

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT. Guardian Pharmatama adalah perusahaan swasta farmasi yang bergerak dibidang penjualan obat dan telah memiliki suatu sistem produksi yang baik guna memenuhi permintaan konsumen. Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin maju, peranan penting sebagai perusahaan farmasi dituntut mampu melayani masyarakat, perusahaan farmasi harus memproduksi obat – obatan generik, bukan obat – obatan jenis *ethical* saja. Sehingga PT. Guardian Pharmatama harus dapat menjaga dan memenuhi stok obat yang ada di dalam negeri.

Rumah sakit mempunyai peranan yang penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit khususnya di Indonesia merupakan rujukan pelayanan kesehatan untuk puskesmas terutama upaya penyembuhan dan pemulihan penyakit. Mutu pelayanan di Rumah Sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah tenaga kesehatan yang dimiliki rumah sakit tersebut. Pelayanan kefarmasian adalah salah satu pelayanan yang diberikan untuk rumah sakit. Pelayanan kefarmasian ini yang nantinya akan memenuhi segala kebutuhan pasien dalam hal perolehan obat sampai mendapat kepuasan dalam penggunaan obat. Salah satu faktor keberhasilan pada pengobatan suatu penyakit adalah ketepatan perolehan obat.

Menurut Hastuti (2017) “para pelanggan akan cukup terpuaskan selama penyelenggaraan yang dirasakan berada di antara zona toleransi yaitu di atas tingkat layanan memadai”. Para pelanggan akan senang ketika kinerja layanan mendekati atau melebihi tingkat layanan yang diinginkan, kemungkinan pelanggan melakukan pembelian ulang dan loyal pada penyedia layanan, kemudian menyebarkan *word of mouth* positif, tetapi ketika pengalaman layanan tidak sesuai harapan, pelanggan akan mengeluh tentang buruknya kualitas layanan dan beralih pada penyedia jasa lainnya. Dalam hal ini berarti perusahaan harus mampu memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan,

karena kualitas pelayanan ini sangat bergantung pada pelanggan yang akan menyampaikan pengalamannya pada orang lain.

Kualitas pelayanan merupakan kinerja sebuah perusahaan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan para pelanggannya. Setiap perusahaan tentunya akan berlomba-lomba meningkatkan kinerja pelayanan untuk tercapainya standar kualitas yang tinggi agar pelanggan tidak mudah berpindah pada pesaing. Menurut Berlian (2016) “kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan (persepsi) dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan”.

Saat ini banyak perusahaan-perusahaan farmasi yang sudah berkembang dan mengeluarkan produk baru. Masing-masing perusahaan saling berlomba untuk memberikan fasilitas layanan produk yang lebih baik untuk menarik minat konsumen. Hal ini menimbulkan adanya persaingan pada industri farmasi. Fasilitas layanan produk yang baik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan akan menjadi keunggulan kompetitif perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut.

Nucral adalah obat untuk mengobati tukak pada usus halus. Dalam Nucral berisi komposisi *Sucralfate* dimana akan membentuk lapisan pelindung pada tukak untuk melindunginya dari infeksi lanjutan. Lapisan pelindung ini akan membantu mempercepat proses penyembuhan tukak. Penyebab tukak lambung terjadi disebabkan dari *Antikoagulan Aspirin* atau obat anti-inflamasi obat NSAID seperti *Ibuprofen*, *Zollinger-Ellison Syndrome* (kondisi sekresi asam yang berlebihan atau membran perut mengalami kerusakan).

PT. Guardin Pharmatama salah satu perusahaan farmasi yang memproduksi obat generik dan obat *etichal* di Indonesia. Perusahaan ini telah melakukan banyak inovasi kemajuan dan pengembangan produk serta teknologi yang digunakan untuk memberikan yang terbaik bagi pasien rumah sakit. Meskipun demikian, maraknya persaingan di dunia farmasi obat membuat masing-masing perusahaan saling beradu strategi, teknologi, macam-macam produk, sehingga PT. Guardin Pharmatama harus berhati-hati dalam setiap pengambilan keputusan perusahaannya.

Berikut kami lampirkan *market share* farmasi dengan *merk* obat yang isi komposisinya sama berupa *Sucralfate*.

