

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis di bidang farmasi, salah satunya karena meningkatnya kasus Covid-19. Perkembangan pandemi Covid-19 terjadi begitu cepat, penularannya meluas ke berbagai Negara dalam waktu singkat. Bahkan, pandemi Covid-19 berdampak ke semua aspek kehidupan, baik perekonomian maupun kesehatan. Dengan adanya kasus Covid-19 yang terus meningkat, bisnis di bidang farmasi menyediakan jasa Swab tes Covid-19. Swab tes Covid-19 merupakan salah satu metode pemeriksaan kondisi tubuh terkait penyebab penyakit Covid-19. Terdapat tiga metode untuk mendiagnosis Covid-19, namun setiap jenis pemeriksaan mempunyai tingkat keakuratan yang berbeda. Pemeriksaan Covid-19 yang dapat dilakukan Indonesia yaitu rapid antibody, Swab Antigen dan Swab PCR. Pemeriksaan Swab Antigen hanya merupakan penapisan awal, selanjutnya hasil pemeriksaannya harus tetap dikonfirmasi melalui pemeriksaan PCR.

Selain itu Swab tes Covid-19 menjadi syarat untuk perjalanan domestik jarak jauh menggunakan pesawat terbang. Aturan mengenai syarat wajib tes Swab penumpang pesawat tertuang di dalam Instruksi Menteri Dalam Negeri (Inmendagri) Nomor 53 Tahun 2021. Dikutip dari lembaran Inmendagri Nomor 55, secara garis besar membolehkan pelaku perjalanan membawa hasil tes PCR yang sampelnya diambil 3x24 jam sebelum perjalanan menggunakan pesawat terbang. Sejalan dengan adanya ketentuan Inmendagri dan meningkatnya kasus Covid-19, semakin banyaknya bisnis yang sejenis mengakibatkan persaingan semakin ketat, maka dari itu para pelaku bisnis berlomba untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang memberikan fasilitas lengkap, nyaman, berkualitas, harga yang terjangkau dan pelayanan mengarah pada konsep yang mengutamakan kepuasan pelanggan.

Salah satu bisnis yang bergerak di bidang farmasi yang menyediakan tes Covid-19 yaitu Bumame Farmasi. Bumame Farmasi berkomitmen menjadi penyedia layanan dan produk perawatan kesehatan terkemuka di Indonesia yang dilengkapi dengan teknologi US, Jerman dan Korea Selatan, mengikuti standar Internasional sesuai dengan ketentuan

WHO. Bumame Farmasi juga terakreditasi dan terdaftar sebagai Laboratorium PCR Covid -19 di Kementrian Kesehatan Indonesia.

Selain itu Bumame Farmasi menyadari bahwa kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan merupakan faktor penting dalam pelayanan jasa. Pelanggan yang merasakan kualitas pelayanan yang baik dengan harga yang terjangkau maka akan merasa puas dan percaya menggunakan jasa Swab Antigen dan Swab PCR di Bumame Farmasi. Kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan mengharapkan kepuasan dari pelanggan. Oleh karena itu Bumame Farmasi harus berorientasi pada kepuasan pelanggan. Jadi Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak akan puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Bumame Farmasi dari waktu ke waktu terus melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan dirasakan oleh pelanggan jika pelanggan merasakan puas. Maka dari itu Bumame Farmasi menyediakan layanan tes covid-19 berstandar Internasional dan mengedepankan kualitas bagi setiap pelayanan yang diberikan. Bumame Farmasi juga menyediakan layanan *home service, corporate service, wedding & event service* dengan harga yang terjangkau dan hasil yang cepat yang pastinya sudah terkoneksi ke aplikasi Peduli Lindungi dan terima hasil melalui WhatsApp atau akses melalui website Bumame Farmasi.

Perkembangan Bumame Farmasi ternyata mempunyai beberapa masalah yaitu tingkat ketidakpuasan yang cukup tinggi yang menyebabkan pelanggan menyuarakan keluhan baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu melalui media sosial. Keluhan yang ada di Bumame Farmasi Bogor salah satunya adalah karena harga yang ditawarkan cukup mahal jika dibandingkan dengan tempat Swab lainnya. Berikut dapat dilihat perbandingan harga dengan klinik penyedia swab terdekat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Perbandingan Harga 2022

| No. | NAMA KLINIK | HARGA SWAB ANTIGEN | HARGA SWAB PCR |
|------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|
| 1. | Bumame Farmasi Bogor | Rp 99.000 | Rp 275.000 |
| 2. | RS Melania Bogor | Rp 75.000 | Rp 270.000 |
| 3. | Laboratorium Klinik Trastia | Rp 60.000 | Rp 230.000 |

