

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan yang sangat diperlukan oleh setiap manusia. Di Indonesia, kesehatan diatur di dalam suatu undang-undang yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan (detikhealth, 2003).

Di dalam Bab I pasal 1 UU Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan, dijelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dalam UU tersebut juga dijelaskan bahwa kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 melalui pembangunan nasional yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan, yang besar artinya bagi pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia Indonesia dan sebagai modal bagi pelaksanaan pembangunan nasional yang pada hakikatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia.

Walaupun kesehatan sudah diatur pemerintah didalam Undang-Undang dan banyak program-program pemerintah yang ditujukan untuk meningkatkan kesehatan bagi masyarakat, namun sampai saat ini Indonesia masih tergolong negara yang mempunyai tingkat harapan hidup rendah. Hal ini sesuai dengan artikel *online* yang diterbitkan oleh Sinar Harapan (3 Juli 2003), yang didalamnya memuat mengenai laporan tahunan UNDP, *Human Development Index*, yang menyusun daftar urutan 175 negara berdasarkan pada pendapatan per kapita, tingkat harapan hidup, melek huruf dan anak yang bersekolah, dan dari daftar tersebut Indonesia masuk pada urutan 112. Artikel tersebut juga memuat wawancara dengan ahli ekonomi dari *Asian Development Bank (ADB)* di Jakarta, Amanah Abdulkadir, yang menyatakan bahwa secara umum tingkat keseimbangan gizi, dan kesehatan di Indonesia memang mengalami kemunduran dibandingkan dengan kondisi tahun 1997 atau sebelum terjadinya krisis ekonomi di Indonesia.

Dari fakta diatas terlihat bahwa tingkat kesehatan di Indonesia masih harus terus ditingkatkan. Oleh karena itu pemerintah selalu berupaya untuk selalu meningkatkan pembangunan kesehatan bagi masyarakat Indonesia.

Salah satu upaya pemerintah diantaranya adalah dengan mencanangkan visi Indonesia Sehat 2010 (Departemen Kesehatan RI, 2003), yaitu: "Dalam Indonesia Sehat 2010, lingkungan yang diharapkan adalah yang kondusif bagi terwujudnya keadaan sehat yaitu lingkungan

yang bebas dari polusi, tersedianya air bersih, sanitasi lingkungan yang memadai, perumahan dan pemukiman yang sehat, perencanaan kawasan yang berwawasan kesehatan serta terwujudnya kehidupan masyarakat yang saling tolong menolong dengan memelihara nilai-nilai budaya bangsa. Perilaku masyarakat Indonesia Sehat 2010 yang diharapkan adalah yang bersifat proaktif untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah resiko terjadinya penyakit, melindungi diri dari ancaman penyakit serta berpartisipasi aktif dalam gerakan kesehatan masyarakat. Selanjutnya kemampuan masyarakat yang diharapkan pada masa depan adalah yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu tanpa adanya hambatan, baik yang bersifat ekonomi maupun non ekonomi.

Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksudkan disini adalah pelayanan kesehatan yang memuaskan pemakai jasa pelayanan serta yang diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika pelayanan profesi. Diharapkan dengan terwujudnya lingkungan dan perilaku sehat serta meningkatnya kemampuan masyarakat tersebut diatas, derajat kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat dapat ditingkatkan secara optimal”.

Untuk mewujudkan visi tersebut maka pemerintah juga menetapkan empat misi pembangunan kesehatan (Departemen Kesehatan RI, 2003), yaitu:

1. Menggerakkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan.
2. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.

3. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau.
4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya.

Peningkatan-peningkatan mengenai pembangunan kesehatan, khususnya mengenai peningkatan kualitas sarana-sarana kesehatan untuk menunjang perwujudan visi dan misi tersebut dilakukan oleh pemerintah secara merata di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah di Kabupaten Sleman, pemerintah Kabupaten Sleman setiap tahunnya selalu meningkatkan kualitas kesehatan baik dari segi sumber daya kesehatannya maupun dari segi sarana kesehatannya.

