

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dari awal masa pandemi hingga kini, industri farmasi adalah sebuah sektor yang telah menunjukkan pertumbuhan yang positif. Menurut Kementerian Perindustrian mencatat pasar farmasi di Indonesia meningkat sebesar 2,5% secara tahunan sepanjang kuartal I 2024, pertumbuhan ini didorong oleh perusahaan farmasi nasional yang memiliki pangsa 80,74%. Plt. IKFT. (Industri, Kimia, Farmasi dan Tekstil) Reni Yanita menyampaikan bahwa tingkat pertumbuhan industri farmasi didorong oleh obat resep (*ethical product*) yang mencapai 67,7% dan obat bebas sebesar 32,3% terhadap pasar (Gpfarmasi.id, 2024). Hal ini disebabkan berbagai faktor seperti peningkatan kasus penyakit tertentu dan kesadaran masyarakat akan obat semakin meningkat.

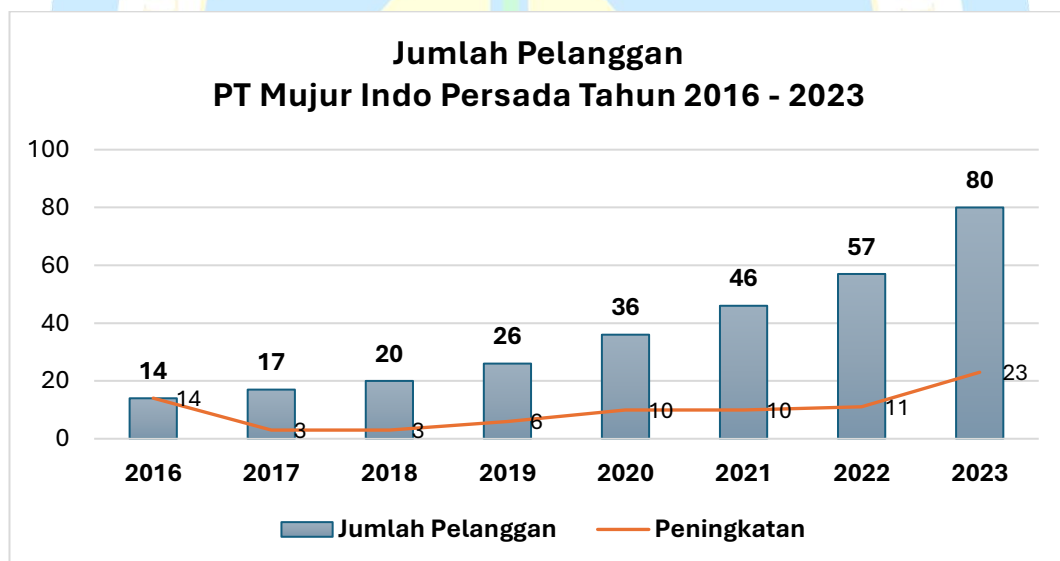
Obat juga salah satu kebutuhan dasar yang sangat penting pada manusia yang berguna untuk mencegah, menyembuhkan, serta mengatasi penyakit. Obat juga termasuk kebutuhan primer mendasar yang sangat krusial bagi manusia dan tidak dapat diabaikan, karena jika kebutuhan tersebut belum dapat terpenuhi maka akan dapat mengancam kehidupan manusia itu sendiri. Sehingga membuat para pelayanan kesehatan publik seperti toko obat, apotek, klinik, dan puskesmas perlu memastikan ketersediaan obat yang dibutuhkan oleh masyarakat selalu tetap tersedia ketika dibutuhkan. Maka dari itu, agar pelayanan kesehatan publik dapat selalu menyediakan obat yang dibutuhkan, diperlukannya perusahaan yang bergerak menyalurkan obat dari produsen ke berbagai pelayanan kesehatan publik.

