

# BAB I

## PENDAHULUAN

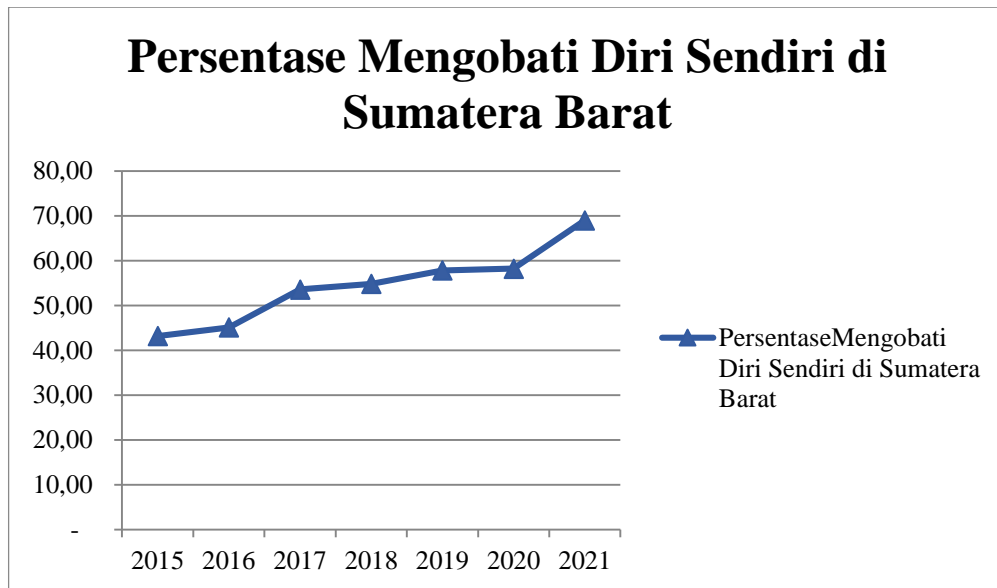
Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

### 1.1 Latar belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena sangat mempengaruhi aktivitas yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Kesehatan juga berpengaruh terhadap pembangunan terutama pembangunan sumber daya manusia. Dalam beberapa tahun terakhir ini, tingkat kesehatan masyarakat di Indonesia semakin menurun. Hal ini dikarenakan adanya pandemik Covid-19 yang menyebabkan banyak masyarakat yang mengalami gangguan kesehatan. Angka Covid-19 pada Indonesia terhitung tinggi berdasarkan data dari website resmi <https://covid19.go.id>. Untuk angka kasus positif Covid-19 per tanggal 10 Februari 2022 yaitu 4.626.936 orang. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dengan memberikan layanan yang lebih pada sektor kesehatan, baik rumah sakit, puskesmas ataupun apotek. Layanan yang diberikan pemerintah berdasarkan website resmi Kementerian Keuangan RI (2020) berupa belanja penanganan kesehatan (seperti alat kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan, dan dukungan sumber daya manusia), insentif tenaga medis pusat dan daerah, santunan kematian bagi tenaga kesehatan, alokasi anggaran untuk perawatan pasien Covid-19 yang disentralisasi melalui Kementerian Kesehatan, pemberian fasilitas pajak terhadap barang dan jasa yang diperlukan dalam penanganan Covid-19, dan relaksasi ketentuan impor alat kesehatan untuk keperluan Covid-19 berupa pembebasan dari kewajiban izin edar atau *Special Access Scheme* (SAS).

Pandemi Covid-19 telah menyebabkan meningkatnya kebutuhan obat di apotek. Masyarakat membeli obat melalui apotek baik dengan resep dokter maupun tidak. Mengobati diri sendiri adalah upaya anggota rumah tangga yang melakukan

pengobatan dengan menentukan jenis obat sendiri (tanpa saran/resep dari tenaga kesehatan/batra) (BPS, 2021). Mengobati diri sendiri dapat diartikan sebagai upaya masyarakat melakukan pemilihan dalam menentukan obat yang akan dikonsumsi. Grafik kenaikan penduduk mengobati diri sendiri di provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada **Gambar 1.1**.



