

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia yang menjadi pelaku ekonomi adalah badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik swasta (BUMS), dan koperasi. Koperasi merupakan suatu organisasi ekonomi yang dioperasikan secara bersama dan berasaskan kekeluargaan, bertujuan untuk mencapai kepentingan ekonomi. Koperasi beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat berperan serta untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945 dalam tata perekonomian nasional yang disusun sebagai usaha bersama atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Hal ini dinyatakan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat (1) yaitu:

“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”

Keberadaan koperasi saat ini harus mampu bersaing dengan organisasi ekonomi lain, baik dalam pelayanan, pengadaan, pemasaran serta manfaat bagi anggota secara khusus dan masyarakat secara umum. Koperasi harus dapat memberikan keuntungan atau keunggulan khusus pada para anggotanya. Sesuai dengan tujuan koperasi dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pada Pasal 3 yaitu :

“Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian Nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.”

Berdasarkan uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa tujuan koperasi selain untuk mencari keuntungan bagi anggotanya dalam meningkatkan kesejahteraan anggota yang dapat memberikan dorongan anggota untuk berpartisipasi aktif dalam koperasi. Koperasi bukan merupakan perkumpulan modal, tetapi kumpulan orang yang mengutamakan kesejahteraan anggota sehingga laba bukan merupakan ukuran utama kesejahteraan, manfaat yang diterima anggota lebih diutamakan dari pada laba.

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 dengan nama awal Pusat Koperasi Pegawai Negeri (PKPN) Republik Indonesia Kabupaten Garut. Sesuai dengan kebijakan pemerintah pusat akhirnya berubah nama menjadi Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI). Sampai saat ini Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI) memiliki anggota sebanyak 57 anggota koperasi primer dengan anggota perorangan saat ini sebanyak 13.507 orang dari seluruh koperasi primer di Kabupaten Garut serta memiliki beberapa unit usaha yang berperan dalam pemenuhan kebutuhan anggota, unit usaha itu antara lain :

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Wisma PKPN (Penginapan)

3. Unit Apotek PKPN

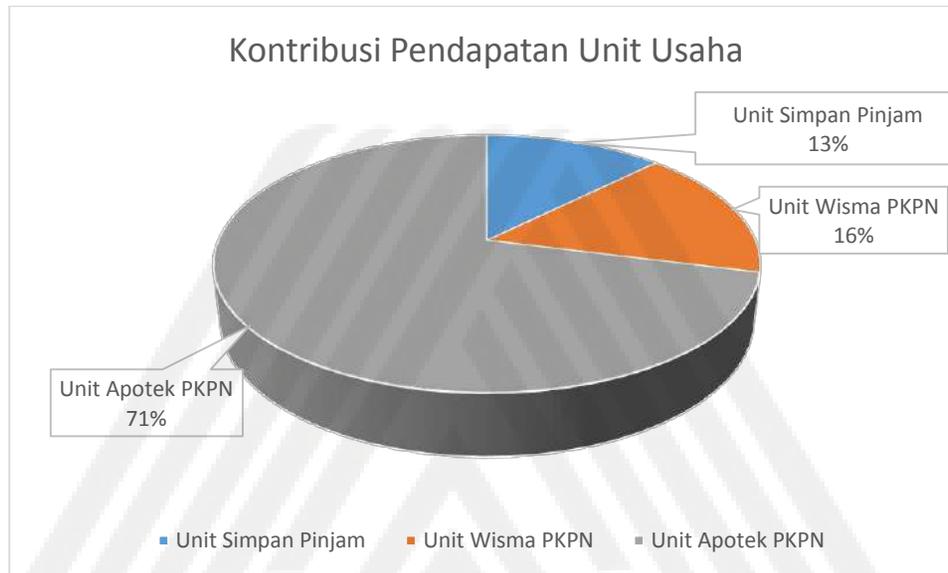
Ketiga unit usaha ini memiliki pelayanan yang berbeda, pada unit usaha simpan pinjam merupakan unit PKP-RI dalam memfasilitasi anggotanya untuk dapat melakukan peminjaman dan penyimpanan dana untuk kepentingan anggota. Dengan sumber permodalan berasal dari para anggota sendiri. Pelayanan jasa/usaha yang dimana hanya melayani anggotanya saja, dengan kata lain pihak yang bukan anggota koperasi tidak dapat melakukan transaksi pada unit simpan pinjam. Sedangkan pada unit usaha wisma dan apotek melayani kebutuhan baik anggota maupun non anggota.

