

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini, kondisi pesaingan usaha sangat kompetitif. Hal ini menjadikan konsumen memiliki banyak alternatif pilihan untuk membeli produk yang sesuai dengan keinginan mereka. Dan seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat kita dituntut untuk semakin memahami sehingga mereka lebih kritis dalam sejenis dan bervariasi tetapi konsumen umumnya lebih memilih produk yang terpercaya untuk melengkapi kebutuhan kesehatan mereka tanpa harus khawatir dengan efek yang di timbulkan dikemudian hari. Kesehatan adalah salah satu modal utama dalam melakukan aktivitas. Terlebih di zaman penuh pesaingan ini, manusia di tuntut tampil prima agar mampu memenuhi tanggung jawabnya. Maka dari itu, tidaklah mengherankan bila saat ini, fasilitas kesehatan menjadi komponen penting dalam mendukung kebugaran tubuh. Kondisi alam dengan perubahan yang tidak menentu dari musim hujan maupun perubahan musim hujan ke musim panas (pancaroba) sangat rentan bagi orang untuk terserang penyakit. Ketika orang terserang penyakit, maka yang ada dalam pikirannya hanya mencari obat untuk menyembuhkan penyakitnya.

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 di apotek. Disamping 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 pembelian obat di apotek.

Kelengkapan produk adalah salah satu variabel yang sangat penting dalam menentukan pembelian konsumen. Jika produk bagus maka konsumen tidak ragu-ragu untuk membelinya. Produk obat yang di jual di Apotek Milano Farma sangat banyak jenis nya, mulai dari obat flu, batuk, asma, sakit perut, dan macam-macam lainnya. Apotek Milano Farma sangat menjaga kualitas produknya, mulai dari kemasan, penyimpanan sampai expired obat tersebut.

Tabel 1.1. Tipe Obat di Apotek Milano Farma

No	Tipe Obat	Macam-Macam Berdasarkan Kegunaannya
1	Obat Cair	Jenis obat cair yang umumnya adalah sirup dan puyer
2	Tablet	Jenis obat ini tersusun atas zat aktif yang dikombinasikan dengan bahan-bahan tertentu dan kemudian dipadatkan
3	Kapsul	Pada obat kapsul, zat aktif dalam bentuk bubuk tersimpan di dalam tabung plastik kecil yang bisa larut secara perlahan
4	Obat Oles	Jenis obat ini juga dikenal dengan obat topikal atau obat luar karena diaplikasikan langsung di atas kulit
5	Suppositoria	Suppositoria adalah obat yang tersusun dari zat aktif berupa krim, losion, atau minyak pelembab yang dibungkus dalam tabung pipih atau berbentuk menyerupai peluru
6	Obat tetes	Obat tetes adalah cairan yang mengandung zat aktif. Jenis obat ini umumnya digunakan langsung pada hidung, mata, atau kuping
7	Inhaler	Inhaler biasanya terdapat dalam bentuk tabung yang berisi zat aktif

Lanjutan Tabel 1.1. Tipe Obat di Apotek Milano Farma

No	Tipe Obat	Macam-Macam Berdasarkan Kegunaannya
8	Obat suntik	Obat yang disuntikkan di dalam permukaan kulit adalah <i>subcutaneous injection</i> (SC). Sementara itu, ada juga <i>intramuscular</i> (IM) yakni obat suntik yang disuntikkan secara langsung pada jaringan otot
9	Implan atau obat tempel	Zat aktif pada obat ini dapat menyerap melalui kulit dan memberikan efek langsung pada tubuh

Sumber : Apotek Milano Farma, 2021.

