BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada tahun 2020 jumlah klinik Pratama di Kabupaten Bogor 257 unit dan klinik utama 17 (Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor, 2021). Tingkat kebutuhan akan layanan kesehatan sangat tinggi dan semakin tinggi juga tingkat persaingan. Masyarakat sebagai pelanggan memiliki banyak pilihan rumah sakit atau klinik layanan kesehatan. Salah satu klinik di Kabupaten Bogor adalah Klinik Sarua Medika yang beralamat di Jl.Raya Puncak Cisarua Bogor. Klinik ini sudah berdiri selama 3 tahun lebih diklinik ini melayani pasien umum, rapid, PCR, *housecall*, khitan dan pelayanan lainnya. Sebagai perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa Klinik Sarua telah melakukan fungsinya sebagai lembaga pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pihak klinik telah melakukan strategi pelayanan yang selalu sigap 24 jam dalam melayani konsumen, 5S selalu diterapkan (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dan keramahan kepada konsumen, kepedulian dan merespon cepat keluhan pasien. Kemudian dalam hal fasilitas seperti klinik pada umumnya terdapat ruang tunggu, kipas angin, TV dan lahan parkir yang luas, ruang periksa, ruang obat , toilet, kerapihan dan kebersihan diutamakan dan memiliki 5 karyawan yang terdiri dari 2 dokter, 2 perawat, dan 1 petugas kebersihan

Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk atau jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan brand yang baik dimata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan / memberikan produk / hal yang bisa dilakukan diklinik, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas resiko yang terjadi saat memberikan jasa. Menurut pimpinan klinik, dalam 1 tahun terakhir kunjungan konsumen terlihat menurun dengan adanya bukti laporan kunjungan pasien umum setiap akhir tahun, dari hasil observasi klinik memiliki banyak pesaing tetapi ada 2 pesaing terdekat yaitu Klinik Siaga Medika dan dr. Urip Sadnelly tentu ini sangat mempengaruhi jumlah pasien yang berobat ke klinik tersebut berikut adalah daftar kunjungan pasien :

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien

NO	TAHUN	KUNJUNGAN PASIEN	PERSENTASE
1	2019	1.500	
2	2020	2.600	73 %
3	2021	1.300	50%
4	Januari 2022 sd bulan Maret	300	

Sumber : Peneliti (2022)

Selama terjadinya penurunan pasien pihak klinik belum mengubah strategi dan strategi masih tetap. Selama covid 19 masyarakatpun enggan berobat karena mindset mereka yang takut untuk berobat ke instansi pelayanan kesehatan dengan alasan takut di diagnosa covid 19 dan kurangnya pengetahuan akan kesehatan, kelemahan lainnya masih kurangnya fasilitas alat-alat kesehatan, kursi roda, sistem kerja karyawan yang 24 jam membuat pelayanan tidak optimal, harga yang lebih mahal dari pesaing, tidak ada agenda untuk mengevaluasi hasil kinerja dan pengelolaan klinik, belum mengetahui apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman evaluasi ini sangat penting untuk mengetahui seberapa pesat daya saing klinik ini dengan kompetitornya dan untuk mengetahui perkembangan klinik dari waktu ke waktu dan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Dengan mengetahui kelemahan tersebut melalui evaluasi yang dilakukan, maka Klinik Sarua Medika masih punya peluang untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerjanya, untuk mengetahui kondisi lingkungan internal yaitu kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, maupun lingkungan eksternalnya yaitu peluang dan ancaman dari kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Klinik Sarua Medika. Terutama dalam menghadapi pesaing-pesaingnya, maka Klinik Sarua Medika harus memanfaatkan keunggulan untuk menghadapi para pesaing serta memiliki manajemen strategi yang tepat. Maka dari itu penulis menentukan judul penelitian yaitu **Analisis Manajemen Strategi Bisnis Dalam Menghadapi Persaingan di Klinik Sarua Medika.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas beberapa masalah yang dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut :

1. Terdapat pesaing yang lokasinya berdekatan.
2. Penurunan jumlah pasien.
3. Fasilitas alat-alat kesehatan yang belum lengkap, tidak ada rawat inap.
4. Sistem kerja karyawan yang 24 jam membuat pelayanan menjadi tidak optimal.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dengan data yang telah tersedia maka ruang lingkup penulisan dibatasi:

1. Aspek eksternal mencakup peluang dan ancaman Klinik Sarua Medika.
2. Aspek internal mencakup kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Klinik Sarua Medika
3. Tahapan penelitian ini hanya sampai perumusan strategi untuk implementasi menjadi wewenang sepenuhnya pihak Klinik Sarua Medika

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Faktor-faktor eksternal apa saja yang menjadi peluang dan ancaman Klinik Sarua Medika?
2. Faktor-faktor lingkungan internal yang menjadi kekuatan dan kelemahan Klinik Sarua Medika?
3. Alternatif strategi bisnis apa saja yang dapat dilakukan Klinik Sarua Medika?
4. Apa saja prioritas strategi yang dapat dilakukan Klinik Sarua Medika?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor internal apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan Klinik Sarua Medika.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor eksternal yang menjadi peluang dan ancaman Klinik Sarua Medika.
3. Mengetahui alternatif strategi bisnis yang tepat untuk Klinik Sarua Medika.
4. Menganalisis prioritas alternatif strategi yang dapat dilakukan Klinik Sarua Medika.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi Klinik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi evaluasi usaha serta bahan pertimbangan dalam pengambilan atau penentuan strategi perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang telah didapatkan di bangku perkuliahan, sehingga mampu membandingkan teori dan aplikasinya dalam kenyataan yang terjadi di lapangan.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi penulis akan mengemukakan penulisan ke dalam lima bab yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan tentang manajemen strategi, tujuan manajemen strategi, manfaat manajemen strategi, analisis SWOT, matriks SWOT, konsep strategi, dan manfaat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan daerah dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, serta metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tentang gambaran umum perusahaan, struktur organisasi Klinik Sarua Medika, kondisi lingkungan internal dan eksternal, dan pembahasan hasil analisis strategi.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Penutup yang berisikan simpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

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