Melihat dari misi pembangunan kesehatan diatas, yang ditujukan untuk mewujudkan visi “Indonesia Sehat 2010”, terutama pada misi yang ketiga, yaitu dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau, yang mengandung makna bahwa salah satu tanggung jawab sektor kesehatan adalah menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh masyarakat, maka penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak semata-mata dilakukan oleh pemerintah saja, melainkan juga mengikutsertakan sebesar-besarnya peran serta aktif segenap anggota masyarakat dan berbagai potensi swasta. Pemerintah Kabupaten Sleman maupun badan swasta di Sleman selalu berusaha mewujudkannya antara

lain dengan cara meningkatkan jumlah sarana-sarana kesehatan beserta peningkatan kualitas sumber daya manusianya.

Sarana-sarana kesehatan yang dimaksud tercantum dalam Pasal 56 UU Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan, yaitu: Balai Pengobatan, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, praktek dokter, praktek dokter gigi, praktek dokter spesialis, praktek dokter gigi spesialis, praktek bidan, toko obat, apotek, pedagang besar farmasi, pabrik obat dan bahan obat, laboratorium, sekolah dan akademi kesehatan, balai pelatihan kesehatan, dan sarana kesehatan lainnya.

Apotek, sebagai salah satu sarana kesehatan yang ada, adalah sebuah sarana kesehatan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Apotek adalah sarana bagi masyarakat untuk memperoleh obat-obatan dan alat-alat kesehatan, baik yang dijual bebas maupun yang harus dengan resep dokter.

Di Kabupaten Sleman perkembangan jumlah apotek dalam 5 tahun terakhir ini dapat dikatakan tergolong cepat. Kebanyakan dari apotek tersebut dikelola oleh badan swasta. Berikut ini adalah data perkembangan jumlah apotek di Kabupaten Sleman dalam 5 tahun terakhir yang diambil dari Profil Kesehatan Kabupaten Sleman Tahun 1999-2003:

Tabel 1.1.
Jumlah Apotek Di Kabupaten Sleman Tahun 1998-2002

Tahun	Jumlah Apotek	Jumlah Penduduk Kab. Sleman (Jiwa)	Luas Wilayah Kab. Sleman (km ²)	Kepadatan Penduduk Kab. Sleman per km ²
1998	42	824.266	574,82	1.441
1999	49	833.103	574,82	1.449
2000	59	844.076	574,82	1.468
2001	81	855.558	574,82	1.496
2002	81	874.795	574,82	1.522

Sumber: Profil Kesehatan Kabupaten Sleman Tahun 1999-2003

Dari 81 apotek yang ada di Kabupaten Sleman tersebut salah satunya adalah Apotek UII Farma. Apotek ini didirikan pada bulan Februari tahun 2001 oleh Universitas Islam Indonesia. Apotek UII Farma terletak di Jalan Kaliurang Km 14,4. Tujuan dari didirikannya apotek ini disamping untuk menunjang sarana pendidikan bagi mahasiswa UII, terutama bagi mahasiswa Fakultas Farmasi, juga bertujuan untuk meningkatkan sarana kesehatan bagi civitas akademika Universitas Islam Indonesia pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Pendirian apotek UII Farma ini tentu saja juga membantu misi pemerintah Indonesia di sektor kesehatan, dan khususnya membantu Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman didalam agendanya untuk mewujudkan visi Sleman Sehat.

Apotek dapat digolongkan sebagai sebuah perusahaan jasa. Menurut Kotler (dalam Yazid, 1999, hlm. 1) jasa mempunyai pengertian “setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangibel* dan tidak menyebabkan

perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.”

Sebagai perusahaan jasa, maka sebuah apotek dalam menerapkan pemasarannya cenderung untuk berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah “... *a person's feeling of pleasure or dissatisfaction resulting from comparing a product received performance (outcome) in relations to the person's expectation*”—perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. (Kotler dalam Rangkuti, 2002, hlm. 23). Kepercayaan dari konsumen adalah modal utama bagi sebuah apotek agar dapat tetap bertahan hidup, hal ini dikarenakan apotek menjual obat-obatan dan alat kesehatan yang menyangkut kesehatan dan hidup seseorang.

