

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang terpenting dalam hidup kita. Dalam perkembangannya, perubahan pola hidup dalam hal ini pilihan konsumsi makanan dan aktifitas fisik yang kurang serta faktor stress terutama di Jakarta akan berdampak terhadap kesehatan kita. Hal ini menjadi penting karena pemilihan obat yang tepat, benar dan aman menjadi prioritas dalam pemilihan konsumen untuk menyembuhkan penyakit. Selain itu faktor – faktor pelayanan dunia kesehatan dalam hal apotek sangat berperan dalam memberikan obat yang bermutu serta pelayanan yang baik untuk memberikan kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Mengenai masalah kesehatan, melalui Puskesmas, Rumah Sakit (RS), apotek dan jenis pelayanan kesehatan lainnya, pemerintah telah berusaha menyediakan dan memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang baik, tepat dan cepat. Tetapi pada kenyataannya sampai pada saat ini masih banyak penyimpangan dikarenakan masih kurangnya kualitas dan pengetahuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, selain itu faktor semakin tingginya persaingan antar sarana pelayanan kesehatan satu dengan yang lain menyebabkan persaingan yang serius dalam menarik konsumen terhadap pembelian obat di apotek.

Melihat kondisi ini, banyak sarana pelayanan kesehatan yang mulai berbenah diri untuk meningkatkan pelayanan dan semakin banyaknya penyuluhan kesehatan untuk meningkatkan pengetahuan tentang kesehatan pada masyarakat selaku konsumen.

Dari kondisi tersebut diatas, dan semakin tingginya tingkat pendidikan dan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, maka membawa pengaruh terhadap perilaku konsumen dalam memilih tempat pelayanan kesehatan dalam hal ini apotek. Di samping itu konsumen memiliki kebebasan dalam memilih tempat. Untuk itu tempat pelayanan kesehatan dalam hal ini apotek memerlukan strategi yang tepat dan jitu untuk meningkatkan keunggulan bersaing serta memerlukan informasi tentang faktor – faktor yang menentukan perilaku konsumen dalam menentukan tempat pembelian obat di apotek.

Dari latar belakang yang peneliti uraikan di atas, maka menjadi sangat menarik untuk di teliti lebih lanjut sehubungan dengan pembelian obat di apotek tersebut adalah faktor – faktor yang menentukan konsumen terhadap keputusan pembelian obat di apotek, agar apotek dapat lebih meningkatkan pelayanannya alam meningkatkan keunggulan kompetitif antar apotek. Untuk itu penulis memilih judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Pembelian Obat di Apotek Berliana Daerah Kebon Jeruk Jakarta ”**.

Alasan pemilihan dari judul tersebut adalah didasarkan bahwa penulis ingin mengetahui tentang faktor-faktor yang menentukan perilaku konsumen dalam pembelian obat di apotek Berliana. Alasan pemilihan apotek tersebut adalah karena adanya persaingan harga antara Apotek Berliana dengan kelima Apotek di daerah tersebut. Sehingga telah terjadi turunnya jumlah pelanggan setiap bulannya dalam pembelian obat. Dan memiliki kelebihan pelayanan yang cepat sehingga tidak cape antri, harga yang terjangkau, dan tersedia layanan antar.

Data penerimaan pembelian obat di daerah kebon jeruk perbulan :

Tabel 1.1 : Persaingan apotek berliana dengan yang apotek lain

Perusahaan	Transaksi pembelian obat		
	Januari	Februari	Maret
Apotek Kharisma	530 Orang	600 Orang	650 Orang
Apotek Dunia Sehat	465 Orang	575 Orang	624 Orang
Apotek Berliana	515 Orang	465 Orang	430 Orang
Apotek Kurnia	400 Orang	432 Orang	488 Orang
Apotek Manuela	385 Orang	450 Orang	465 Orang
Apotek Kebahagiaan	350 Orang	415 Orang	445 Orang

