

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum

1.1.1 Profil Perusahaan

Klinik Pratama Greencare merupakan gabungan dari Balai Asuhan Keperawatan Greencare dan Klinik Handayani. Balai Asuhan Keperawatan Greencare memberikan pelayanan perawatan luka sedangkan Klinik Handayani sebagai klinik pratama yang melayani pengobatan dokter umum dan gigi, dimana untuk memberikan pelayanan secara optimal mengadakan sistem kolaborasi untuk saling melengkapi satu sama lain. Oleh karena itu Klinik Handayani yang berada dalam naungan PT. Medika Pratama dan Balai Keperawatan Greencare dalam naungan CV. Multibintang pada tahun 2012 kemudian meleburkan diri menjadi Klinik Pratama dan Apotek Greencare dalam Badan Hukum PT. Akar Bhahtera Intan, dengan tujuan agar Greencare dapat melayani masyarakat dengan lebih baik lagi. Dengan perubahan tersebut tentu harus diikuti dengan perubahan pengelolaan dan pelayanan yang lebih optimal dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Selain memberikan pelayanan yang optimal, Klinik Pratama dan Apotek Greencare berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sekitar sampai ke komunitas yang menjadi sumber masalah kesehatan yang mendasar yaitu keluarga. Klinik dan Apotek Greencare terlibat aktif dalam program-program kesehatan pemerintah, seperti posyandu, posbindu dan menjadikan program sosial masyarakat kedalam program kerja klinik seperti mengadakan pengobatan massal, sunatan massal, dan kegiatan sosial lainnya, seperti senam sehat.

Visi:

1. Terwujudnya pelayanan kesehatan yang professional dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan
2. Memiliki SDM yang terus menerus meningkatkan ilmu dan kompetensi
3. Terwujudnya interaksi yang seimbang dan harmonis dengan semua pihak internal dan mitra usaha untuk bersama – sama meningkatkan kualitas pelayanan

Misi:

1. B: bersahabat adalah sikap orang yang beriman yang senantiasa ingin menolong dan memberikan yang terbaik terhadap sesama manusia
2. I: Ikhlas adalah melaksanakan tugas dengan sepenuh hati dengan mengharap ridho Allah SWT
3. J: Jujur adalah sikap yang selalu memberi informasi sesuai kenyataan dan penuh kesungguhan hati
4. A: Antusias adalah melaksanakan tugas dengan penuh semangat
5. K: Kompeten adalah upaya melakukan pelayanan sesuai keahlian dan peningkatan kemampuan secara berkesinambungan

1.1.2 Logo Perusahaan

Adapun Logo dan Makna logo dari Klinik dan Apotek Greencare, sebagai berikut:



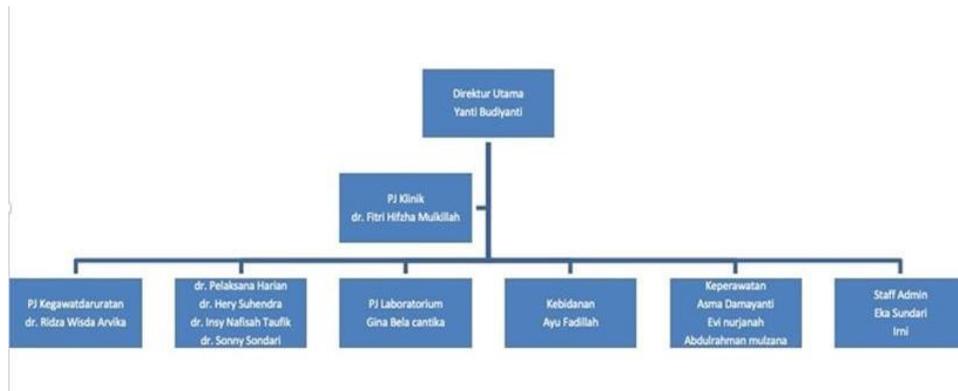
Gambar 1.1 Logo Klinik dan Apotek Greencare

Sumber: Klinik dan Apotek Greencare

- Dua tangan melambangkan wadah yang penuh dengan kasih sayang yang akan membina dan mengembangkan SDM yang siap tumbuh dan berkembang bersama
- Daun hijau melambangkan gambaran warna hijau yang melambangkan kebenaran mengusung nilai-nilai yang benar untuk maju sukses bersama-sama
- Lambang hati menggambarkan pelayanan yang didasari oleh jiwa kasih sayang dan nilai pelayanan sepenuh hati dengan semangat un warna merah membara.

1.1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Klinik dan Apotek Greencare seperti gambar dibawah ini:



Gambar 1.2 Struktur Perusahaan

Sumber: Klinik dan Apotek Greencare

Berdasarkan struktur perusahaan Apotek dan Klinik Greencare dapat dilihat bahwa posisi struktural tertingginya dipimpin oleh seorang Direktur utama, kemudian terdapat Pj Klinik, dan dibawahnya terdapat beberapa strukturan yang memiliki posisi sejajar yakni, PJ Kegawatdaruratan, jajaran Dokter, PJ Laboratorium, Kebidanan, Keperawatan dan staff admin.