Salah satu perusahaan yang bergerak di pendistribusian atau penyaluran obat dikenal dengan istilah PBF. (Pedagang Besar Farmasi). Yang dimana berdasarkan menurut kebijakan Menteri Kesehatan No. 1148/Menkes/Per/VI/201, Sesuai peraturan ditetapkan oleh undang-undang, perusahaan yang telah berbadan hukum dan memiliki izin untuk penyimpanan, pengadaan, dan penyaluran jumlah besar bahan obat atau obat disebut PBF. (Pedagang Besar Farmasi). Keberadaan PBF ini sendiri sangat diperlukan untuk dapat memastikan kualitas obat yang disalurkan tersebut terjamin dengan standar BPOM dan telah sesuai CDOB (Cara Distribusi Obat Baik).

Namun, penyediaan obat yang belum mencukupi dan merata untuk disalurkan merupakan sebuah tantangan yang masih dihadapi oleh Pedagang Besar Farmasi (PBF) seperti terkendala penyaluran obat ke daerah terpencil dikarenakan jarak yang jauh atau kondisi geografis yang sulit, permintaan yang fluktuatif terhadap obat untuk penyakit musiman dan perubahan regulasi yang membuat perusahaan tidak dapat menyalurkan obat ke beberapa pelayanan kesehatan publik. Untuk mencapai cakupan pemasaran ke pelanggan yang lebih luas, tentunya para Pedagang Besar Farmasi (PBF) akan saling bersaing memberikan *service* kepada pelanggan agar merasa puas, selalu menyediakan beragam produk obat yang dibutuhkan dan menawarkan harga yang mampu dijangkau untuk para konsumen.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, tidak cukup hanya dengan menjamin kualitas produk obat yang diberikan, melainkan juga mencakup seluruh pengalaman pelanggan mulai dari proses pelayanan yang diberikan sales terkait penerimaan orderan, pengantaran dan penanganan keluhan yang dialami pelanggan.

PT Mujur Indo Persada adalah salah satu perusahaan PBF Tanjungpinang yang merupakan anak cabang dari Mujur Group yang berfokus pada pendistribusian atau penyaluran kebutuhan farmasi seperti obat-obatan, yang kemudian disuplai ke seluruh pelayanan kesehatan publik seperti toko obat, apotek, klinik, dan puskesmas. Obat yang disalurkan oleh PT Mujur Indo Persada dibagi menjadi dua jenis obat yaitu obat berjenis *Ethical Product* atau obat yang menggunakan resep dokter dan obat yang berjenis *Over The Counter* yaitu obat dijual bebas tanpa resep dokter. Pada saat ini total pelanggan yang dimiliki PT Mujur Indo Persada yaitu sebanyak 80 pelanggan, akan tetapi tidak semua pelanggan tersebut selalu melakukan pembelian. Adapun rincian penambahan pelanggan setiap tahunnya dalam 8 tahun terakhir adalah sebagai berikut.