Semua unit usaha tersebut dapat memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap koperasi. Hal ini dapat dilihat dari tabel pendapatan dibawah ini :

Tabel 1. 1 Hasil Pendapatan dan Penjualan Unit Usaha Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI) tahun 2014-2018

Tahun	Pendapatan dan Penjualan (Rp)		
	Unit Simpan Pinjam	Unit Wisma PKPN	Unit Apotek PKPN
2014	1.532.057.100	1.782.253.257	8.253.067.078
2015	1.661.337.000	1.948.986.722	7.876.009.967
2016	1.692.295.500	2.092.816.866	6.985.516.525
2017	1.659.917.000	2.018.852.931	6.426.814.111
2018	1.618734.000	2.106.942.850	9.138.354.264

Sumber : Laporan RAT Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI) Kabupaten Garut Tahun 2014-2018.



Gambar 1. 1 Kontribusi Pendapatan dari setiap Unit Usaha Tahun 2018

Salah satu unit usaha yang menonjol dan menjadi andalan Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI) adalah unit Apotek PKPN. Unit usaha apotek berfungsi menyediakan obat-obatan kebutuhan anggota dan masyarakat sekitar.

Apotek PKPN merupakan salah satu apotek di Kabupaten Garut, yang didirikan pada tahun 1980, Apotek PKPN mempunyai lokasi yang sangat strategis karena terletak di jalan utama sehingga mudah dijangkau oleh anggota maupun non anggota, selain itu apotek PKPN didirikan di daerah yang berpenduduk padat, serta didukung oleh fasilitas-fasilitas klinik yang cukup lengkap.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, unit usaha apotek harus memberikan pelayanan yang terbaik khususnya kepada anggota dan kepada konsumen secara umum. Salah satu bentuk pelayanan yang harus diberikan oleh suatu apotek adalah mempunyai persediaan obat-obatan yang lengkap dari mulai

jenis obat-obatan, jumlah obat-obatan yang dibutuhkan sampai dengan variasi kemasan obat-obatan, sehingga dapat melayani kebutuhan pelanggan.

Pengadaan merupakan kegiatan yang berkesinambungan dimulai dari pemilihan penentuan jumlah yang dibutuhkan dan dana, pemilihan metode pengadaan, pemilihan pemasok, penentuan spesifikasi kontrak, pemantauan proses pengadaan, dan pembayaran.

Jenis obat-obatan yang dijual oleh Apotek PKPN, terdiri dari beberapa jenis, antara lain :

1. Obat Bebas (OTC)
2. Obat Bebas Terbatas
3. Obat Keras
4. Obat Keras Tertentu (Psikotropika)
5. Obat Bius

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, unit usaha apotek harus memberikan pelayanan yang terbaik khususnya kepada pelanggan. salah satu bentuk pelayanan yang harus diberikan oleh suatu apotek adalah mempunyai persediaan obat-obatan yang lengkap dari mulai jenis obat-obatan, jumlah obat-obatan yang dibutuhkan sampai dengan variasi kemasan obat-obatan, sehingga dapat melayani kebutuhan pelanggan.

Dalam menyediakan obat-obatan Apotek PKPN dihadapkan pada beberapa permasalahan, yaitu sering terjadinya 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. Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut mengakibatkan persediaan obat-obatan menjadi kurang lengkap sehingga apotek terkadang tidak dapat memenuhi obat-obatan yang dibutuhkan oleh anggota maupun non anggota.