1.1.4 Ruang Lingkup Layanan Perusahaan

Ruang lingkup pelayanan klinik dan Apotek Greencare meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitative dan paliatif. Upaya promotif dan pencegahan penyakit (*Preventif*) yaitu dengan mengadakan penyuluhan-penyuluhan kesehatan, imunisasi dan deteksi dini penyakit yang ada di masyarakat yang dapat dilakukan dalam kegiatan posyandu, posbindu, yang diadakan di tiap RW di Wilayah Rancasari. Upaya pengobatan (*curatif*) adalah semua tindakan pengobatan yang dilakukan dokter umum, dokter gigi, dan KIA setiap hari senin-sabtu di selenggarakan di klinik dengan mengacu pada standar penanganan medis. Upaya rehabilitative dan paliatif adalah tindakan pelayanan homecare dan rawat jalan.

Layanan kesehatan yang ada di Klinik dan Apotek Greencare adalah sebagai berikut:

1. Klinik Umum (Dokter Umum dan Dokter Gigi)
2. Klinik BPJS (Dokter Umum dan Gigi)
3. Klinik Inhealth (Dokter Umum dan Gigi)

4. Klinik woundcare
5. Klinik Khitan
6. Homecare care giver
7. Homecare home stay
8. Homecare home visite
9. Apotek (Obat dan alkes)
10. Laboratorium
11. Layanan infus bosster (klinik dan homecare)

Klinik dan Apotek Greencare memiliki core value yang memberikan Manfaat Fisik yang didapat pelanggan diantaranya layanan kesehatan profesional dan unggul dan service yang cepat, ramah dan hangat sehingga pasien loyal dan terus repeat order. Disamping itu juga memiliki added value yang memberikan manfaat emosional yang didapat pelanggan diantaranya rasa puas, rasa aman karena layanan kesehatan yang diberikan profesional, unggul dan penuh perhatian kepada pasien sehingga memberikan pengalaman terbaik bagi pasien dan keluarga dan pada akhirnya meningkatkan reputasi dan citra Greencare.

Keunikan Klinik dan apotek Greencare selain memiliki core value dan added value juga memiliki Unique Selling Point dan Unique Value Propositions untuk memberikan positioning yang jelas kepada masyarakat sehingga saat ini sudah tercatat 9.900 pasien BPJS terdaftar sebagai pasien klinik dan apotek Greencare, kedepannya akan terus bertambah seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Unique Selling Point (USP) Klinik dan Apotek Greencare adalah:

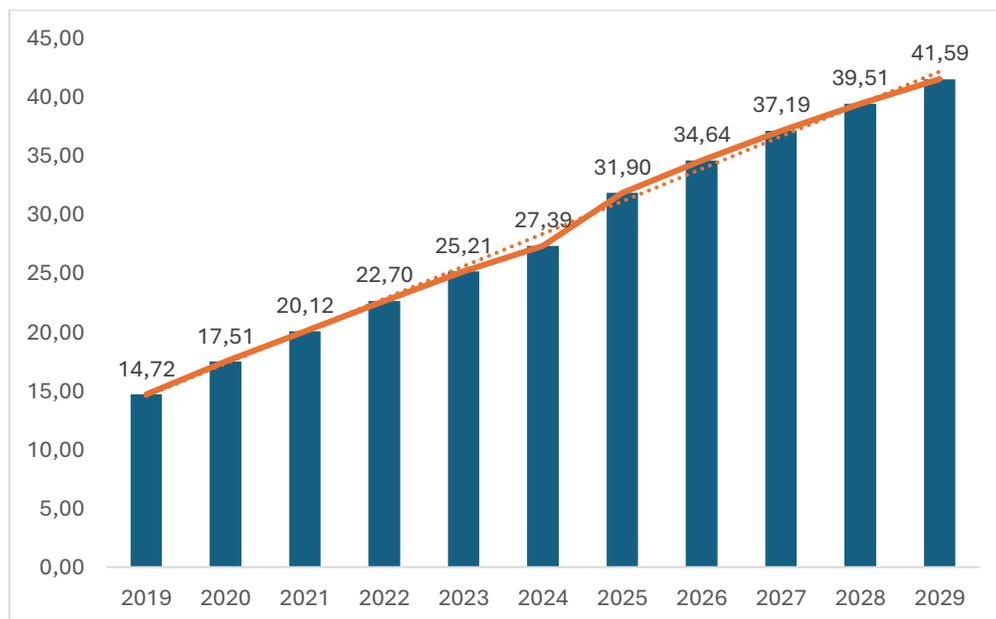
1. Layanan yang berpusat kepada pasien (kami memahami setiap pasien memiliki kebutuhan yang unik).
2. Tenaga medis dan Kesehatan yang Profesional dan didukung teknologi terkini.
3. Lingkungan yang Klinik yang nyaman.
4. Dukungan Emosional yang komprehensif (Kami memahami bahwa penyakit dan pelayanan medis dapat menimbulkan stress emosional sehingga kami menyediakan layanan konseling dan pendampingan bagi keluarga utk mengatasi rasa cemas dan takut).
5. Komitmen terhadap kualitas dan hasil (kami selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan dan perkembangan terbaru dalam bidang kesehatan).