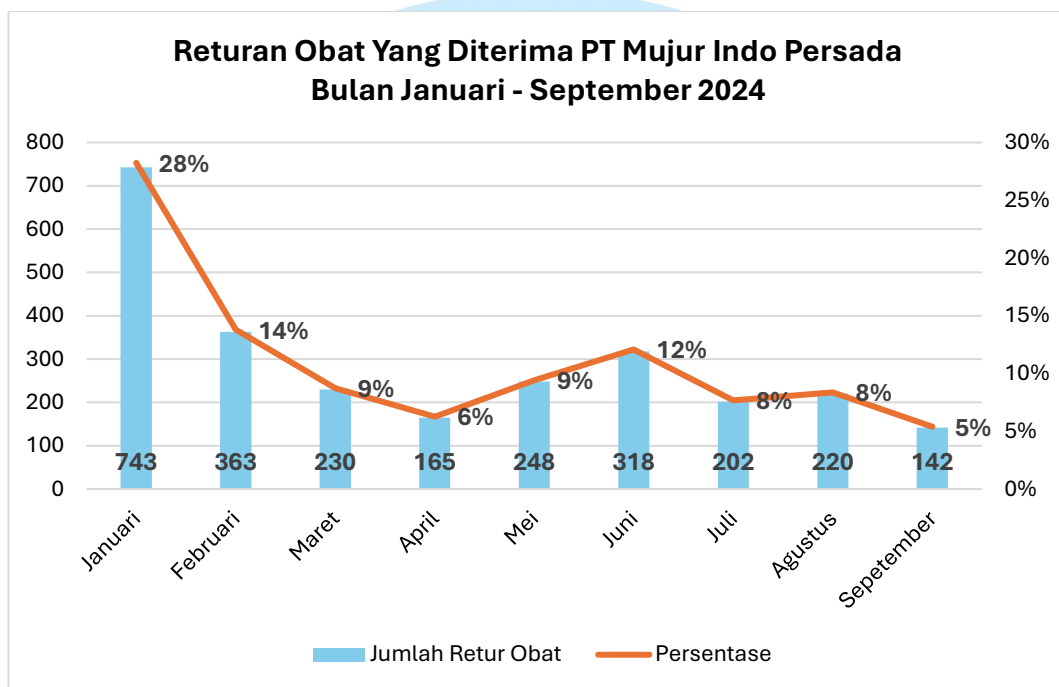


Sumber: PT Mujur Indo Persada, 2024

Gambar 1.1
Jumlah Pelanggan PT Mujur Indo Persada Tahun 2016-2023

Dilihat dari Gambar 1.1 menunjukkan adanya fluktuasi terhadap peningkatan jumlah pelanggan pada PT Mujur Indo Persada pada tahun 2016

hingga 2023. Para pelanggan tetap tersebut terdiri dari toko obat, apotek, klinik dan puskesmas yang berada di Tanjungpinang dan juga Bintan. Meskipun peningkatan tersebut mengalami fluktuasi, PT Mujur Indo Persada perlu memikirkan strategi untuk menarik pelanggan baru dengan jumlah yang banyak di tahun-tahun berikutnya.



Sumber: PT Mujur Indo Persada, 2024

Gambar 1.2
**Returan Obat Yang Diterima PT Mujur Indo Persada Bulan Januari –
September 2024**

Meskipun PT Mujur Indo Persada memiliki pelanggan yang meningkat setiap tahunnya, namun jika dilihat dari data grafik pada Gambar 1.2 dimana terdapat keluhan pelanggan seperti ketidaksesuaian obat yang diterima dan obat yang hampir mendekati kadaluarsa. Tercatat returan yang diterima PT Mujur Indo Persada sepanjang bulan Januari sampai September 2024 mencapai 2631 obat yang diretur oleh pelanggan. Namun, returan barang yang terjadi tidak sepenuhnya

merupakan kesalahan dari perusahaan. Hal ini diakibatkan pelanggan tidak memberikan informasi yang akurat terkait produk yang dipesan atau tidak melakukan pemesanan yang resmi menggunakan surat pemesanan dan kurangnya komunikasi antara pelanggan yang bertugas dibagian pengadaan dengan bagian penjualan. Sehingga mengakibatkan perusahaan salah dalam melakukan pengiriman karena ketidak akuratan informasi produk yang dipesan dan kesalahan pelanggan akibat kurangnya komunikasi antara bagian pengadaan dan penjualan dalam memesan membuat perusahaan terpaksa mengambil kembali produk yang ditolak oleh pelanggan.

Perusahaan harus mengatasi permasalahan tersebut, karena jika terus berulang maka akan berdampak kepada biaya perusahaan karena proses retur pelanggan yang mengakibatkan perusahaan akan mengalami kerugian. PT Mujur Indo Persada selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya seperti pengantaran barang yang terjadwal, kemudahan dalam proses pereturan barang dan selalu memberikan respon yang sigap terhadap keluhan yang dialami oleh pelanggan. Setelah penulis melakukan survei awal terkait permasalahan yang terjadi, ditemukan beberapa keluhan yang pernah dialami oleh pelanggan seperti kerusakan pada kemasan atau segel obat, obat yang mendekati masa kadaluarsa, keterlamabatan dalam pengiriman barang, ketidaksesuaian barang yang diterima dengan yang dipesan oleh pelanggan dan lamanya respon terkait proses retur yang ingin dilakukan.