**Gambar 1.1** Persentase Mengobati Diri Sendiri di Sumatera Barat (BPS, 2021)

Berdasarkan **Gambar 1.1** dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk yang mengobati dirinya sendiri meningkat di setiap tahunnya terutama di tahun 2021. Hal ini berarti tingkat permintaan obat yang dikonsumsi oleh masyarakat juga semakin meningkat. Sarana kesehatan yang dapat memenuhi keperluan obat-obatan yang dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya adalah apotek.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2017). Pelayanan kefarmasian yang disediakan oleh apotek salah satunya adalah menyediakan obat-obatan. Dalam memenuhi kebutuhan operasional, apotek memiliki banyak pemasok untuk mengantisipasi kebutuhan obat alat dan alat kesehatan lainnya yang sering berubah-ubah. Pemasok memberikan pengaruh terhadap manajemen rantai pasok (*supply chain management*) sehingga dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan.

Pemasok merupakan salah satu bagian terpenting dari rantai pasok dan berpengaruh terhadap eksistensi perusahaan tersebut. Hubungan dengan pemasok bisa bersifat kemitraan jangka panjang maupun hubungan transaksional jangka pendek. Model hubungan mana yang tepat tentunya tergantung pada banyak hal, termasuk diantaranya kritis tidaknya barang yang dibeli pemasok yang bersangkutan dan besar tidaknya nilai pembelian (Pujawan, 2005). Oleh sebab itu, pemasok memiliki peran penting dalam manajemen rantai pasok (Bilisik, 2012).

Menurut Christopher (2011), *supply chain management* adalah hubungan timbal balik antara penyedia dan pelanggan untuk menyampaikan nilai-nilai yang sangat optimal kepada pelanggan dengan biaya yang cukup rendah namun memberikan keuntungan *supply chain* secara menyeluruh. Sedangkan menurut Heyzer dan Render (2011), *supply chain management* yang mengikuti konsep yang benar dan baik akan dapat memberikan dampak peningkatan keunggulan kompetitif terhadap produk, maupun pada sistem rantai pasok yang dibangun perusahaan tersebut. Perusahaan perlu mempertimbangkan masalah rantai pasok untuk memastikan bahwa rantai pasokan mendukung strategi perusahaan.

Dalam *Supply Chain Management* terdapat fungsi-fungsi bisnis yang menyatu menjadi sebuah rantai pasok, yaitu pemasok, *produsen*, *distributor*, *retail*, hingga *end user*. Seluruh fungsi bisnis tersebut saling terkait untuk mencapai tujuan rantai pasok. Salah satu faktor yang mendorong kelancaran rantai pasok adalah keberadaan pemasok, dimana fungsi dari pemasok adalah sebagai penyedia bahan baku yang dibutuhkan untuk proses produksi suatu perusahaan (Christian, 2018). Pemasok merupakan salah satu mitra bisnis yang memegang peran sangat penting dalam menjamin ketersediaan barang pasokan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Sebuah perusahaan yang sehat dan efisien tidak akan berarti apabila pemasok tidak mampu menghasilkan bahan baku yang berkualitas atau tidak mampu memenuhi pengiriman bahan baku yang tepat waktu (Amyriki et al., 2016). Pemilihan pemasok tidak hanya dilakukan bagi perusahaan yang memproduksi barang saja namun juga bisa dilakukan pada beberapa sarana pelayanan kefarmasiann yang ada melakukan pemilihan pemasok.

Apotek Arafah adalah salah satu apotek terbesar yang ada di Kota Padang Panjang yang didirikan pada tahun 2005. Apotek ini terletak di Jalan Jendral Sudirman No. 1 Pasar Baru, Kecamatan Padang Panjang Barat, Kota Padang Panjang, Sumatera Barat dengan nomor Izin Apotek 440/1385/DKK-PP/XII/2012. Berdirinya apotek Arafah dikarenakan tingginya permintaan obat sedangkan apotek yang ada di kota Padang Panjang saat itu masih sangat terbatas. Keterbatasan ini menyebabkan munculnya keinginan Bapak Tamsil untuk mendirikan sebuah apotek. Apoteker yang bertanggung jawab di Apotek Arafah adalah Welly Harlina, S. Farm., Apt dengan Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA): No. 440/949/DKK-PP/VII/2012. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Tamsil (2022), selaku pemilik apotek Arafah, menyatakan bahwa dalam memenuhi ketersediaan obat yang ada di apotek, apotek memperoleh obat dari 23 pemasok. Setiap pemasok dapat memasok berbagai jenis obat. Daftar pemasok obat dan jumlah jenis obat yang dipasok oleh masing-masing pemasok tahun 2021 dapat dilihat pada **Tabel 1.1**.