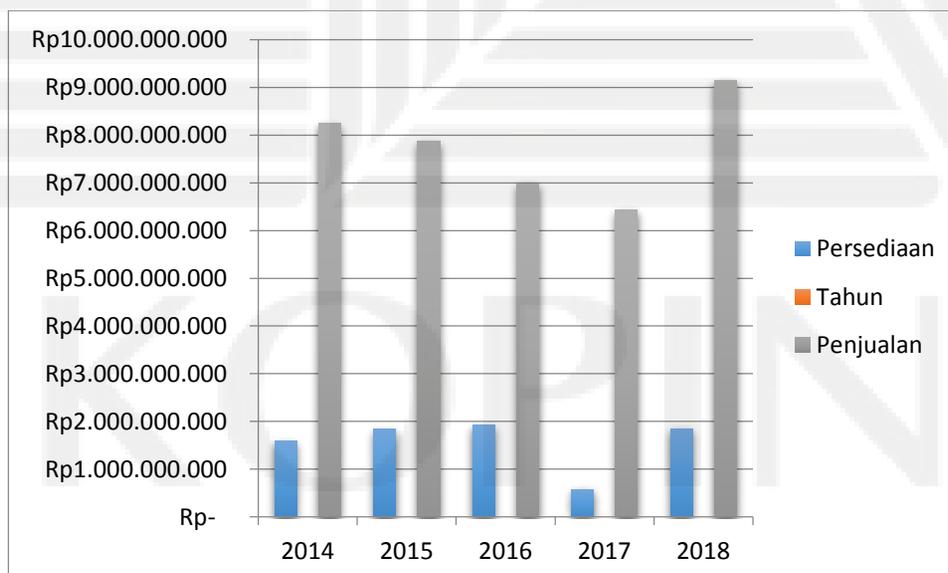
Adapun data perputaran persediaan pada Apotek PKP-RI dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Perkembangan Persediaan dan Penjualan Unit Usaha Apotek PKP-RI Kabupaten Garut Tahun 2014-2018

Tahun	Persediaan (Rp)	N/T	Penjualan (Rp)	N/T
		%		%
2014	1,581,892,909	-	8,253,067,078	
2015	1,838,358,423	0.16	7,876,009,967	-0.05
2016	1,924,284,343	0.05	6,985,516,525	-0.11
2017	573,850,800	-0.70	6,426,814,111	-0.08
2018	1,848,691,370	2.22	9,138,354,264	0.42

Sumber : RAT Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia tahun 2014-2018

Gambar 1. 1 Perkembangan Persediaan dan Penjualan Unit Usaha Apotek PKP-RI Kabupaten Garut Tahun 2014-2018



Hasil perhitungan terhadap perkembangan dan persediaan unit usaha apotek pada tabel 1.2 dan grafik 1.1 bahwa perkembangan persediaan barang mengalami fluktuatif dimana pada tahun 2014 sampai dengan 2015 mengalami kenaikan sebesar 0,16%, pada tahun 2015 sampai dengan 2016 mengalami kenaikan sebesar 0,05% pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 mengalami penurunan yang sangat signifikan yakni sebesar (0,70 %) dan pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 mengalami kenaikan yakni sebesar 2,22%

Perkembangan penjualan pada unit usaha apotek mengalami fluktuatif dimana pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 mengalami penurunan sebesar (0,05%) pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 mengalami penurunan sebesar (0,11%) pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 mengalami penurunan pula sebesar (0,08%) dan pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2018 mengalami kenaikan yakni sebesar 0,42%

Unit usaha yang memiliki potensi besar untuk dikembangkan akan tetapi belum dimanfaatkan oleh anggota dengan baik apabila keadaan tersebut tidak segera diatasi, dikhawatirkan akan berpengaruh terhadap ketidakpuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek PKPN sehingga anggota akan berbelanja ke tempat lain.

Dari fenomena tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul :**“ANALISIS PENGADAAN OBAT-OBATAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan pengadaan obat-obatan yang telah dilakukan oleh unit Apotek PKPN Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI)?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan pengadaan obat-obatan pada unit Apotek PKPN Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI)?
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan unit Apotek PKPN Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI)?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan analisis pendistribusian obat-obatan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan oleh unit usaha Apotek PKPN Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia PKP-RI Kabupaten Garut.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan identifikasi masalah, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan pengadaan obat-obatan yang telah dilakukan oleh unit Apotek PKPN Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengadaan obat-obatan pada unit Apotek PKPN Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI).
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan unit Apotek PKPN Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI).

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pengadaan obat-obatan dan pelayanan khususnya untuk manajemen bisnis dan koperasi

1.4.2. Kegunaan Praktisi

a. Bagi Koperasi

Khususnya Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKP-RI) dalam menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan sehingga dapat memberikan perubahan yang positif dan mendorong terhadap kemajuan dan perkembangan koperasi khususnya tentang pengadaan obat-obatan dan pelayanan kepada pelanggan.

b. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengadaan obat-obatan dan pelayanan kepada pelanggan koperasi yang diperoleh dari hasil penelitian.

c. Bagi Pembaca

Memeberikan tambahan referensi bagi pembaca dalam mengaplikasikan dalam kehidupan nyata.



IKOPIN