

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan modal utama untuk menjalankan aktivitas sehari-hari, akan tetapi di Indonesia, angka standar kesehatan masih terbilang kecil dimana hal ini mungkin merupakan salah satu penyebab dari tingkat ekonomi masyarakat yang berbeda-beda. Masyarakat lebih peduli bagaimana cara mereka mendapatkan uang daripada menjaga kesehatannya sendiri. Tidak sedikit juga masyarakat yang masih menerapkan *healthy seeking behavior* yaitu perilaku untuk mencari pelayanan setelah jatuh sakit. Dengan demikian, paradigma sehat tidak tertanam dalam pemikiran masyarakat karena itu masyarakat memerlukan sarana pelayanan yang selalu siap membantu menjaga kesehatan masyarakat yaitu apotek.

Apotek merupakan sebuah saran pelayanan kefarmasian tempat dilakukannya yang menyediakan berbagai keperluan kesehatan masyarakat mulai dari obat-obatan sampai dengan peralatan kesehatan lainnya. Kemajuan pada bidang perekonomian telah banyak membawa akibat perkembangan yang cukup pesat dalam bidang usaha, tidak terkecuali usaha jasa pelayanan kesehatan dimana permintaan konsumen akan pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan yang meningkat mengakibatkan peningkatan munculnya bisnis yang berorientasi pada jasa pelayanan kesehatan termasuk diantaranya Apotek. Salah satu apotek yang diduga sedang mengalami persaingan ketat untuk saat ini adalah Apotek King Farma.

Apotek King Farma merupakan sebuah apotek yang dikelola secara perorangan dan berlokasi di Pukat VIII No. 79/80, Medan. Dalam kurun waktu beberapa tahun ini, King Farma dinilai sedang mengalami penurunan pada Keputusan Pembeliannya. Berikut ini data penjualannya:

Tabel 1.1
Data Penjualan Apotek King Farma Periode 2016 sampai 2020

Tahun	Total Penjualan	Persentase Penurunan
2016	Rp. 2.148.320.000	-
2017	Rp. 2.009.281.000	6,5%
2018	Rp. 1.944.952.000	3,2%
2019	Rp. 1.871.042.000	3,8%
2020	Rp. 1.830.219.000	2,1%

Sumber: Hasil Survei Lapangan, 2022

Berdasarkan pada tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa Apotek King Farma sedang mengalami penurunan dari tahun 2016 sampai 2020 dimana pada tahun 2016 memiliki penjualan sebesar Rp. 2.148.320.000, sedangkan pada tahun 2017 hanya sebesar Rp. 2.009.281.000 dan persentase penurunan yang terjadi adalah sebesar 6,5%. Pada tahun 2018 terjadi penurunan sebesar 3,2% dengan nominal penjualan Rp. 1.944.952.000 dan pada tahun 2019 adalah sebesar Rp. 1.871.042.000 atau penurunan sebesar 3,8%. Untuk tahun 2020 sendiri terjadi penurunan sebesar 2,1% dengan nilai penjualan hanya sebesar Rp. 1.830.219.000. Hal tersebut dinilai karena Keputusan Pembelian konsumen dari hari ke hari mengalami penurunan. Menurut Firmansyah (2018:27), Keputusan Pembelian merupakan kegiatan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternatif perilaku yang sesuai dari dua alternatif perilaku atau lebih dan dianggap sebagai tindakan yang paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan. Permasalahan dimulai

ketika konsumen yang melakukan pembelian pada King Farma semakin harinya semakin berkurang karena biasanya King Farma terlihat ramai akan pengunjung yang menanyakan mengenai obat-obat ataupun membawakan resep dokter untuk meminta obat yang tertera dalam resep tersebut, akan tetapi dalam beberapa waktu terakhir ini mulai terlihat sepi. Hal ini juga dinilai karena mengingat kerasnya persaingan dalam bidang penjualan farmasi yang terlihat dari banyaknya apotek yang beroperasi diseluruh wilayah Medan. Penurunan Keputusan Pembelian ini tentu saja memiliki penyebab khusus yang membuatnya mengalami permasalahan demikian dimana dalam hal ini dinilai berkaitan dengan Produk, Harga, dan Lokasi.