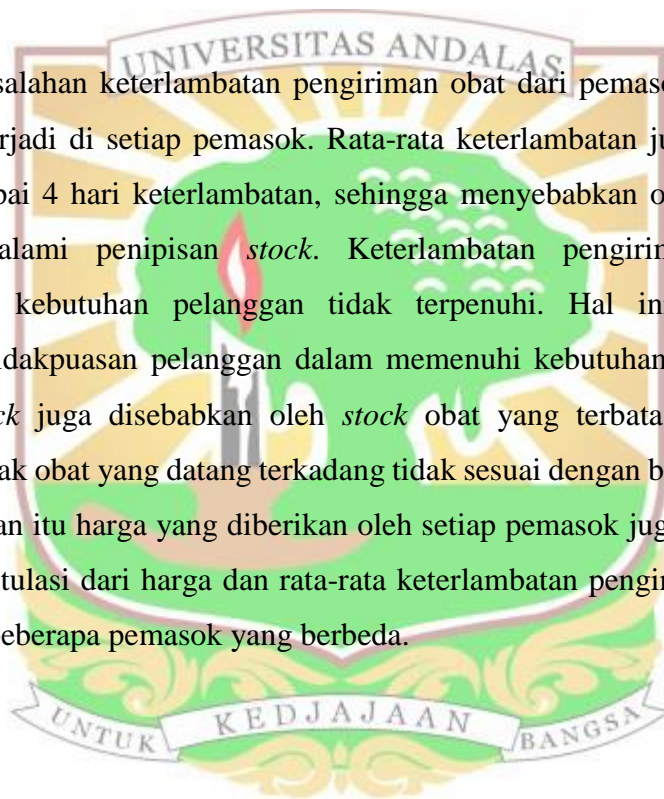
**Tabel 1.1** Daftar Pemasok Obat di Apotek Arafah pada Tahun 2021

No	Nama Pemasok	Jumlah Jenis Obat yang Dipasok
1	DOS NI ROHA	18
2	PT ANUGRAH ARGON MANDIRI	68
3	PT.ANTARMITRA SEMBADA	56
4	PT.APL PADANG	94
5	PT.INDOFARMA GLOBAL	20
6	PT.KEBAYORAN PHARMA	76
7	PT.LIMA JAYA FARMATAMA	13
8	PT.MARGA NUSANTARA KONIMEX	49
9	PT.MENSA BINA SUKSES APOTIK	45
10	PT.MERAK ANGGUN LESTARI	44
11	PT.MILLENIUM PHARMA CON	60
12	PT.NARECO LESTARI	266
13	PT.PARIT PADANG	24
14	PT.PELITA SARI MAKMUR	68
15	PT.PENTA VALENT OBAT	108
16	PT.PRIMA FAJAR MANDIRI	777
17	PT.SAPTA SARI TAMA	41
18	PT.TALANG GUGUN	43
19	PT.TEMPO	32
20	PT.TEMPO APT	11
21	PT.TRI SAPTA JAYA	68
22	PT.TRIKASA MULASURYA	33
23	PT.UNITED DICO CITAS	40



Berdasarkan **Tabel 1.1** dapat dilihat pemasok-pemasok yang memasok obat di Apotek Arafah dan jumlah jenis obat yang dipasoknya. Jenis obat yang dipasok oleh setiap pemasok ada yang sama dan ada yang berbeda-beda. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Tamsil (2022) bahwa dalam memenuhi obat yang dibutuhkan, Apotek Arafah mengalami kendala yang berkaitan dengan pemasok. Permasalahan yang dialami oleh Apotek Arafah karena adanya perbedaan kinerja dari setiap pemasok. Ada pemasok yang tepat dalam waktu pengiriman namun jumlah barang yang dipesan tidak lengkap. Ada juga pemasok yang memberikan harga lebih rendah dari pemasok lainnya namun telat dalam melakukan pengiriman.

