

**ANALISIS PENGADAAN OBAT-OBATAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia Kabupaten Garut

Jl. Ciledug No. 79 Telp/Fax (0262) 233276)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah satu syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun oleh:

Iwan Kurniawan

C1150232

Dosen Pembimbing:

Drs. H. Sofwan Azhar Solihin, M.Sc



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengadaan Obat-obatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Pelanggan (Studi Kasus Pada Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia Kabupaten Garut Jl. Ciledug No.79 Telp/Fax (0262)233276)

Nama Mahasiswa : Iwan Kurniawan

Nomor Pokok : C1150232

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc

Direktur Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Iwan Kurniawan, dilahirkan pada tanggal 14 Oktober 1993 di Bandung, Putra dari keluarga Agus dan Iboh, anak ke enam dari tujuh bersaudara.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya:

1. Tahun 2005 lulus SD Negeri Cipajaran Cicalengka, Kabupaten Bandung
2. Tahun 2008 lulus SMP Negeri 2 Rancaekek, Kabupaten Bandung
3. Tahun 2011 lulus SMK Negeri 1 Rancaekek, Kabupaten Bandung

Pada tahun 2015 mendaftarkan diri sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor, Sumedang pada jurusan Manajemen S1 Konsentrasi Manajemen Bisnis. Selama mengikuti pendidikan pada Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) penulis aktif dalam aktivitas organisasi kemahasiswaan yaitu UKM Ikopin Football Club (IFC) pada periode 2015-2018.

IKOPIN

ABSTRAK

IWAN KURNIAWAN, *Analysis of Drug Procurement in an Effort to Improve Services to Customers. Case Study at the Cooperative Employee Center of the Republic of Indonesia in Garut Regency, under the guidance of Drs. H. Sofwan Azhar Solihin, M.sc*

The Center for Employee Cooperatives of the Republic Indonesia (PKP-RI) Garut Regency is one of the secondary level functional cooperatives that was established on July 12, 1960, which has a Legal Entity Number 3347 / BH / IX-20-1979. The problem faced is the delay in sending drugs from the distributor to the PKPN Pharmacy, the distributor sometimes does not have the type of drugs needed so that not all types of medicines needed by the PKPN Pharmacy can be fulfilled, besides that there are often errors in the delivery of medicines .

The purpose of this study is to obtain data and information and provide an overall picture of the Procurement of Medicines in an Effort to Improve Services to Customers at the Cooperative Employees of the Republic of Indonesia Garut Regency. The method used in this research is a case study, the data obtained were analyzed descriptively. The results of data processing obtained through interviews, questionnaires, observation and literature study.

Based on the results of the study showed that the elements of service that must be considered according to member consumers is about the problem of the completeness of medicines and the location of pharmacy services, while the elements according to non-member consumers are the completeness of drugs, price and speed in service.

IKOPIN

RINGKASAN

IWAN KURNIAWAN, Analisis Pengadaan Obat-Obatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Pelanggan. Studi Kasus Pada Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia Kabupaten Garut, dibawah naungan **Drs. H. Sofwan Azhar Solihin, M.sc**

Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI) Kabupaten Garut adalah salah satu koperasi jenis fungsional tingkat sekunder yang didirikan pada tanggal 12 Juli 1960, yang memiliki Badan Hukum Nomor 3347/BH/IX-20-1979. Permasalahan yang dihadapi yaitu keterlambatan pengiriman obat-obatan dari distributor ke Apotek PKPN, distributor terkadang tidak memiliki jenis obat-obatan yang dibutuhkan sehingga tidak semua jenis obat-obatan yang dibutuhkan oleh Apotek PKPN dapat terpenuhi, selain itu sering terjadi kesalahan dalam pengiriman obat-obatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi serta memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai Pengadaan Obat-Obatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Pelanggan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Kabupaten Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif. Hasil pengolahan data yang diperoleh melalui wawancara, kuisisioner, observasi dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Unsur-unsur pelayanan yang harus diperhatikan menurut konsumen anggota adalah mengenai masalah kelengkapan obat-obatan dan lokasi pelayanan apotek, sedangkan unsur-unsur menurut kosumen non anggota adalah kelengkapan obat-obatan, harga dan kecepatan dalam pelayanan.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan nikmat sehat lahir batin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, yang diberi judul “PENGADAAN OBAT-OBATAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN” penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat akademis dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1). Tiada yang dapat penulis berikan kepada mereka yang berbuat baik, secara langsung maupun tidak langsung dalam proses belajar penulis, kecuali penghargaan dan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya. Kepada orang tua tercinta (Bapak Agus dan Ibu Iboh) yang telah memberikan doa restu, kesabaran dan tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberikan cinta tulus dan ikhlas. Dan saudara tercinta (Mimin, Dahlan, Ade, Kokom, Enjang, Ririn), yang selalu mendoakan dan menyemangati sampai terselesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