Sedangkan Unique Value Propositions (UVP) Klinik dan Apotek Greencare adalah:

1. Kesembuhan dan pemulihan yang lebih cepat (pelayanan yang berfokus kepada pasien dengan dukungan emosional yang komprehensif membantu pasien sembuh dan pulih lebih cepat).
2. Pengalaman yang positif dan bebas stress (pasien dan keluarga merasa dipedulikan, dihargai, dan didukung selama pelayanan kesehatan).
3. Meningkatnya rasa percaya dan harapan (pasien akan lebih percaya dan optimis dengan kesembuhannya dengan dukungan dan informasi yang jelas dari tim medis).
4. Hubungan yang erat dengan Greencare (pasien dg kesadaran sendiri akan membangun hubungan yang saling percaya greencare, sehingga akan memilih greencare untuk kebutuhan kesehatan mereka di masa depan).

1.2 Latar Belakang

Fasilitas kesehatan merupakan elemen krusial dalam sistem kesehatan masyarakat, berperan penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang esensial dan mendukung kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Akses terhadap fasilitas kesehatan seperti apotek sangat vital mengingat populasi yang besar dan tersebar di berbagai wilayah, termasuk daerah pedesaan. Jumlah pengguna dan proyeksinya sampai dengan tahun 2029 tergambar sebagai berikut:

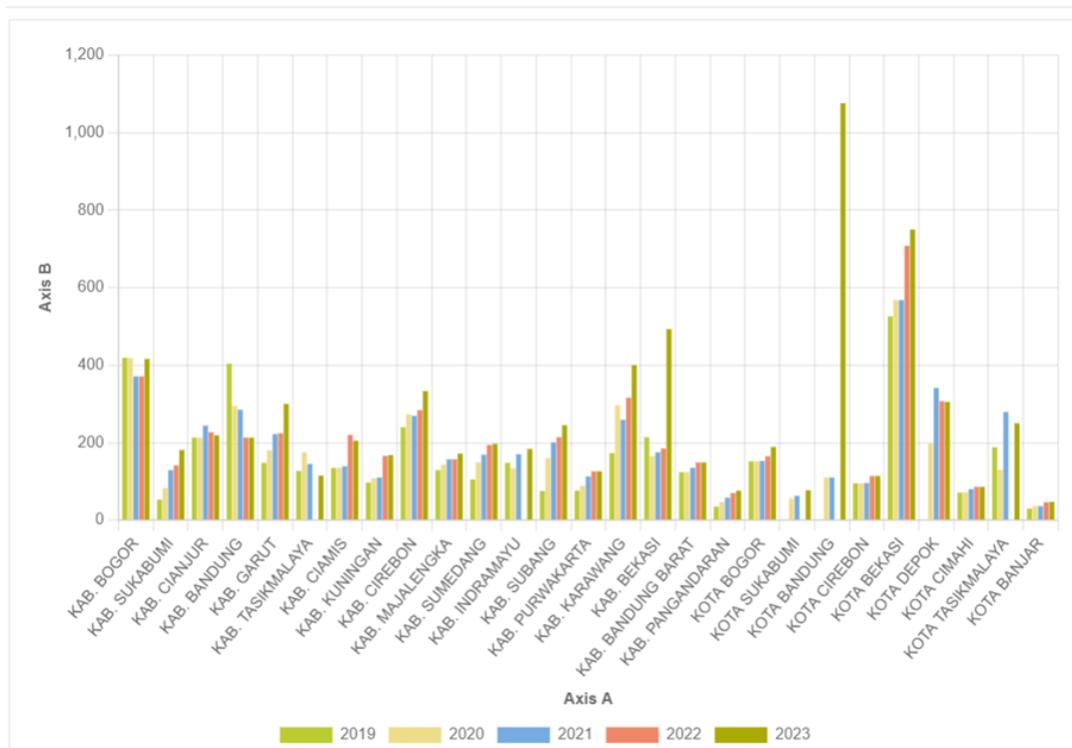


Gambar 1.3 Proyeksi Jumlah Pengguna Apotik 2019-2029 (dalam juta)

Sumber: statista.com, 2024

Gambar diatas menunjukkan tren pertumbuhan jumlah pengguna apotek di Indonesia selama kurun waktu 2019 hingga 2029. Pada tahun 2019, jumlah pengguna berada di kisaran 14 juta individu. Jumlah ini meningkat setiap tahun, mencapai sekitar 22 juta pada tahun 2022. Proyeksi untuk tahun-tahun berikutnya juga menunjukkan tren kenaikan yang signifikan, dengan jumlah pengguna diperkirakan akan mencapai lebih dari 40 juta individu pada tahun 2029. Peningkatan ini mencerminkan pertumbuhan pasar kesehatan digital di Indonesia, yang semakin populer di kalangan masyarakat seiring dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya kesadaran akan kemudahan serta manfaat layanan kesehatan online. Maka dari itu peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna apotek online di Indonesia beriringan dengan peningkatan jumlah desa/kelurahan yang memiliki sarana kesehatan apotek di Indonesia.

