

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pedagang Besar Farmasi (PBF) merupakan perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. PBF bertugas untuk menyalurkan obat kepada PBF lain, apotek, puskesmas hingga rumah sakit (Permenkes, 2011).

Pemerintah sudah membuat suatu pedoman yaitu tentang pendistribusian untuk industri farmasi yang biasa disebut Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) peraturan tersebut tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia, Hk.03.1.34.11.12.7542 Tahun 2012 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik. Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) adalah cara distribusi atau penyaluran obat dan atau bahan obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi atau penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya (BPOM, 2012).

Pedagang Besar Farmasi (PBF) merupakan sarana yang mendistribusikan sediaan perbekalan farmasi ke sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang meliputi apotek, rumah sakit, toko obat atau unit pelayanan kesehatan lainnya. Pendistribusian ini bertujuan agar unit pelayanan kesehatan memperoleh obat yang dibutuhkan dengan harga layak, mutu baik, pengiriman obat terjamin tepat waktu, serta proses berjalan lancar dengan tidak memerlukan waktu dan tenaga yang berlebihan (Bogadenta, 2012).

Adanya persaingan industri distribusi farmasi yang sangat ketat menjadikan pelanggan harus di nomor satukan agar pelanggan merasa puas dan tetap menjadi pelanggan, karena pelanggan merupakan aset perusahaan distribusi farmasi. Pengukuran kepuasan pengguna jasa merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan atas produk, akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli ulang produk. Beberapa penelitian menemukan bahwa pelanggan yang merasa puas atas pelayanan yang diterimanya berminat melakukan pembelian ulang (Pohan, 2012).

Kepuasan menurut Kothler dan Keller (2013) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara produk diterima dengan yang diharapkan. Jika kinerja jauh dari yang diharapkan maka pelanggan menjadi tidak puas. Jika sesuai harapan pelanggan menjadi puas dan jika kinerja yang diharapkan melebihi dari harapan maka pelanggan sangat puas atau senang.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012) kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas dari sebuah pelayanan merupakan kualitas yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dalam menyediakan pelayanan setelah pelanggan melakukan pembelian. Penilaian dari sebuah pelayanan menjadi unsur utama bagi pelanggan dalam menilai kriteria dari perusahaan.

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya dilakukan oleh Nugroho dan Magnadi (2018) hasil dari penelitian terhadap sebuah perusahaan jasa pengiriman, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut, mempunyai pengaruh sebesar 85,9% terhadap kepuasan pelanggan.

Karena masing-masing variabel atau dimensi dari kualitas pelayanan itu mempunyai karakteristik pengaruh yang berbeda-beda terhadap kepuasan pelanggan sehingga variasi ini sangat perlu dikaji atau diketahui oleh perusahaan agar mampu memberikan pelayanan yang berbeda dan mampu memuaskan pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Distribusi di Pedagang Besar Farmasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.2.1 Bagaimana gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi di Pedagang Besar Farmasi?

1.3 Tujuan

Berdasarkan hal diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1.3.1 Mengetahui gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi di Pedagang Besar Farmasi.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat bagi institusi pendidikan

Manfaat bagi institusi pendidikan adalah sebagai bahan informasi dan juga sebagai tambahan referensi serta pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat bagi peneliti

Manfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan dibidang ilmu pengetahuan tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi di Pedagang Besar Farmasi.