Semua tipe obat tersebut dijual oleh Apotek Milano Farma, akan tetapi tidak semua jenis obat tersebut diketahui dan dikuasai fungsinya oleh karyawan di Apotek Milano Farma. Hal inilah yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal karena tidak menguasai semua fungsi dan kegunaan jenis obat yang dijual Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I

Bukan hanya produknya saja yang di lihat, tetapi segi harganya juga menjadi salah satu faktor pertimbangan pembelian. Produk sama tetapi harga lebih mahal membuat konsumen beralih ketempat lain. Maka dari itu, Apotek Milano Farma menjual produk obatnya dengan harga terjangkau agar konsumen dapat menjual kembali. Jika produk bagus, harga terjangkau tetapi tidak dikenal konsumen juga mempengaruhi penjualan. Maka dari itu diperlukan kualitas pelayanan, agar masyarakat dapat mengetahuinya.

Keputusan pembelian konsumen mempunyai beberapa pertimbangan diantaranya adalah keputusan tentang jenis produk, bentuk produk, merek, penjualannya, jumlah produk, waktu pembelian dan cara pembayaran. Produk yang dibeli haruslah berkualitas, konsumen akan merasa produk tersebut berkualitas apabila produk tersebut dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi apa yang diharapkan, Kualitas

produk adalah bagaimana produk tersebut memiliki nilai yang dapat memuaskan konsumen baik secara fisik maupun secara psikologis yang menunjukkan pada atribut atau sifat-sifat yang terdapat dalam suatu barang atau hasil (Kotler dan Amstrong, 2016:224).

Menurut Munisih (2015:7), perusahaan mendapatkan keuntungan dengan mengutamakan kualitas produk perusahaan yang dihasilkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan konsumen”. Produk yang diberikan mempunyai pengelolaan obat dan pembekalan farmasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Apotek yang meliputi: perencanaan, pengadaan, penyimpanan, peracikan, dan pelayanan. Produk ialah segala sesuatu yang bisa di tawarkan di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk akan membentuk preferensi dan sikap yang pada gilirannya akan mempengaruhi keputusan untuk membeli atau tidak. Hal ini sejalan dengan pendapat Sodik (2014:47) bahwa kesan kualitas memberikan nilai dalam beberapa bentuk diantaranya adalah alasan untuk membeli.

Tabel 1.2. Data Penjualan (Jumlah Obat) yang terjual dari November 2020 – Oktober 2021 di Apotek Milano Farma

No	Bulan	Jumlah Produk Penjualan
1	November	422
2	Desember	439
3	Januari	472
4	Februari	504
5	Maret	697
6	April	753
7	Mei	816
8	Juni	711
9	Juli	551
10	Agustus	549
11	September	484
12	Oktober	472

Sumber : Apotek Milano Farma, 2021.

Dari tabel di atas menunjukkan jumlah transaksi dari Apotek Milano Farma selama periode November 2020-Oktober 2021. Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah transaksi penjualan Apotek Milano Farma mengalami fluktuatif (naik turun) selama 12 bulan terakhir. Penurunan terjadi pada bulan Juli-Oktober 2021. Seperti yang sudah dijelaskan di atas, hal ini juga mengisyaratkan bahwa terjadinya penurunan kepuasan pada Apotek Milano Farma pada empat bulan terakhir ini.

Dari penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Milano Farma Di Desa Patumbak I”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Pelayanan menjadi kurang optimal karena tidak menguasai semua fungsi dan kegunaan jenis obat yang dijual Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I.
2. Masih sedikitnya jenis obat-obatan yang dijual Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I.
3. Keputusan pembeli yang rendah karena banyaknya persaingan apotek dan pelanggan Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I.
4. Selalu terjadi antrian panjang karena kurangnya tenaga penjual.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas serta agar penelitian tidak meluas, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan agar dapat diperoleh hasil yang diharapkan. Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Sesuai dengan judul yang diajukan, penelitian ini hanya berkaitan dengan pengaruh kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian.
2. Pengamatan dan penelitian terbatas pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan

1. Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I?.
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I?
4. Apakah kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I.
4. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai bahan referensi yang tepat dalam melakukan penelitian di masa mendatang, khususnya peneliti yang berkaitan dengan pengaruh kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian bagi perusahaan adalah sebagai bahan masukan mengenai pengaruh kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I.