BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pekerjaan kefarmasian merupakan pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional, yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian yaitu Apoteker dan Tenaga Teknik Kefarmasian (Depkes, 2009).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian, apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker (Depkes, 2009).

Strategi penjualan apotek agar pasien termotivasi untuk membeli obat di apotek dapat menggunakan metode *marketing mix*. *Marketing mix* merupakan strategi mencampur kegiatan-kegiatan *marketing*, agar dicari kombinasi maksimal sehingga mendatangkan hasil paling memuaskan. (Buchari, 2011).

Konsep *marketing mix* terdiri dari 4P, yaitu yaitu *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), dan *promotion* (promosi) (Kotler dan Keller, 2012). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa komponen *marketing mix* mempengaruhi tingkat penjualan di apotek. Penelitian yang dilakukan oleh Muslicnah dkk (2010), menunjukkan bahwa 76,86% masyarakat menginginkan penampilan apotek yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Mote (2009), 80,6% pasien mengharapkan petugas yang ramah dalam melayani pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Abdullah dkk (2010), 93,4% masyarakat membutuhkan pelayanan informasi obat di apotek. Penelitian yang dilakukan oleh Firdaus dan Muliksin (2010), 70% masyarakat menyatakan ketersediaan obat yang lengkap merupakan hal yang penting. Pada penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2012), 86,7% pasien puas bila mendapat pelayanan yang cepat. Penelitian yang dilakukan oleh Ginting

(2009), apotek yang melaksanakan standar pelayanan kefarmasian hanya 47,63%, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rachmandani dkk (2011), hanya 56,16% apotek yang menjalankan pelayanan.

Meningkatnya status perekonomian masyarakat, kemudahan komunikasi serta peningkatan pengetahuan sebagai hasil pembangunan nasional di segala bidang telah menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari konsumen dalam menentukan arah dan tujuan akhir dalam proses memahami pemakaian obat secara tepat atau pembelian suatu produk obat (Alfianasari, 2010).

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran pemilihan apotek berdasarkan *marketing mix* di wilayah jalan Brig Jend. Hasan Basri Banjarmasin.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran pemilihan apotek berdasarkan *marketing mix* di wilayah jalan Brig Jend. Hasan Basri Banjarmasin?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran pemilihan apotek berdasarkan *marketing mix* di wilayah jalan Brig Jend. Hasan Basri Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

- 1.4.1 Memahami analisa peluang pemasaran yang efektif sebagai alat untuk mengidentifikasi dimana perusahaan mungkin dapat bersaing secara lebih menguntungkan.

1.4.2 Dengan penerapan metode analisis *marketing mix* diharapkan pihak perusahaan dapat menentukan kebijakan pelayanan kepada konsumen sehingga dapat meraih banyak pelanggan.

1.4.3 Sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan dalam melakukan perbaikan terhadap sistem layanan yang ada saat ini.

1.5 Penelitian Terkait

Penelitian yang terkait dengan penelitian ini adalah penelitian dari Rakhmat Iskandar (2016) tentang Gambaran Keputusan Pembelian Obat Paracetamol Oleh Masyarakat Berdasarkan *Marketing Mix* di Wilayah Perumahan Mahkota Trikora 1 Jalan Guntung Harapan Kelurahan Guntung Manggis Kecamatan Landasan Ulin Banjarbaru. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada variabel, tempat dan waktu.