Permasalahan keterlambatan pengiriman obat dari pemasok selalu terjadi dan hampir terjadi di setiap pemasok. Rata-rata keterlambatan juga berlangsung sekitar 3 sampai 4 hari keterlambatan, sehingga menyebabkan obat yang ada di apotek mengalami penipisan *stock*. Keterlambatan pengiriman obat juga menyebabkan kebutuhan pelanggan tidak terpenuhi. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Terjadinya penipisan *stock* juga disebabkan oleh *stock* obat yang terbatas dari pemasok sehingga banyak obat yang datang terkadang tidak sesuai dengan banyak obat yang dipesan. Selain itu harga yang diberikan oleh setiap pemasok juga berbeda-beda. Berikut rekapitulasi dari harga dan rata-rata keterlambatan pengiriman obat yang dipasok oleh beberapa pemasok yang berbeda.



**Tabel 1.2** Rekapitulasi Perbedaan Harga Obat dan Keterlambatan Pengiriman Obat di Apotek Arafah

Nama Obat	Pemasok	Harga	Rata-rata Keterlambatan Pengiriman (Hari)
ACYCLOVIR 5% CREAM.	PT.INDOFARMA GLOBAL	Rp 2.900	1
	PT.NARECO LESTARI	Rp 3.149	5
	PT.PRIMA FAJAR MANDIRI	Rp 3.460	3
ALPARA TAB Box.	PT.KEBAYORAN PHARMA	Rp 84.745	2
	PT.MENSA BINA SUKSES APOTIK	Rp 84.745	6
	PT.PRIMA FAJAR MANDIRI	Rp 85.000	1
ALPHAMOL TAB Box.	PT.KEBAYORAN PHARMA	Rp 32.098	3
	PT.MENSA BINA SUKSES APOTIK	Rp 26.002	8
	PT.NARECO LESTARI	Rp 29.899	4
BEVALEX KRIM 5GR.	PT.KEBAYORAN PHARMA	Rp 8.595	3
	PT.NARECO LESTARI	Rp 9.350	2
	PT.PRIMA FAJAR MANDIRI	Rp 10.250	1
BINTAMOX SYRUP 60ML.	PT.LIMA JAYA FARMATAMA	Rp 6.210	2
	PT.NARECO LESTARI	Rp 6.650	2
	PT.PRIMA FAJAR MANDIRI	Rp 6.750	2
BRONEX TAB Box.	PT.MERAK ANGGUN LESTARI	Rp 15.000	1
	PT.NARECO LESTARI	Rp 15.300	4
	PT.PELITA SARI MAKMUR	Rp 14.838	2
BUFACARYL Box.	PT.NARECO LESTARI	Rp 18.449	3
	PT.PELITA SARI MAKMUR	Rp 18.000	1
	PT.PRIMA FAJAR MANDIRI	Rp 19.500	1

Rekapitulasi perbedaan harga obat dan keterlambatan pengiriman obat di Apotek Arafah selengkapnya dapat dilihat pada **Lampiran A**. Berdasarkan **Tabel 1.2** dapat dilihat bahwa adanya perbedaan harga obat yang dipasok oleh beberapa pemasok. Perbedaan harga ini memberikan pengaruh pada harga jual yang dilakukan oleh Apotek Arafah. Selain itu, harga dan keterlambatan pengiriman obat juga saling mempengaruhi. Ada pemasok yang unggul dalam harga namun mengalami permasalahan dalam keterlambatan pengiriman obat dan sebaliknya. Permasalahan-permasalahan ini dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang membeli obat di apotek Arafah. Jika kepuasan konsumen dapat terpenuhi maka akan berdampak positif terhadap kinerja apotek tersebut.

Menurut Alim (2008) faktor yang mempengaruhi konsumen dalam keputusan membeli obat yaitu disebabkan karena kelengkapan, kualitas pelayanan, dan loyalitas konsumen dimana faktor tersebut saling berkaitan. Menurut Kotler (2009) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan dalam Irawan (2007) adalah kualitas produk, harga, kualitas jasa, faktor emosional, dan biaya atau kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut.