Secara regional, prospek bisnis apotek sebagai salah satu faskes terdepan juga mengalami pertumbuhan, terbukti dari peningkatan jumlah desa/kelurahan yang memiliki apotek di Jawa Barat sebagai berikut.



Gambar 1.4 Pertumbuhan Jumlah Apotek di Jawa Barat 2019-2023

Sumber: opendata.jabarprov.go.id (diakses pada 25 Juli 2024)

Berdasarkan grafik di atas yang menggambarkan perkembangan jumlah desa/kelurahan dengan sarana tertentu di berbagai kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat selama periode 2019 hingga 2023, terlihat adanya variasi peningkatan dan penurunan jumlah desa/kelurahan dengan sarana tersebut di berbagai wilayah. Secara umum, sebagian besar kabupaten/kota mengalami peningkatan dalam jumlah desa/kelurahan dengan sarana ini dari tahun 2019 hingga 2023. Misalnya, Kota Bandung menunjukkan tren peningkatan yang signifikan, terutama pada tahun 2023. Kota Bekasi juga mengalami lonjakan signifikan pada tahun 2023, setelah periode pertumbuhan yang lebih stabil dari tahun 2019 hingga 2022. Di sisi lain, beberapa daerah seperti Kota Banjar dan Kabupaten Tasikmalaya tidak menunjukkan peningkatan yang signifikan, bahkan cenderung stagnan. Peningkatan jumlah desa/kelurahan dengan sarana tertentu terutama sarana kesehatan menunjukkan adanya usaha berkelanjutan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan infrastruktur di wilayah masing-masing. Variasi peningkatan di berbagai wilayah juga mencerminkan perbedaan fokus dan prioritas pembangunan di setiap daerah.

Peningkatan jumlah pengguna apotek online di Indonesia yang diperkirakan mencapai lebih dari 40 juta individu pada tahun 2029, bersamaan dengan bertambahnya jumlah desa/kelurahan di Provinsi Jawa Barat yang memiliki sarana kesehatan apotek, mencerminkan perbaikan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan secara digital. Hal ini menunjukkan peningkatan perkembangan industri fasilitas kesehatan yaitu Apotek yang berarti bahwa persaingan di sektor apotek semakin ketat, baik dalam bentuk apotek online maupun apotek fisik pada umumnya. Seiring dengan peningkatan jumlah pengguna apotek online dan perkembangan jumlah sarana kesehatan apotek di Provinsi Jawa Barat, persaingan di sektor apotek semakin ketat, baik untuk apotek online maupun fisik, sehingga menjadikan pengelolaan persediaan obat-obatan yang efisien dan terstruktur menjadi semakin penting untuk menjaga daya saing di industri ini.

Meski memiliki prospek bagus, bisnis apotik menghadapi berbagai tantangan, termasuk gangguan rantai pasokan, tekanan persaingan, dan kebutuhan akan operasi bisnis yang efisien. Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) telah muncul sebagai alat yang penting untuk mengatasi tantangan-tantangan ini dengan merampingkan operasi, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan profitabilitas. Sistem ERP dirancang untuk mengintegrasikan semua aspek bisnis, termasuk manajemen keuangan, pengendalian persediaan, manajemen hubungan pelanggan, dan manajemen rantai pasokan. Dalam industry apotek, sistem ERP menawarkan beberapa manfaat:

1. **Manajemen Persediaan.** Sistem ERP memudahkan pelacakan persediaan secara *real-time*, rekonsiliasi stok otomatis, dan peringatan untuk item yang akan habis masa berlakunya dan tingkat persediaan minimum, memastikan bahwa apotek mempertahankan tingkat persediaan yang optimal dan menghindari kehabisan stok.
2. **Manajemen Keuangan.** Sistem keuangan yang terintegrasi memungkinkan apotek untuk menilai kesehatan keuangan secara akurat, mengetahui tingkat profitabilitas, dan membuat keputusan yang tepat tentang masa depan bisnis.
3. **Efisiensi Operasi.** Praktik bisnis yang terotomatisasi merampingkan proses, mengurangi biaya, dan memberdayakan karyawan dengan informasi secara *real-time*, yang mengarah pada kinerja bisnis yang lebih efisien.
4. **Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*).** Sistem ERP membantu apotek mengelola hubungan pelanggan secara efektif, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Beberapa isu yang harus diperhatikan dalam penerapan ERP di bisnis apotik antara lain permasalahan integrasi, dimana apotik sering menggunakan system beragam untuk pembelian maupun penjualan, sehingga integrasi ini sering menjadi permasalahan serius dalam ERP. Disamping itu, teknologi bagi apotik skala kecil juga menjadi permasalahan tersendiri karena adanya *trade-off* antara teknologi terkini dengan kemampuan sumber daya. Penerapan ERP juga menimbulkan biaya cukup besar dan keamanan data yang krusial.

