Kota Metro, 2021.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang perlu di benahi diantaranya: 1) ada salah satu karyawan yang kurang ramah sebanyak 9 kasus, dan 2) terlalu lama menunggu racikan obat yang dipesan sebanyak 5 kasus, yang ke 3) fasilitas ruang tunggu kurang nyaman sebanyak 12 kasus, dan 4) karyawan apotek terkesan cuek dengan pelanggan sebanyak 7 kasus. Dalam hal ini oleh Apotek Maulana Farma berupaya membenahi kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.

Dari uraian latar belakang masalah yang peneliti peroleh selama ijin penelitian di Apotek Maulana Farma. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memfokuskan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan**

Fasilitas sarana prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Maulana Farma di Kota Metro”.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang masalah tersebut, dapat diidentifikasi permasalahan yang di hadapi:

- a. Sebagian besar karyawan belum baik dalam melayani pelanggan.
- b. Rata-rata waktu dalam racikan obat masih relatif lama
- c. belum tercukupinya ruang tunggu yang memadai pelanggan.

2. Rumusan Masalah

Dari identifikasi pada latar belakang yang sudah di uraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah peran kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Maulana Farma di Kota Metro.
- b. Bagaimanakah peran fasilitas sarana prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Maulana Farma di Kota Metro.
- c. Bagaimanakah peran kualitas layanan dan Fasilitas sarana prasarana secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Maulana Farma di Kota Metro.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Maulana Farma di Kota Metro.
2. Pengaruh Fasilitas sarana prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Maulana Farma di Kota Metro.
3. Pengaruh kualitas layanan dan Fasilitas sarana prasarana secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Maulana Farma di Kota Metro.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya kualitas layanan dan fasilitas sarana prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Maulana Farma di Kota Metro.

2. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat memperoleh kesempatan untuk menggali informasi manajemen pemasaran tentang Kepuasan Pelanggan.

3. Bagi akademik

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya dan menjadi referensi di perpustakaan, tentang kualitas layanan, Fasilitas sarana prasarana dan kepuasan pelanggan.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dan hasil riset ini, diharapkan dapat berguna untuk:

1. Kegunaan teoritis

Yaitu sebagai bahan masukan dan informasi yang berguna untuk memverifikasi dan pengembangan konsep-konsep di Apotek Maulana Farma.

2. Kegunaan praktisi

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Apotek Maulana Farma dengan pengembangan Ilmu magister manajemen.

3. Kegunaan Bagi Penelitian selanjutnya

Sebagai pertimbangan dan pengembangan riset lebih lanjut dalam konteks generalisasi.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menentukan masalah yang diteliti, maka perlu dibatasi dalam ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Sifat penelitian : Pengaruh.
2. Subjek yang diteliti : Pelanggan Apotek Maulana Farma di Kota Metro.
3. Variabel Penelitian : Kualitas layanan, Fasilitas sarana prasarana dan Kepuasan Pelanggan
4. Tempat Penelitian : Apotek Maulana Farma di Kota Metro.
5. Waktu Penelitian : Tahun 2021.