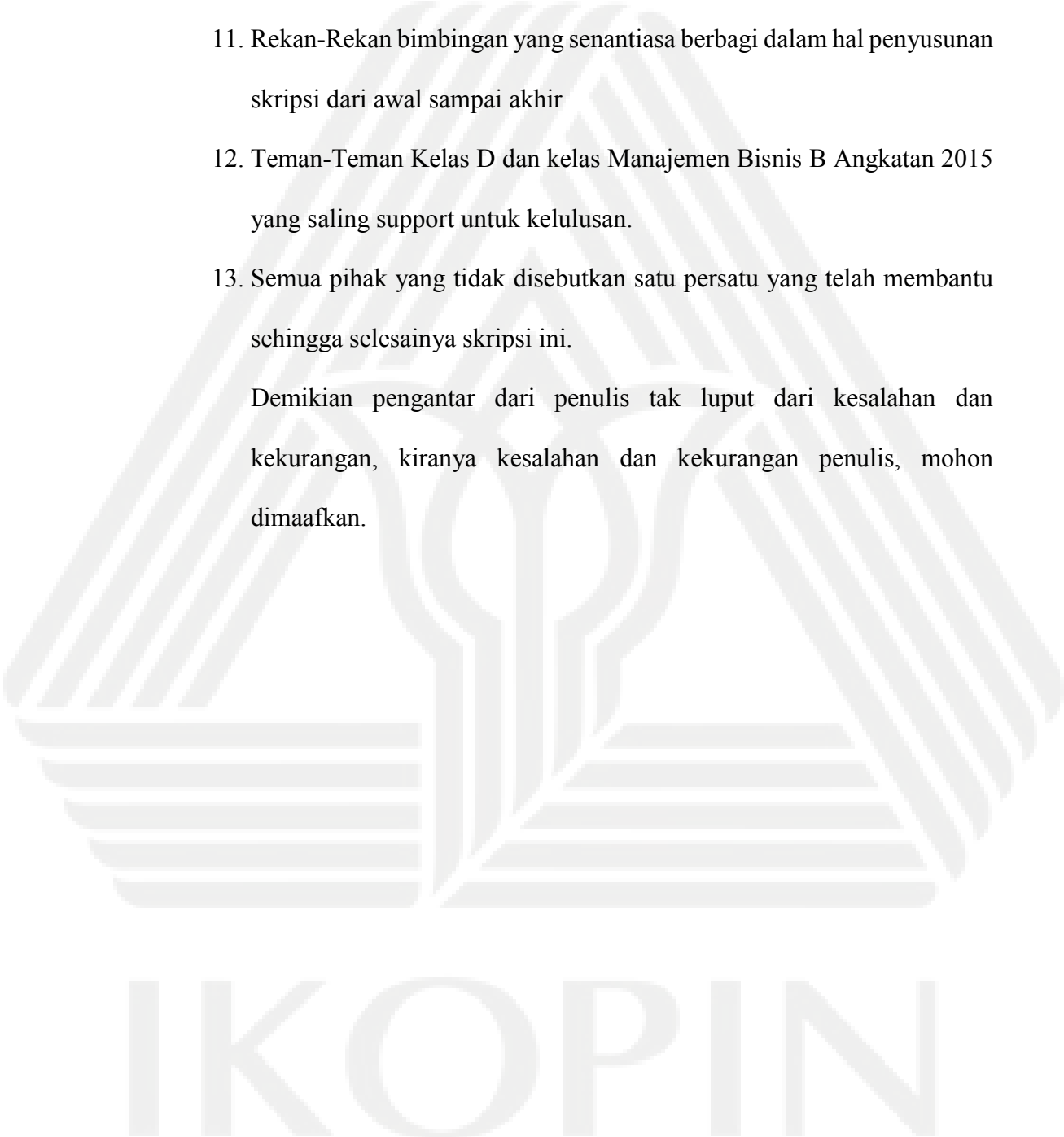
1. Bapak Dr. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA., selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
2. Bapak Dr. H. Giyanto Purbo Suseno, SE., M.Sc. selaku Direktur Program Studi Manajemen S1.