Tabel 1.1 Data presentase *Market Share* Farmasi Obat

No.	Farmasi	<i>Merk</i>	<i>Presentase%</i>
1.	Guardian	<i>Nucral 100 ml</i>	48%
2.	Otto	<i>Musin</i>	47,2%
3.	Gracia	<i>Propepsa</i>	4,8%
Total			100%

Sumber : RS Rumah sakit Izza 2018

Seperti yang tampak pada tabel 1.1, Nucral merupakan obat dengan *market share* terbanyak, tetapi dengan adanya kondisi rumah sakit sebagai pelanggan dan pasar potensial yang selalu berubah dan jarang bisa setia pada merek tertentu, menjadikan PT. Guardian Pharmatama harus benar-benar menepati janji dan komitmennya untuk selalu memberikan yang terbaik bagi konsumennya.

Tabel 1.2 Data Pengiriman Nucral 100 ml PT. Guardian

Periode (bulan)	Obat (unit) Nucral
Juli	600
Agustus	450
September	600
Oktober	500
November	300
Desember	350

Sumber : Rumah sakit Izza 2018

Tampak permintaan akan obat Nucral mengalami kenaikan dan penurunan pada periode tertentu, sedangkan standar perusahaan untuk penjualan Nucral setiap bulannya adalah 600fls. Dengan demikian PT. Guardian Pharmatama perlu mengetahui apa saja kebutuhan dan respon teknis yang seharusnya dilakukan untuk menjawab kebutuhan tersebut. Dengan adanya permasalahan di atas maka

penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Obat Nucral Terhadap Obat Musin Di Rs Izza”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan permasalahannya adalah:

1. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap obat *Nucral 100 ml* dengan metode *regresi linier* berganda.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap obat *Musin 100 ml* dengan metode *regresi linier* berganda.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan pada RS Izza, maka tujuan penelitiannya adalah :

1. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap obat *Nucral 100 ml* dengan metode *regresi linier* berganda.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap obat *Musin 100 ml* dengan metode *regresi linier* berganda.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis

Sarana untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan dari perkuliahan serta jurnal yang ada, sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan kenyataan yang ada pada kehidupan sesungguhnya.

2. Manfaat bagi perusahaan

Dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang sesuai dengan harapan pasien, dalam hal ini pasien rumah sakit Izza.

### 3. Manfaat bagi akademik

Dapat menempatkan dasar teoritis yang dapat dijadikan referensi bagi penelitian lebih lanjut tentang penerapan Metode *Regresi Linier Berganda*.

## 1.5 Asumsi dan Batasan Masalah

Dalam penelitian ini diharapkan agar tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan untuk itu diberikan batasan-batasan masalah yang ada didalam perusahaan, adapun mengenai batasan masalah dan asumsi sebagai berikut:

### 1. Batasan penelitian ini meliputi :

- a. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Izza.
- b. Pengumpulan data berasal dari kuesioner yang didapat dari hasil penelitian.
- c. Penelitian ini dibatasi hanya pada penjualan obat Nucral.

### 2. Dalam penelitian ini asumsi yang dapat digunakan adalah :

- a. Kondisi rumah sakit tidak berubah selama penelitian.
- b. Pengambilan data di Rumah Sakit Izza.
- c. Metode analisa yang digunakan adalah metode *Regresi Linier Berganda* dan Analisis *strengths, weaknesses, opportunities, threats (SWOT)*.

## 1.6 Hipotesis Penelitian

Merujuk pada Latar belakang, perumusan masalah dan tujuan penelitian maka di dapatkan suatu hipotesis sebagai berikut :

H0 : Tidak ada pengaruh obat Nucral terhadap kepuasan pelanggan pada rumah sakit Izza.

H1 : Ada pengaruh obat Nucral terhadap kepuasan pelanggan pada rumah sakit Izza.

## 1.7 Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dikemukakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan tugas akhir.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan inti permasalahan yang dipilih dan dijadikan landasan dalam penulisan skripsi serta menjelaskan kerangka pikir dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini meliputi rancangan penelitian, objek penelitian, waktu penelitian dan pengumpulan data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan mengenai profil perusahaan, pengolahan data dan pembahasan data.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memberikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dari hasil penelitian dan pembahasan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap penelitian yang telah dilakukan.