Penerapan ERP di bisnis apotik harus memperhatikan faktor-faktor kritis agar efektif. Beberapa faktor kritis keberhasilan penerapan ERP telah banyak dibahas dalam penelitian survei maupun studi kasus. Dalam penelitiannya, Saini et al. (2013) mengidentifikasi ada tiga faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan ERP, yaitu faktor teknologi, factor sumber daya manusia (SDM), dan factor organisasi. Setiap factor diperinci kedalam indicator-indikator yang membentuk ketiga factor tersebut. Diantara ketiga faktor tersebut - teknologi, manusia, dan organisasi - studi ini menemukan bahwa faktor organisasi memberikan kontribusi paling signifikan terhadap keberhasilan implementasi ERP di UKM India.

Studi kasus yang dilakukan Akmila et al. (2023) mengidentifikasi faktor kritis keberhasilan penerapan ERP pada sebuah toko ritel, dan mengidentifikasi komitmen dan dukungan manajemen, dan keterlibatan pengguna merupakan faktor keberhasilan penerapan ERP pada obyek yang diteliti. Selain factor keberhasilan kritis, mereka juga menyoroti pentingnya komitmen dan dukungan

manajemen, keterlibatan pengguna, perangkat keras dan perlengkapan, dan komunikasi dalam penerapan ERP.

Keberhasilan implementasi ERP juga bergantung pada kebijakan implementasi dan efektivitas operasional sistem. Untuk memaksimalkan potensi manfaat ERP dalam bisnis apotik, perusahaan harus merencanakan dan melaksanakan proses implementasi dengan hati-hati, terutama menyangkut aspek strategis dan operasional system (Jinno et al., 2017). Kesimpulannya, implementasi sistem ERP di di bisnis apotik dapat secara signifikan meningkatkan kinerja keuangan dan efisiensi operasional, tetapi membutuhkan pendekatan yang terstruktur dengan baik dan komprehensif untuk mencapai hasil yang diinginkan (Jinno et al., 2017; Kraljić & Kraljić, 2018).

Penerapan ERP dalam bisnis apotek dapat memberikan kemanfaatan seperti sinkronisasi proses sehingga meningkatkan efisiensi operasi, memudahkan pencatatan akuntansi, pengelolaan persediaan, pengendalian biaya, penghematan waktu dan biaya, peningkatan pelayanan pelanggan, kemampuan pelaporan aktivitas bisnis, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan manajemen keuangan. Namun demikian, ada beberapa tantangan yang harus diperhatikan dalam penerapan ERP di bisnis apotik, seperti manajemen perubahan, reorganisasi, komitmen keuangan, manajemen proyek, tantangan integrasi, kompleksitas penerapan, risiko kegagalan, pengembangan ketrampilan dan pelatihan, keamanan data, dan kustomisasi dan konfigurasi (Itagi et al., 2023).

Dalam rangka meningkatkan kinerja bisnisnya, Apotek *Greencare* belum lama ini telah mengimplementasikan ERP berbasis Software Vmedis. Vmedis merupakan sebuah software yang dikembangkan oleh PT Virtual Medis Internasional yang menjadi salah satu penyedia *application service provider* (ASP) yang menyediakan aplikasi khusus industri kesehatan.

Sebelum penerapan ERP, Apotek *Greencare* menghadapi berbagai permasalahan terkait supply chain dan integrasi proses bisnis. Salah satu kendala utama adalah kurangnya visibilitas stok, di mana data persediaan obat sering tidak akurat atau tidak real-time, sehingga apotek kesulitan menentukan kapan harus melakukan pemesanan ulang. Hal ini menyebabkan terjadinya kelebihan atau kekurangan stok, yang berdampak pada kerugian finansial dan ketidakpuasan pelanggan. Selain itu, proses pemesanan yang masih dilakukan secara manual menyebabkan efisiensi rendah, dengan risiko tinggi terjadinya kesalahan manusia seperti pencatatan yang salah, yang dapat mengakibatkan keterlambatan atau kesalahan dalam pengiriman obat. Apotek *Greencare* juga mengalami kesulitan dalam melacak kualitas produk karena tidak adanya sistem

pelacakan yang terintegrasi, meningkatkan risiko kerugian akibat produk kadaluarsa. Lemahnya integrasi sistem juga menjadi masalah, di mana sistem-sistem seperti kasir, persediaan, dan akuntansi berjalan secara terpisah, menyulitkan apotek untuk mendapatkan gambaran komprehensif tentang kinerja bisnis dan melakukan analisis data yang mendalam. Tantangan lain yang dihadapi adalah dalam mengelola ketersediaan obat, terutama karena permintaan yang fluktuatif dan sulit diprediksi, yang seringkali menyebabkan ketidakseimbangan stok. Di sisi lain, kurangnya koordinasi dengan pemasok menjadi kendala tambahan, di mana komunikasi yang tidak efektif menyebabkan pengiriman obat sering tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan pesanan, serta perselisihan terkait kualitas atau kuantitas barang yang dikirim yang dapat mengganggu operasional apotek. Berdasarkan analisis dan pertimbangan yang dilakukan berdasarkan permasalahan yang ada maka penerapan ERP dapat dilakukan untuk dapat memitigasi dan mengurangi dampak dari permasalahan yang ada.