Menurut Firmansyah (2019:169), Produk adalah semua yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pemakainya. Selanjutnya menurut Kurniawan (2018:22), Harga merupakan suatu nilai tukar yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan barang atau jasa yang mempunyai nilai guna beserta pelayanannya. Selain itu menurut Kurniawan (2018:36), Lokasi adalah tempat pengusaha menentukan letak usaha mereka dimana pemilihan tempat menjadi faktor terpenting dalam menjalankan bisnis. Permasalahan Produk berkaitan dengan Kelengkapannya karena berdasarkan observasi yang dilakukan, produk yang dimiliki oleh King Farma dinilai masih kurang lengkap sehingga membuat konsumen sering merasa kecewa seperti contohnya ketika konsumen melakukan pembelian pada resep dokter, dari 5 obat yang dianjurkan oleh dokter, King Farma hanya memiliki 2 obat saja, sedangkan sisanya direkomendasikan

merek lainnya, namun konsumen juga melakukan penolakan. Hal tersebut lama kelamaan membuat konsumen menjadi malas untuk membeli obat pada King Farma dan mulai beralih ke apotek yang lebih lengkap.

Permasalahan dari Harga berkaitan dengan penetapan Harga oleh King Farma dimana konsumen menilai bahwa Harga yang ditetapkan untuk berbagai produk yang ditawarkan oleh King Farma selalu sesuai dengan HET (Harga Eceran Tertinggi), sedangkan beberapa apotek lainnya menawarkan Harga yang jauh lebih murah dibandingkan King Farma. Berikut ini terlampirkan beberapa contoh perbandingannya:

Tabel 1.2
Perbandingan Harga

Produk	Apotek King Farma	Apotek Lain
Becom-Zet 1 Strip	Rp. 31.000	Rp.29.500
Obat Mata Rohto 7 MI	Rp. 19.500	Rp.18.000
Combantrin	Rp. 15.500	Rp. 14.000
Holisticare Ester C	Rp. 32.000	Rp. 31.000
Dettol Antiseptik 1 Liter	Rp. 103.000	Rp. 99.500

Sumber: Apotek King Farma, 2022

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa terdapat perbandingan harga dari Apotek King Farma dengan apotek lainnya yang walaupun jarak harganya tidak terlalu jauh, akan tetapi hal tersebut tetap saja merugikan konsumen. Dengan demikian hal tersebut membuat konsumen lebih memilih apotek yang lebih murah berhubung juga kualitas dari produk diproduksi pada pabrik yang sama hanya pada permasalahan Harga yang ditetapkan oleh masing-masing apotek saja untuk memperoleh laba yang lebih banyak. Untuk permasalahan Lokasi berkaitan dengan banyaknya apotek yang telah beroperasi pada sekitar King Farma membuat tingkat persaingan semakin tinggi dari tahun ke

tahunnya. Selain itu King Farma juga dinilai sulit untuk ditemukan dan juga memiliki lahan parkir yang terbatas sehingga terkadang membuat konsumen merasa malas untuk melakukan pembelian dan memilih untuk membeli pada apotek lainnya.

Berdasarkan dari uraian yang telah ada, maka peneliti mencoba untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH BAURAN PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI APOTEK KING FARMA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Produk masih kurang lengkap sehingga banyak konsumen yang merasa kecewa karena ketika ditanyakan obat dari resep dokter, apotek sering mengalami kekosongan barang.
2. Harga yang diberikan oleh apotek juga dinilai lebih tinggi daripada apotek lainnya yang walaupun belum mencapai HET (Harga Eceran Tertinggi), akan tetapi konsumen merasa masih ada yang lebih murah.
3. Lokasi dari apotek dinilai sulit untuk mendapatkan parkir dan juga sering mengalami kemacetan sehingga membuat konsumen terkadang merasa malas untuk melakukan pembelian pada apotek King Farma.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, peneliti membatasinya dengan ruang lingkup penelitian meliputi Produk (X_1), Harga (X_2), dan Lokasi (X_3) terhadap Keputusan Pembelian (Y). Objek penelitian ini adalah konsumen Apotek King Farma.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh Bauran Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Apotek King Farma?
2. Apakah ada pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Apotek King Farma?
3. Apakah ada pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Apotek King Farma?
4. Apakah ada pengaruh Bauran Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Apotek King Farma?

1.5 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan yang timbul dan dihadapi oleh toko, maka penelitian yang dilakukan ini bertujuan :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Bauran Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Apotek King Farma.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Apotek King Farma.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Apotek King Farma.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Bauran Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Apotek King Farma.

1.6 Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian dapat dijelaskan secara sistematis sebagai berikut :

1. Bagi Apotek King Farma
Sebagai dasar perbaikan keunggulan dalam bersaing pada produk sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana pengaruh Bauran Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Apotek King Farma.
2. Bagi Akademis
Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel Bauran Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Apotek King Farma.