Menurut Ratna dan Pramudyo (2014), pemilihan pemasok merupakan salah satu hal penting dalam aktivitas pembelian perusahaan karena pembelian komponen, obat dan alat kesehatan, dan persediaan berdampak pada hasil akhir proses produksi yang berkualitas serta memberikan keuntungan bagi perusahaan. Pemilihan pemasok juga dijadikan acuan perusahaan dalam komponen terpenting suatu manajemen rantai pasok sebagai keberhasilan jangka waktu panjang apabila melakukan pemilihan pemasok dengan tepat (Thoriqi, 2021). Menurut Jeehad (2020) tujuan utama dari proses pemilihan pemasok adalah untuk mengurangi risiko dan memaksimalkan nilai pembeli. Hal ini dikarenakan dengan dilakukannya evaluasi pemasok perusahaan dapat meningkatkan kinerja dari pemasok dan dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Menurut Handayani (2017), proses pemilihan pemasok dimulai dari kebutuhan akan pemasok, menentukan dan merumuskan kriteria keputusan, prekualifikasi (penyaringan awal dan menyiapkan *shortlist* pemasok potensial dari daftar pemasok), pemilihan pemasok akhir, dan monitoring pemasok terpilih, yaitu evaluasi dan penilaian berlanjut (Nurmalasari, 2018).

Pemilihan pemasok terkadang sangat kompleks, karena menggabungkan berbagai macam faktor-faktor tidak terkontrol yang akan mempengaruhi keputusan yang diambil (Bevilacqua, 2006). Salah satu faktor penting dalam pemilihan pemasok adalah kriteria yang digunakan. Kriteria yang digunakan harus mencerminkan strategi rantai pasok maupun karakteristik dari produk yang akan dipasok. Banyak perusahaan yang menggunakan kriteria dasar seperti kualitas

barang yang ditawarkan, harga, dan ketepatan waktu pengiriman. Namun seringkali pemilihan pemasok membutuhkan berbagai kriteria lain yang dianggap penting. (Pujawan, 2005). Untuk itu, Bevilacqua (2006) menyarankan penggunaan model pengambilan keputusan untuk mendukung proses pengambilan keputusan dalam pemilihan pemasok. Kriteria-kriteria pemilihan pemasok berdasarkan penelitian terdahulu dapat dilihat pada **Tabel 1.3**.

**Tabel 1.3** Kriteria-Kriteria Evaluasi Pemasok Berdasarkan Penelitian Terdahulu

No	Kriteria/ subkriteria Usulan	Penelitian Terdahulu										
		Apriliyani, Dyah (2018)	Sunyoto, Christian (2018)	Rosyiidi, Thoriqi (2021)	Indriya, Abdurrahman Faris (2018)	Rasyid, Rasmia (2019)	Yusuf, Muhammad Hafidz (2020)	Trimulia, Cyntia (2018)	Khumpang dan Arunyanart (2019)	Manivel dan Ranganathan (2018)	Forghani, dkk (2018)	Sener dan Dursun (2014)
1	Harga	√	√	√			√	√	√	√		
2	Komunikasi	√				√						
3	Fleksibilitas	√			√	√			√			
4	Waktu pengiriman	√						√		√		
5	Diskon	√				√		√				
6	Kualitas		√	√	√		√	√	√			
7	<i>Trust</i>		√									
8	Pelayanan		√	√	√		√	√	√	√	√	
9	<i>Quantity</i>			√								
10	<i>Performance history</i>				√				√			√
11	Negosiasi					√		√				
12	Cara pembayaran					√					√	√
13	Ketersediaan obat					√						
14	Penggantian kerusakan (Retur)					√						
15	Jaminan barang/garansi					√	√	√	√		√	
16	Petunjuk Kegunaan							√				



**Tabel 1.3** Kriteria-Kriteria Evaluasi Pemasok Berdasarkan Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Kriteria/ subkriteria Usulan	Penelitian Terdahulu										
		Apriliani, Dyah (2018)	Sunyoto, Christian (2018)	Rosyidi, Thoriqi (2021)	Indriya, Abdurrahman Faris (2018)	Rasyid, Rasmiati (2019)	Yusuf, Muhammad Hafidz (2020)	Trimulia, Cyntia (2018)	Khumpang dan Arunyanart (2019)	Manivel dan Ranganathan (2018)	Forghani, dkk (2018)	Sener dan Dursun (2014)
17	Pengemasan							√	√		√	
18	Pemenuhan pemesanan							√				
19	<i>Reliability</i>								√			√
20	<i>Relationship</i>									√		√
21	<i>Geographical location</i>										√	√
22	<i>Delivery cost</i>										√	
23	Jumlah barang yang rusak										√	
24	<i>Supplier profile</i>										√	
25	Pengiriman		√	√	√					√	√	√
26	Harga produk										√	√
27	Payment terms										√	
28	Kualitas produk										√	√
29	Respon yang cepat											√

**Tabel 1.3** menunjukkan kriteria-kriteria yang digunakan oleh beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan evaluasi pemasok. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa kriteria harga, kualitas, waktu pengiriman, dan *responsiveness* merupakan kriteria yang paling sering digunakan. Kriteria yang terdapat pada **Tabel 1.3** menjadi landasan dalam penelitian ini untuk menentukan kriteria yang digunakan dalam evaluasi pemasok obat di Apotek Arafah.