3. Bapak Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc selaku dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Sugiyanto, SE., M.Sc selaku Dosen penelaah Koperasi dan Ibu Hj. Suarny Amran, SH., MH. Selaku penelaah Konsentrasi , yang memeberi arahan serta masukan dalam penulisan kepada penulis.
5. Seluruh Bapak Ibu Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
6. Seluruh Staf Karyawan IKOPIN yang telah memberikan pelayanan selama kuliah dan selama proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh pengurus dan karyawan di PKP-RI Kabupaten Garut yang telah memberikan informasi kepada peneliti.
8. Keluarga UKM IFC yang senantiasa memberikan semangat dalam perkuliahan begitu pula dalam penulisan skripsi. Terimakasih untuk keharmonisan yang sudah terjalin selama 4 tahun yang lalu hingga sekarang.
9. Serta teman-teman seperjuangan tercinta Rik-rik, Yoga Nugraha, Aldy Oktavian, Dani Dwi Rusdian, Faris, Zainol Ali, Rizky Andianto, Rizky Fachrozy, William, Graham, Andhika, Deni Fauzi, Ari Setya Nugraha, Azrul, Najar, Hafid Rz, Bayu Nugroho, Holi, Anton, Sutan, Toni, Habibi, Ibnu, Agus, Agung, Oyon, Wili, Damas.
10. Sahabat seperjuangan yang banyak sekali membantu, Endah Setiawati, Aldya Rachma, Popy Nurfauziah, Widy Hayati, Sri Rostari, Neng

Diana, Ayu Triastuti, Endah, Yulia agustin, Najla, Is hayati, Oca, Tami, Eva, Defitri, Bilqis.

11. Rekan-Rekan bimbingan yang senantiasa berbagi dalam hal penyusunan skripsi dari awal sampai akhir
12. Teman-Teman Kelas D dan kelas Manajemen Bisnis B Angkatan 2015 yang saling support untuk kelulusan.
13. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga selesainya skripsi ini.

Demikian pengantar dari penulis tak luput dari kesalahan dan kekurangan, kiranya kesalahan dan kekurangan penulis, mohon dimaafkan.



IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRAK	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1. Maksud Penelitian.....	8
1.3.2. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	9
1.4.1. Kegunaan Teoritis	9
1.4.2. Kegunaan Praktisi	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH.....	11
2.1. Pendekatan Masalah.....	11
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	11
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	21
2.1.3. Pendekatan Pengadaan	23
2.1.4. Faktor-faktor Pengadaan	27

2.1.5.	Pendekatan Pelayanan	29
2.2.	Metode Penelitian	31
2.2.1.	Metode yang digunakan	31
2.2.2.	Data yang Digunakan (Operasionalisasi Konsep/ Variabel).....	32
2.2.3.	Sumber data dan cara menentukannya	35
2.2.4.	Teknik Pengumpulan Data	36
2.2.5.	Rancangan Analisis Data	36
2.2.6.	Tempat Penelitian.....	37
2.2.7.	Waktu Penelitian	38
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		39
3.1.	Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi	39
3.1.1.	Sejarah Berdirinya PKP-RI Kabupaten Garut.....	39
3.1.2.	Keadaan Permodalan dan Keuangan PKP-RI Kabupaten Garut.....	71
3.2.	Keadaan Umum Wilayah Kerja PKP-RI Kabupaten Garut.....	80
3.2.1.	Keadaan Fisik dan Geografis	80
3.2.2.	Keadaan Sosial dan Ekonomi	80
3.3.	Konsep Implementasi Jatidiri Koperasi pada PKP-RI Kabupaten Garut	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		85
4.1.	Langkah-Langkah Pelaksanaan Pengadaan Obat-obatan Yang Dilakukan Oleh Apotek PKPN Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia.	85
4.1.1	Menentukan Organisasi Pembelian.....	85
4.1.2	Menentukan Rencana pengadaan Obat-obatan	86
4.1.3.	Mengumpulkan Informasi Tentang Permintaan Obat-Obatan	88
4.1.4.	Menentukan Sumber-sumber Pemasok.....	88
4.1.5.	Mengevaluasi Obat-Obatan.....	89