Sebagai sebuah apotek yang baru saja didirikan, UII Farma di dalam menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan konsumennya juga selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang diberikan tersebut antara lain: pemeriksaan kesehatan, konsultasi dokter, konsultasi obat oleh apoteker, pelayanan penjualan obat bebas, penukaran resep dan praktek dokter umum, dokter gigi serta dokter spesialis. Bahkan bagi civitas akademika di lingkungan kampus UII terpadu, baik mahasiswa, dosen maupun karyawan tetap, diberikan pelayanan pemeriksaan dokter dan biaya resep secara gratis. Perkembangan kepercayaan konsumen yang mempergunakan jasa apotek UII Farma ini terlihat dari jumlah pener

resep yang selalu bertambah setiap tahunnya. Adapun data mengenai jumlah penukar resep di Apotek UII Farma tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2.
Jumlah Penukar Resep Di Apotek UII Farma Tahun 2001-2003

Bulan / Tahun	2001	2002	2003
Januari	-	87	333
Februari	-	85	168
Maret	59	109	274
April	84	129	295
Mei	76	135	252
Juni	82	91	235
Juli	94	141	178
Agustus	89	138	197
September	104	271	235
Oktober	120	347	-
November	92	179	-
Desember	38	200	-
JUMLAH	838	1912	2167

Sumber: Apotek UII Farma

Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap Apotek UII Farma tersebut, maka studi mengenai perilaku dari konsumen sangat penting untuk dikuasai oleh apotek tersebut, sebab konsumen merupakan faktor yang paling penting bagi apotek sebagai sebuah perusahaan jasa untuk tetap bertahan hidup. Konsep sikap konsumen adalah salah satu konsep yang sangat penting dalam studi perilaku konsumen tersebut. Untuk mengetahui sikap konsumen maka apotek UII Farma perlu untuk menganalisis atribut-atribut jasa dari perusahaan itu sendiri yang terdiri dari: Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*) dan Bukti Fisik (*tangible*), berdasarkan karakteristik demografi konsumennya

yaitu: jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tingkat pendapatan.

Dengan memahami dan menilai sikap dan tanggapan konsumen dalam hal atribut jasa yang diberikan oleh apotek (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Bukti Fisik), maka diharapkan pihak apotek dapat mengetahui apa yang menjadi keinginan dan harapan konsumen serta dapat menilai faktor mana yang belum sesuai dengan kebutuhan atau keinginan konsumen, sehingga tingkat kepercayaan konsumen terhadap apotek dapat ditingkatkan.

Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jasa Di Apotek UII Farma (Jalan Kaliurang Km 14,4 Yogyakarta)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan pokok masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana sikap konsumen terhadap atribut jasa Apotek UII Farma?
2. Apakah ada perbedaan sikap konsumen terhadap atribut jasa Apotek UII Farma berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tingkat pendapatan?
3. Atribut apa yang paling dominan mempengaruhi sikap konsumen dalam menggunakan jasa di Apotek UII Farma?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan di dalam penelitian ini dirinci sebagai berikut:

1. Obyek penelitian adalah Apotek UII Farma Jalan Kaliurang Km 14,4.
2. Penelitian ini ditujukan kepada konsumen yang pernah membeli obat atau menukar resep di Apotek UII Farma.
3. Variabel konsumen yang hendak diteliti meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tingkat pendapatan.
4. Atribut apotek yang hendak diteliti meliputi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Bukti Fisik.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui sikap konsumen terhadap atribut jasa Apotek UII Farma.
2. Mengetahui ada tidaknya perbedaan sikap konsumen terhadap atribut jasa Apotek UII Farma berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tingkat pendapatan.
3. Mengetahui atribut apakah yang paling dominan mempengaruhi sikap konsumen dalam menggunakan jasa di Apotek UII Farma.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian merupakan kesempatan baik dalam menerapkan teori, khususnya teori di bidang pemasaran ke dalam dunia praktek sebenarnya dan untuk mengembangkan pemikiran mengenai sikap konsumen terhadap penggunaan suatu jasa.

2. Bagi Pihak Apotek

Sebagai bahan masukan serta pertumbuhan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengatur kebijaksanaan di masa yang akan datang, sehingga pihak apotek dapat lebih meningkatkan kualitas jasanya sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan konsumennya.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan bidang pemasaran.