Dengan adanya keluhan tersebut diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat meminimalisir tingginya jumlah retur obat yang

dilakukan oleh pelanggan, seperti petugas sales hanya menerima pemesanan disertakan surat pemesanan yang diberikan oleh pelanggan, petugas faktur harus mengecek surat pemesanan apakah pelanggan memberikan informasi yang jelas terkait obat yang ingin dipesan, petugas pengiriman memastikan obat yang akan dikirim telah sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan dan menjaga kualitas obat selama pengantaran agar tetap aman sampai ke tangan pelanggan. Menurut hasil studi Aquino *et al.*, (2023), kualitas pelayanan secara parsial memengaruhi dengan positif serta signifikan kepada kepuasan pelanggan. Tetapi terdapat temuan pada studi Aslichah *et al.*, (2022), kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi positif, namun tidak signifikan kepada kepuasan pelanggan.

Selain memberikan pelayanan yang baik, pelanggan cenderung puas jika perusahaan mampu memenuhi setiap produk yang dibutuhkan oleh pelanggan. Masyarakat cenderung mencari obat yang memerlukan resep dokter (*Ethical Product*), karena reaksi yang diberikan untuk menyembuhkan gejala penyakit lebih cepat ketimbang jenis obat bebas. Obat tersebut juga banyak dibutuhkan oleh puskesmas, klinik dan apotek, sehingga pelanggan membutuhkan supplier yang menyediakan beragam produk obat berjenis (*Ethical Product*). PT Mujur Indo Persada menawarkan beragam produk obat yang jarang dan bahkan tidak dimiliki PBF lain, terutama pada jenis obat yang memerlukan resep dokter (*Ethical Product*). Setelah penulis melakukan survei awal terkait permasalahan yang terjadi, responden menyatakan bahwa kelengkapan produk obat yang dimiliki PT Mujur Indo Persada sangat lengkap ketimbang dengan PBF lain. Namun, terkadang obat yang banyak dibutuhkan oleh pelanggan mengalami keterbatasan stok. Hal tersebut

diakibatkan permintaan pada suatu produk obat yang melonjak, mengakibatkan perusahaan tidak bisa menerima pesanan pada beberapa outlet pelanggan dan hanya memprioritaskan pelanggan yang memang sudah rutin selalu mengambil produk tersebut. Sehingga hal tersebut menjadi tantangan yang sulit bagi perusahaan untuk selalu dapat menyediakan produk yang dibutuhkan oleh pelanggan. Menurut hasil studi Nuriah *et al.*, (2023) didapat kelengkapan produk secara parsial mempengaruhi dengan positif serta signifikan kepada kepuasan pelanggan. Namun terdapat temuan pada studi Lustono *et al.*, (2022), kelengkapan produk secara parsial mempengaruhi positif, namun tidak signifikan kepada kepuasan pelanggan.

Selain faktor-faktor yang telah dijabarkan sebelumnya, kesesuaian harga juga merupakan sebuah faktor yang berperan penting kepada kepuasan pelanggan. PT Mujur Indo Persada adalah PBF dengan produk obat paling lengkap khususnya pada jenis obat yang memerlukan resep (*Ethical Product*) ketimbang PBF lainnya di Tanjungpinang. Sehingga penetapan harga yang diberikan PT Mujur Indo Persada dianggap cukup tinggi. Setelah penulis melakukan survei awal terkait permasalahan yang terjadi, pelanggan menyatakan bahwa harga obat yang ditetapkan oleh PT Mujur Indo Persada cukup tinggi. Meskipun begitu pelanggan akan tetap memesan produk tersebut, dikarenakan produk yang dibutuhkan belum tentu bisa didapatkan ditempat lain dan membutuhkan waktu lama jika harus menunggu PBF lain menyediakan produk tersebut dengan harga yang lebih murah. Namun, PT Mujur Indo Persada memberikan kemudahan dalam pembayaran melalui kredit dan juga memberikan potongan harga pada setiap pelanggan yang memesan dalam jumlah banyak. Menurut hasil studi Alfandy & Aryanto (2023) menjelaskan harga

secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan positif dan signifikan. Tetapi, terdapat temuan pada studi Kadir *et al.*, (2023) didapat harga secara parsial memiliki pengaruh positif, namun tidak signifikan.