Apotek Greencare memilih menggunakan mini ERP vMedis untuk mengoptimalkan dan mengatasi masalah terkait supply chain serta integrasi proses bisnis. Keputusan ini merupakan langkah strategis yang memberikan sejumlah keuntungan signifikan dibandingkan mengembangkan sistem sendiri. Salah satu keunggulannya adalah efisiensi biaya dan waktu. Membangun sistem dari awal membutuhkan investasi besar dalam hal biaya, tenaga kerja IT, perangkat keras, perangkat lunak, serta waktu untuk pengembangan dan pengujian. Sementara itu, dengan vMedis, apotek dapat langsung menggunakan sistem tanpa harus melalui proses pengembangan yang panjang, dengan biaya lisensi dan implementasi yang lebih terjangkau. Selain itu, fitur-fitur dalam vMedis telah teruji melalui pengembangan dan pengujian ekstensif, sehingga lebih andal dibandingkan sistem yang dibangun sendiri yang mungkin masih memiliki bug atau kekurangan. Dukungan teknis juga menjadi nilai tambah, di mana jika terjadi masalah, apotek bisa mendapatkan bantuan langsung dari penyedia layanan vMedis, tanpa perlu mencari solusi sendiri atau merekrut tim IT tambahan.

Penggunaan vMedis juga memungkinkan apotek untuk tetap fokus pada bisnis intinya, yaitu pelayanan kesehatan, sementara urusan teknis sistem dapat diserahkan kepada penyedia ERP. Selain itu, vMedis dirancang agar dapat terintegrasi dengan sistem lain yang umum digunakan di apotek, seperti sistem kasir, sistem akuntansi, dan sistem asuransi kesehatan. Beberapa modul yang telah dikembangkan dan diterapkan dalam mini ERP vMedis mencakup berbagai aspek operasional, seperti modul master data untuk mengelola data obat-obatan, pelanggan, supplier, dan

karyawan; modul transaksi untuk penjualan, pembelian, retur pembelian, penerimaan, dan pengeluaran barang; modul keuangan yang meliputi kas kecil, bank, piutang, hutang, dan laporan keuangan; serta modul laporan untuk penjualan, pembelian, stok, dan keuangan. Selain itu, terdapat modul opsional seperti produksi (jika apotek memproduksi obat sendiri), resep, integrasi dengan sistem asuransi kesehatan, dan analisis data, yang semakin meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional Apotek Greencare.

Setelah penerapan mini ERP vMedis, Apotek Greencare diharapkan dapat memperoleh berbagai manfaat yang signifikan dalam operasionalnya. Salah satu manfaat utama adalah peningkatan efisiensi operasional. Otomatisasi proses seperti pencatatan penjualan, pengelolaan stok, dan pemesanan ulang memungkinkan penghematan waktu dan tenaga karyawan, serta mengurangi risiko kesalahan manusia, seperti kesalahan pencatatan dan perhitungan. Dengan tugas administratif yang terotomatisasi, karyawan dapat lebih fokus pada tugas yang bernilai tambah, seperti meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, vMedis memberikan data yang akurat dan real-time mengenai stok, penjualan, dan keuangan, sehingga memudahkan pengambilan keputusan bisnis yang lebih tepat. Fitur analisis data juga memungkinkan apotek untuk mengidentifikasi tren dan peluang bisnis yang sebelumnya tidak terlihat.

Dalam hal pelayanan pelanggan, pengelolaan stok yang lebih baik memastikan ketersediaan obat yang dibutuhkan, sehingga mengurangi risiko kekecewaan pelanggan. Proses transaksi yang lebih cepat dan akurat juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Di sisi keuangan, vMedis menyediakan laporan keuangan yang komprehensif, yang memudahkan pemantauan kinerja bisnis secara berkala dan memungkinkan pengendalian biaya yang lebih baik. Kepatuhan terhadap regulasi juga menjadi lebih mudah dengan fitur pelacakan obat, khususnya untuk obat keras, serta keamanan data yang kuat untuk melindungi informasi sensitif pasien dan bisnis.

Integrasi vMedis dengan sistem lain, seperti sistem kasir, akuntansi, dan asuransi kesehatan, meningkatkan efisiensi keseluruhan operasional apotek. Selain itu, sistem ini juga memiliki skalabilitas yang dapat disesuaikan dengan pertumbuhan bisnis. Dukungan teknis dari penyedia vMedis memastikan apotek dapat mengatasi kendala yang muncul selama penggunaan sistem, sehingga operasional tetap berjalan lancar.

Apotek Greencare menghadapi berbagai kendala dalam menjalankan usahanya, terutama dalam pengelolaan stok yang tidak efektif. Salah satu masalah utamanya adalah persediaan yang

tidak akurat, yang membuat sulit mengetahui jumlah stok sebenarnya dan sering menyebabkan kekurangan atau kelebihan obat. Selain itu, apotek mengalami kesulitan dalam melacak obat-obatan yang rusak atau mendekati kadaluarsa, yang berujung pada kerugian finansial. Proses pemesanan ulang obat yang masih dilakukan secara manual juga memakan waktu dan dapat mengganggu ketersediaan obat. Proses transaksi yang manual dan lambat menjadi tantangan lain, di mana pencatatan penjualan hingga pembelian dilakukan secara manual, rentan terhadap kesalahan, dan memakan waktu. Pencarian data transaksi atau informasi produk pun menjadi sulit, terutama jika data tidak terorganisir dengan baik, ditambah dengan perhitungan harga, diskon, dan pajak yang masih dilakukan secara manual, meningkatkan risiko kesalahan.