Sumber : Data hasil interview dengan pihak – pihak apotek

Dapat dilihat tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa Apotek Berliana merupakan apotek yang memiliki pelanggan banyak namun mengalami penurunan selama 3 bulan berturut-turut. Data tersebut didapat hasil interview dengan pemilik apotek yang memang memiliki wewenang penuh untuk

memberikan data survey. Untuk itu penulis sangat tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang apotek berliana mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian obat di apotek tersebut supaya dapat di jadikan referensi dalam mendirikan apotek nantinya.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dalam mengidentifikasi masalah, penulis mengemukakan masalah – masalah yang erat dengan faktor – faktor yang menentukan keputusan konsumen dalam pembelian obat di apotek Berliana.

Beberapa hal diantaranya sebagai berikut :

- a. Banyaknya apotek – apotek baru yang menyebabkan terjadinya persaingan dalam penjualan obat antar apotek.
- b. Banyaknya obat – obat palsu yang menyebabkan apotek harus meyakinkan konsumen tentang kualitas obat di apotek tersebut.
- c. Adanya persaingan harga antar apotek tersebut.
- d. Ketelitian dan kecepatan apotek dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada maka penulis membatasi penulisan yang dikarenakan oleh adanya keterbatasan waktu, pikiran, dan sarana yang ada maka penulis hanya membatasi dan membahas mengenai:

- a. Penelitian ini hanya membahas tentang faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli obat di apotek Berliana di tinjau dari faktor produk, harga, tempat, dan faktor sosial.
- b. Data responden diperoleh dari konsumen yang pernah membeli obat di apotek tersebut minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir.
- c. Tempat yang dijadikan objek penelitian di Apotek Berliana Daerah Kebon Jeruk Jakarta Barat.

C. Perumusan Masalah

Perumusan masalah diperlukan didalam suatu penelitian, agar apa yang dianalisa dalam penelitian ini terfokuskan sehingga peneliti dapat memilih metode yang digunakan dengan baik dan benar. Adapun faktor – faktor tersebut adalah:

1. Faktor –faktor apa saja yang menentukan keputusan konsumen dalam pembelian obat di Apotek Berliana.
2. Bagaimana bentuk pengelompokan faktor yang baru.

D. Tujuan Penelitian

Didalam melakukan penelitian haruslah mempunyai tujuan yang jelas agar peneliti ini dapat dan terfokuskan sehingga akan mendapatkan hasil yang optimal. Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang menentukan keputusan konsumen dalam pembelian di Apotek Berliana.
- b. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pengelompokan faktor yang baru.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Bagi Apotek Berliana, dengan diketahuinya faktor –faktor yang menentukan keputusan konsumen dalam pembelian obat maka dapat menjadi motivasi untuk selalu menyusun strategi pemasaran.

2. Bagi pembaca

Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi suatu sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi mereka yang memerlukannya dan memberikan pengetahuan dan informasi tambahan bagi para pembaca yang berkepentingan dengan skripsi ini.

3. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan sebagai sarana untuk menerapkan atau mempraktekkan ilmu pengetahuan mengenai manajemen khususnya dibidang pemasaran yang diperoleh selama belajar di perguruan tinggi.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah suatu pola dalam menyusun karya ilmiah untuk memperoleh gambaran secara garis besar bab demi bab, sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penulisan ini. Penelitian ini disusun dalam 6 bab dengan perincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan mengenai teori-teori yang melandasi penelitian ini termasuk penelitian terdahulu didalamnya, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan variabel-variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel yang digunakan, jenis dan sumber data, waktu dan tempat, metode pengumpulan data serta metode analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menguraikan sejarah perusahaan dan struktur organisasi perusahaan serta aspek – aspek yang berkaitan dengan konsentrasi studi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan deskripsi objek penelitian dan hasil dari penelitian serta pembahasannya.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan yang didapat dari penelitian, keterbatasan, serta saran.