Berkenaan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, serta ditemukannya beberapa perbedaan hasil dari peneliti terdahulu, sehingga penulis ingin mengkaji ulang dengan objek atau lokasi yang berbeda, agar mengetahui kualitas pelayanan, kelengkapan produk dan harga memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan. Maka, penulis terdorong untuk meneliti fenomena ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada Cabang Kota Tanjungpinang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk membuktikan fenomena, penulis mengidentifikasi masalah sesuai uraian latar belakang, yaitu:

1. Adanya fenomena pertumbuhan industri farmasi yang didorong oleh kebutuhan obat yang semakin meningkat, membuat para sarana pelayanan kesehatan masyarakat seperti puskesmas, klinik, apotek dan toko obat memerlukan perusahaan distributor yang terpercaya.
2. Adanya keluhan terkait pelayanan yang diberikan oleh PT Mujur Indo Persada yaitu keterlambatan dalam pengiriman barang, ketidaksesuaian barang yang dipesan ketika diterima oleh pelanggan dan lamanya respon terhadap keluhan pelanggan.

3. Adanya ketersediaan stok obat yang terbatas, sehingga pelanggan ketika memesan sering kehabisan stok dan menunggu agar stok tersedia kembali.
4. Adanya keluhan terhadap kesesuaian harga yang ditetapkan oleh PT Mujur Indo Persada dirasa cukup tinggi dan tidak sebanding dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Untuk merumuskan masalah yang terjadi pada penelitian ini, penulis mengidentifikasi kesenjangan atau masalah yang ingin dipecahkan sesuai latar belakang, diantaranya:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada cabang Kota Tanjungpinang?
2. Apakah Kelengkapan Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada cabang Kota Tanjungpinang?
3. Apakah Kesesuaian Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada cabang Kota Tanjungpinang?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kesesuaian Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mujur Indo Persada cabang Kota Tanjungpinang?

1.4 Pembatasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan di penelitian dengan hanya meneliti pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Kelengkapan Produk (X2), dan Kesesuaian Harga (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Responden yang diteliti yaitu toko obat, apotek, klinik dan puskesmas yang berada didaerah Kota Tanjungpinang dan

Kabupaten Bintan, yang pernah melakukan pengadaan obat di PT Mujur Indo Persada.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada cabang Kota Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui Kelengkapan Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada cabang Kota Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kesesuaian Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada cabang Kota Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kesesuaian Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada cabang Kota Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harap dapat berguna dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Bagi Penulis
Penelitian sebagai pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama berkuliah terkhusus pada ilmu manajemen pemasaran didalam kehidupan.
2. Bagi Perusahaan
Penelitian mampu menjadi manfaat atau sumbangan pikiran untuk perusahaan melakukan evaluasi faktor berpengaruh pada kepuasan pelanggan, sehingga dapat tercapai keberhasilan pada perusahaan.

3. Bagi Akademisi

Penelitian berguna untuk landasan atau acuan penelitian mendatang terkait kajian yang relevan serta mendorong penelitian yang akurat serta baik. Hasil penelitian mampu digunakan untuk bahan perbandingan penelitian mendatang.

4. Bagi Fakultas

Penelitian berguna sebagai acuan pembelajaran serta wawasan baru untuk dapat digunakan oleh fakultas.

5. Bagi Program Studi

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis bisa berguna sebagai bahan acuan untuk pengembangan pada ilmu manajemen secara relevan serta digunakan terkhusus bidang studi manajemen pemasaran.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada sistematika penulisan ini menjelaskan urutan atau tata cara penyusunan tulisan secara logis dan terstruktur, agar informasi yang disampaikan mudah dipahami dan diikuti oleh pembaca, sehingga materi yang tercantum pada skripsi dengan beberapa sub bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi pemaparan latar belakang, identifikasi masalah, perumusan dan pembatasan pada masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Berisi pemaparan kajian pustaka yang relevan, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, serta pengembangan hipotesis

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi pemaparan objek dan ruang lingkup yang ingin diteliti, metode penelitian yang akan digunakan, variabel yang digunakan, proses pengumpulan data, serta metode analisi yang akan digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi pemaparan gambaran umum objek penelitian, distribusi responden, dan hasil beserta pembahasan penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi pemaparan kesimpulan terkait keseluruhan isi pada penelitian dan beserta saran terkait objek yang diteliti.