Apotek juga mengalami kesulitan dalam visibilitas keuangan, di mana pembuatan laporan keuangan sering kali lambat sehingga sulit memantau kinerja keuangan secara real-time. Sulitnya melacak sumber keuntungan dan kerugian juga menghambat pengambilan keputusan bisnis yang tepat. Selain itu, pengelolaan data pelanggan yang tidak terorganisir menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang personal, serta kesulitan dalam melakukan kegiatan pemasaran yang efektif karena kurangnya data pelanggan yang lengkap dan tersegmentasi. Apotek juga menghadapi tantangan dalam memenuhi regulasi, terutama dalam hal pelaporan kepada pihak berwenang yang sering kali kompleks dan memakan waktu. Kesulitan melacak pergerakan obat keras juga mengakibatkan apotek sulit memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Apotek Greencare berlokasi strategis di area perumahan, dekat dengan rumah sakit dan puskesmas, sehingga memiliki cakupan pasar yang lebih luas dibandingkan apotek yang hanya berada di pemukiman jauh dari fasilitas kesehatan. Apotek ini memiliki luas 50 m², yang terintegrasi dengan klinik seluas 350 m². Dengan jumlah karyawan sebanyak 8 orang, Apotek Greencare menawarkan berbagai layanan tambahan, seperti delivery obat, penjualan online melalui WhatsApp, Tokopedia, dan Halodoc, konsultasi obat dengan apoteker, cek tensi gratis, serta cek asam urat dan kolesterol dengan biaya terjangkau. Apotek ini menyediakan lebih dari 2.000 merek obat, termasuk obat keras dan obat OTC, dan melayani sekitar 100 kunjungan langsung per hari. Dengan jumlah pelanggan mencapai 10.125 orang yang tercatat di data BPJS, skala bisnis Apotek Greencare cukup besar. Bagi yang ingin menghubungi apotek, bisa menghubungi nomor WhatsApp hotline di 0812-1234-8147, atau melihat ulasan pelanggan dengan rating bintang 4 di Google dan platform media sosial lainnya. Pengadaan obat dilakukan secara periodik dengan pencatatan fisik persediaan setiap akhir bulan.

Sebelum menggunakan sistem ERP seperti vMedis, Apotek Greencare menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi kinerja bisnisnya. Jumlah pelanggan tetap sering kali tidak diketahui secara akurat karena data pelanggan hanya tercatat secara manual, sehingga sulit untuk membedakan antara pelanggan baru dan pelanggan tetap. Pengelolaan pelanggan juga dilakukan secara manual, seperti dengan kartu member sederhana atau hanya mengandalkan ingatan karyawan, yang mengakibatkan kurangnya personalisasi dalam pelayanan. Selain itu, apotek sering mengalami masalah understock atau overstock akibat perkiraan permintaan yang tidak akurat dan kurangnya visibilitas stok secara real-time. Obat-obatan yang rusak atau hampir kadaluarsa mungkin tidak tercatat dengan baik, yang berpotensi menimbulkan kerugian. Sebelum vMedis, berbagai aspek bisnis seperti pemasaran, inventory, keuangan, dan manajemen order juga dikelola secara terpisah, sehingga sulit untuk menganalisis kinerja bisnis secara keseluruhan. Pemesanan obat ke supplier yang dilakukan secara manual meningkatkan risiko kesalahan dan menghambat efisiensi operasional. Kondisi ini berdampak negatif pada kinerja apotek, mulai dari kehilangan pelanggan, kerugian finansial akibat overstock dan understock, hingga penurunan efisiensi kerja karyawan. Selain itu, tanpa data yang akurat dan terintegrasi, manajemen apotek mengalami kesulitan dalam mengambil keputusan bisnis yang tepat. Dengan implementasi vMedis, tantangan-tantangan ini dapat diatasi melalui solusi terintegrasi yang membantu apotek dalam mengelola pelanggan, stok, keuangan, dan aspek bisnis lainnya secara lebih efektif.

Mengingat penggunaan VMedis merupakan sebuah pengeluaran modal dari Apotek *Greencare*, maka harus dipastikan bahwasannya investasi penggunaan Vmedis berdampak pada peningkatan kinerja bisnis Apotek *Greencare*. Penelitian ini dilakukan untuk menguji efek penerapan VMedis pada kinerja bisnis Apotek *Greencare*.

Langkah strategis, implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) di Apotek Greencare dapat dianalisis menggunakan pendekatan SWOT, IFAS, EFAS, dan Balance Scorecard untuk memaksimalkan manfaatnya dalam meningkatkan kinerja bisnis. Analisis SWOT akan membantu mengidentifikasi kekuatan (strengths) seperti integrasi proses bisnis dan kelemahan (weaknesses) dalam rantai pasokan yang masih terfragmentasi. Di sisi lain, peluang (opportunities) berupa peningkatan jumlah pengguna layanan kesehatan dan ancaman (threats) dari persaingan ketat sektor apotek akan menjadi bahan untuk merumuskan strategi implementasi ERP yang lebih tangguh.