Sumber : Tempat Penelitian

Selanjutnya adapun keluhan lainnya yang dapat dilihat pada daftar komplain pelanggan yang terjadi di Bumame Farmasi Bogor pada tahun 2021 pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Komplain Pelanggan Bumame Farmasi Bogor 2021

| JENIS KOMPLAIN | Jumlah |
|--|------------|
| Pelanggan komplain karena Bumame Farmasi tidak menyediakan obat jika pelanggan terbukti positif | 22 |
| Adanya <i>human error</i> yang merugikan pelanggan | 18 |
| Sistem yang digunakan sering mengalami kendala atau <i>error</i> sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman hasil | 32 |
| Adanya keluhan pelanggan kepada tenaga medis dalam pemeriksaan Swab | 25 |
| Pelanggan komplain karena karyawan kurang sigap sehingga menimbulkan antrian yang panjang | 38 |
| TOTAL KOMPLAIN | 135 |

Sumber : Bumame Farmasi Bogor 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa adanya keluhan di Bumame Farmasi yang menunjukkan ketidakpuasan cukup tinggi. Keluhan tersebut dapat menjadi permasalahan yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan semakin tinggi sehingga menghambat pelanggan untuk tidak menggunakan jasa tes Swab Antigen dan Swab PCR di Bumame Farmasi. Berikut dapat dilihat jumlah dan perkembangan pelanggan aktif pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3. Perkembangan Jumlah Pelanggan Bumame Farmasi Bogor 2021

| NO | BULAN | PELANGGAN AKTIF | | PERSENTASE | |
|----|-----------|-----------------|---------|------------|---------|
| | | PCR | ANTIGEN | PCR | ANTIGEN |
| 1 | JANUARI | 9 | 0 | - | - |
| 2 | FEBRUARI | 930 | 117 | - | - |
| 3 | MARET | 1251 | 1041 | 34.5% | 790% |
| 4 | APRIL | 1153 | 1554 | -7.8% | 49.3% |
| 5 | MEI | 880 | 1873 | -23.7% | 20.5% |
| 6 | JUNI | 3467 | 4841 | 294.0% | 158.5% |
| 7 | JULI | 7010 | 5110 | 102.2% | 5.6% |
| 8 | AGUSTUS | 3355 | 2520 | -52.1% | -50.7% |
| 9 | SEPTEMBER | 2971 | 2877 | -11.4% | 14.2% |
| 10 | OKTOBER | 3813 | 2910 | 28.34% | 1.15% |
| 11 | NOVEMBER | 2058 | 3903 | -46.03% | 34.12% |
| 12 | DESEMBER | 1617 | 3814 | -21.43% | -22.8% |

Sumber : Bumame Farmasi Bogor Tahun 2021

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa masih adanya penurunan atau penjualan yang kurang stabil. Penurunan jumlah pelanggan disebabkan karena masih adanya komplain

dari pelanggan yang sekaligus menunjukkan masih rendahnya kepuasan pelanggan. Guna Memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Bumame Farmasi Bogor dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan datang. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bumame Farmasi Bogor.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti membuat identifikasi permasalahan yang akan dikemukakan dalam pernyataan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang sesekali kurang ramah kepada pelanggan.
2. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang sigap, sehingga menimbulkan antrian yang panjang.
3. Kurangnya fasilitas yang menunjang untuk kenyamanan para pelanggan.
4. Sistem yang digunakan Bumame Farmasi sering mengalami kendala sehingga sering terjadi keterlambatan dalam pengiriman hasil Swab.
5. Adanya beberapa keluhan tamu kepada tenaga medis dalam pemeriksaan Swab.
6. Harga yang dimiliki Bumame Farmasi cukup tinggi dibanding klinik penyedia Swab lainnya.
7. Adanya *human error* yang mengakibatkan kerugian pelanggan.

1.3. Pembatasan Masalah

Sehubungan dengan adanya masalah yang telah dikemukakan di atas, agar penelitian ini dapat memudahkan dan memperjelas permasalahan di atas maka peneliti membatasi masalah hanya pada variabel kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Dalam penelitian ini adalah pelanggan Bumame Farmasi yang melakukan pemeriksaan PCR.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bumame Farmasi Bogor?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bumame Farmasi Bogor?
3. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bumame Farmasi Bogor?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Bumame Farmasi Bogor .
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Bumame Farmasi Bogor.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Bumame Farmasi Bogor.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada para pemimpin di Bumame Farmasi Bogor khususnya dalam merumuskan berbagai kebijakan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, harga maupun kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis dan digunakan sebagai bahan perbandingan.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memahami laporan ini, materi dalam laporan ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematis sebagai berikut:

| | | |
|----------------|-----------------------|--|
| BAB I | PENDAHULUAN | Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan itu sendiri. |
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | Berisi tentang teori-teori yang berupa istilah dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berkaitan 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 DAN PEMBAHASAN | Bab ini berisi uraian tentang obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang lebih rinci tentang berbagai peristiwa 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 beberapa buku, jurnal dan referensi yang digunakan dalam menyusun penelitian. |