4.1.6.	Negosiasi Syarat Pembelian.....	91
4.1.7.	Menyelesaikan Pembelian.....	91
4.1.8.	Penanganan dan Penjualan Obat-obatan	92
4.1.9.	Pemesanan Kembali Obat-obatan	92
4.1.10.	Mengevaluasi Dengan Dasar Yang Teratur	93
4.2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengadaan Obat-Obatan Di Apotek PKPN Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKPN-RI)	93
4.2.1.	Faktor-Faktor Yang Terkendali (Controllabel).....	94
4.2.2.	Faktor-Faktor Tidak Terkendali (Uncontollabel)	97
4.2.3.	Upaya-Upaya Yang harus Dilakukan Oleh Unit Usaha Apotek PKPN Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Pelanggan.	98
4.3.1.	Kelengkapan Obat-Obatan	98
4.3.2.	Harga Obat-obatan dibanding pesaing	99
4.3.3.	Lokasi pelayanan apotek	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		102
5.1.	Kesimpulan	102
5.2.	Saran-Saran	103
DAFTAR PUSTAKA		105

IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pendapatan dan Penjualan Unit Usaha Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI) tahun 2014-2018	3
Tabel 1. 2 Perkembangan Persediaan dan Penjualan Unit Usaha Apotek PKP-RI Kabupaten Garut Tahun 2014-2018	6
Tabel 2. 1 Status Ganda Anggota Koperasi	19
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel Pengadaan	33
Tabel 2. 3 Operasionalisasi Variabel Pelayanan	34
Tabel 3. 1 Tabel Jumlah Anggota Koperasi Primer PKP-RI Garut	46
Tabel 3. 2 Kepengurusan Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI) Kabupaten Garut	63
Tabel 3. 3 Perkembangan Jumlah Anggota Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI) Kabupaten Garut	64
Tabel 3. 4 Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam PKP-RI Tahun 2014-2018	68
Tabel 3. 5 Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Apotek PKP-RI Tahun 2014-2018	69
Tabel 3. 6 Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Wisma Tahun 2014-2018	71
Tabel 3. 7 Permodalan PKP-RI Kabupaten Garut Tahun 2014-2018	72
Tabel 3. 8 Perhitungan Rasio Likuiditas PKP-RI Kabupaten Garut Tahun 2014-2018	74
Tabel 3. 9 Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi	74
Tabel 3. 10 Perhitungan Rasio Solvabilitas PKP-RI Kabupaten Garut Tahun 2014-2018	75
Tabel 3. 11 Pedoman Penilaian Solvabilitas	76
Tabel 3. 12 Perhitungan Rentabilitas Ekonomi PKP-RI Kabupaten Garut Tahun 2014-2018	77
Tabel 3. 13 Pedoman Penilaian Rentabilitas Ekonomi Koperasi	78

Tabel 3. 14 Perhitungan Rentabilitas Modal Sendiri PKP-RI Kabupaten Garut Tahun 2014-2018	79
Tabel 3. 15 Pedoman Penilaian Rentabilitas Modal Sendiri Koperasi	79
Tabel 3. 16 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada PKP-RI Kabupaten Garut	81
Tabel 3. 17 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi pada PKP-RI Kabupaten Garut	83



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Perkembangan Persediaan dan Penjualan Unit Usaha Apotek	6
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PKP-RI Kabupaten Garut.....	51
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi yang disarankan.....	52
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Apotek PKPN.....	70
Gambar 3. 4 Perhitungan Rasio Likuiditas	74
Gambar 3. 5 Perhitungan Rasio Solvabilitas PKP-RI Kabupaten Garut Tahun 2014-2018	76
Gambar 3. 6 Perhitungan Rentabilitas Ekonomi PKP-RI Kabupaten Garut Tahun 2014-2018	78
Gambar 3. 7 Perhitungan Rentabilitas Modal Sendiri PKP-RI Kabupaten Garut Tahun 2014-2018	79

IKOPIN