Analisis IFAS (Internal Factor Analysis Summary) berperan penting dalam menguraikan faktor internal, seperti kemampuan teknologi vMedis dan kapasitas sumber daya manusia yang mendukung kinerja operasional. Sumber daya manusia dan penguasaan teknologi menjadi faktor yang krusial untuk memastikan efektivitas ERP di Greencare. Sementara itu, EFAS (External Factor Analysis Summary) menyoroti faktor eksternal, seperti permintaan pelanggan yang semakin meningkat dan perkembangan regulasi farmasi yang perlu diikuti. Identifikasi kedua faktor ini akan membantu Apotek Greencare dalam merencanakan sumber daya yang lebih baik guna meningkatkan daya saing melalui ERP.

Penerapan Balance Scorecard (BSC) menjadi instrumen evaluasi yang komprehensif dalam mengukur hasil implementasi ERP pada empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. ERP, dalam perspektif keuangan, membantu mengoptimalkan pengelolaan keuangan melalui laporan real-time, pengelolaan stok yang efisien, dan pemantauan biaya. Perspektif pelanggan difokuskan pada peningkatan kepuasan dan loyalitas melalui pelayanan yang lebih cepat dan ketersediaan produk yang optimal. Pada sisi proses bisnis internal, ERP meningkatkan efisiensi dengan mengotomatisasi transaksi, sementara dalam perspektif pembelajaran, sistem ini membantu karyawan dalam memahami operasional melalui pelatihan yang lebih baik dan keterampilan teknologi yang relevan.

Melalui penerapan sistem ERP dan analisis terstruktur menggunakan SWOT, IFAS, EFAS, dan Balance Scorecard, Apotek Greencare tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga dapat mengelola sumber daya dengan lebih optimal dan merespons kebutuhan pasar secara proaktif. Strategi implementasi ERP yang didasarkan pada analisis komprehensif ini akan memposisikan Apotek Greencare sebagai penyedia layanan kesehatan yang responsif dan kompetitif.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian yang diuji lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan analisis SWOT dapat membantu mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam penerapan sistem ERP di Apotek Greencare, khususnya dalam upaya peningkatan kinerja bisnis?
2. Faktor-faktor internal apa saja yang berperan signifikan dalam mendukung efektivitas implementasi ERP di Apotek Greencare, berdasarkan hasil analisis IFAS, dan bagaimana faktor tersebut dapat dioptimalkan?
3. Bagaimana faktor eksternal yang diidentifikasi melalui analisis EFAS memengaruhi keberhasilan implementasi ERP di Apotek Greencare dalam menghadapi dinamika pasar dan persaingan di sektor apotek?
4. Bagaimana penerapan Balance Scorecard dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas ERP di Apotek Greencare dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan?
5. Bagaimana strategi implementasi ERP yang dirumuskan melalui analisis SWOT, IFAS, EFAS, dan Balance Scorecard dapat meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional Apotek Greencare di tengah persaingan yang semakin ketat di industri apotek?

1.4 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan pertanyaan penelitian, berikut beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu :

1. Mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam penerapan sistem ERP di Apotek Greencare melalui analisis SWOT untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja bisnis.
2. Menganalisis faktor-faktor internal yang mendukung efektivitas implementasi ERP di Apotek Greencare menggunakan IFAS, serta mengoptimalkan faktor tersebut untuk memperkuat daya saing.
3. Mengevaluasi pengaruh faktor eksternal terhadap keberhasilan implementasi ERP di Apotek Greencare melalui analisis EFAS, khususnya dalam konteks pasar dan persaingan di sektor apotek.

4. Mengukur efektivitas ERP di Apotek Greencare menggunakan Balance Scorecard dari empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan.
5. Merumuskan strategi implementasi ERP yang komprehensif berdasarkan hasil analisis SWOT, IFAS, EFAS, dan Balance Scorecard untuk meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing Apotek Greencare di industri apotek.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mendalam tentang faktor yang mempengaruhi efektivitas dan kemanfaatan penerapan ERP di bisnis apotik, mengidentifikasi tantangan dan kendala penerapan ERP secara umum, dan menjadi dasar pengambilan keputusan dalam penerapan ERP di bisnis apotik.

2. Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan menambah khazanah ilmiah dan untuk pengembangan ilmu manajemen operasi khususnya berkaitan dengan konsep ERP, system informasi, dan integrasi proses di industry apotik.
- b. Sebagai bahan informasi peneliti berikutnya yang akan mengembangkan model hubungan kausalitas yang telah ada dengan menggunakan variabel-variabel lain yang belum diungkap dalam penelitian ini dan berperan dalam meningkatkan kinerja bisnis.

1.6 Sistematika Penulisan

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian Tesis dari Bab I sampai Bab V.

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Latar Belakang Penelitian, Objek riset, identifikasi masalah, rumusan masalah dan Tujuan Penelitian, Batasan masalah, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisa Data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.