Evaluasi pemasok sangat dibutuhkan oleh Apotek Arafah. Hal ini dikarenakan apotek bekerja sama dengan banyak pemasok dan belum pernah melakukan evaluasi terhadap pemasok obat yang memasok obat di apotek sebelumnya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, evaluasi terhadap pemasok obat sangat penting dilakukan karena berdampak terhadap

kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu apotek Arafah dalam menentukan pemasok yang tepat untuk memasok kebutuhan obat sehingga dapat meminimasi terjadinya permasalahan yang berkaitan dengan pemasok dan penurunan kepuasan konsumen.

## 1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apa kriteria yang digunakan dalam evaluasi pemasok obat di Apotek Arafah.
2. Bagaimana menentukan pemasok yang tepat untuk memasok obat-obatan di Apotek Arafah.

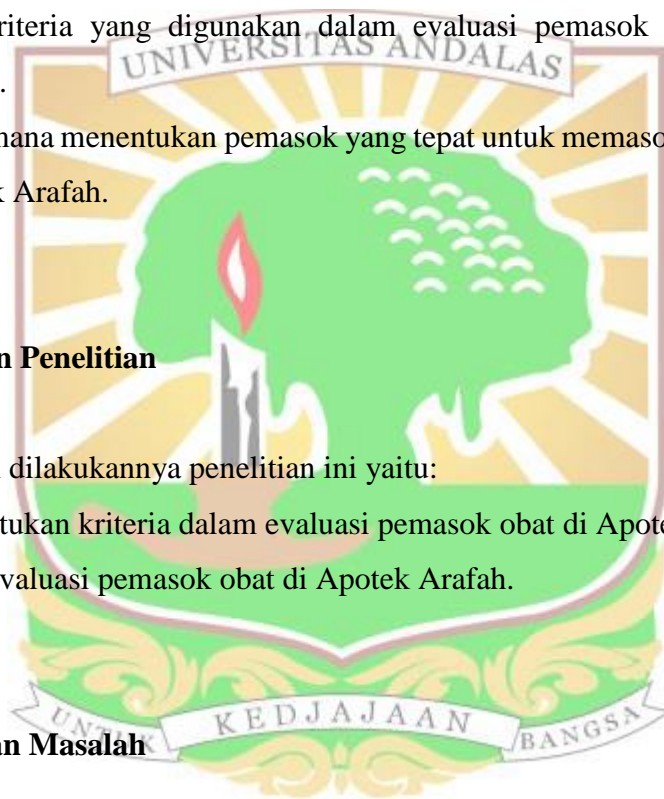
## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Menentukan kriteria dalam evaluasi pemasok obat di Apotek Arafah.
2. Mengevaluasi pemasok obat di Apotek Arafah.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu daftar obat dan pemasok obat yang digunakan di Apotek Arafah adalah data yang tercatat pada tahun 2021.



## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang mendukung untuk penelitian yang dilakukan dan sebagai penyelesaian masalah serta analisis yang dilakukan. Teori yang digunakan yaitu apotek, manajemen rantai pasok, rantai pasok farmasi, penggolongan obat berdasarkan jenis obat, pemasok (*supplier*), evaluasi pemasok, *Analytic Hierarchy Process* (AHP), dan *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS).

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tahapan-tahapan sistematis yang dilakukan pada penelitian. Tahapan yang dilakukan terdiri dari studi pendahuluan, studi literatur, perumusan masalah, pemilihan metode, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, dan penutup.

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini membahas mengenai pengumpulan data dan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam pengolahan data dan mengenai instrumen evaluasi pemasok obat-obatan di Apotek Arafah.

### BAB V ANALISIS

Bab ini membahas analisis terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan yang terdiri dari analisis terhadap kriteria evaluasi

pemasok, analisis terhadap hasil pembobotan kriteria, dan analisis terhadap perankingan pemasok obat-obatan di Apotek Arafah.

## BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil pengolahan, serta berisikan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

