

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Di era saat ini tren hidup sehat semakin marak, sehat merupakan kebutuhan semua orang. Itulah sebabnya bisnis di bidang medis tidak pernah surut, salah satunya adalah bisnis laboratorium klinik. Bukan hanya orang sakit yang membutuhkan jasa laboratorium klinik, tetapi juga orang sehat yang ingin menjaga diri supaya mereka tetap sehat.

PT. Prodia Widyahusada, Tbk merupakan perusahaan pemeriksaan laboratorium klinik terkemuka di Indonesia. Prodia merupakan jejaring laboratorium klinik swasta terbesar berdasarkan besarnya jejaring dan pendapatan di Indonesia.

PT. Prodia Widyahusada Wilayah Jawa Barat mempunyai 8 *Clinical Laboratory* dan 13 *Clinical Laboratory Diampu* tersebar di beberapa area di Bandung sampai dengan Cimahi, dan ke area Cirebon, Kuningan, Karawang, Purwakarta, Tasikmalaya sampai ke Sukabumi yang merupakan laboratorium klinik yang memberikan layanan pemeriksaan laboratorium dan non laboratorium untuk menunjang diagnosa.

Berdasarkan data statistik bahwa pertumbuhan ekonomi kuartal ke-2 2018 lebih tinggi dibanding 2017 yaitu sebesar 5.17% sedangkan pertumbuhan *revenue* yang dihasilkan Prodia sebesar 8.6% tidak sebanding dengan pertumbuhan jumlah *visit* Prodia Wilayah Jawa Barat secara gabungan yang mengalami pertumbuhan minus sebesar (6.0%) sedangkan berdasarkan data statistik laju pertumbuhan penduduk di Jawa Barat hampir mendekati 2% maka perlu penelitian lebih lanjut penyebab turunnya jumlah *visit* ke Prodia.

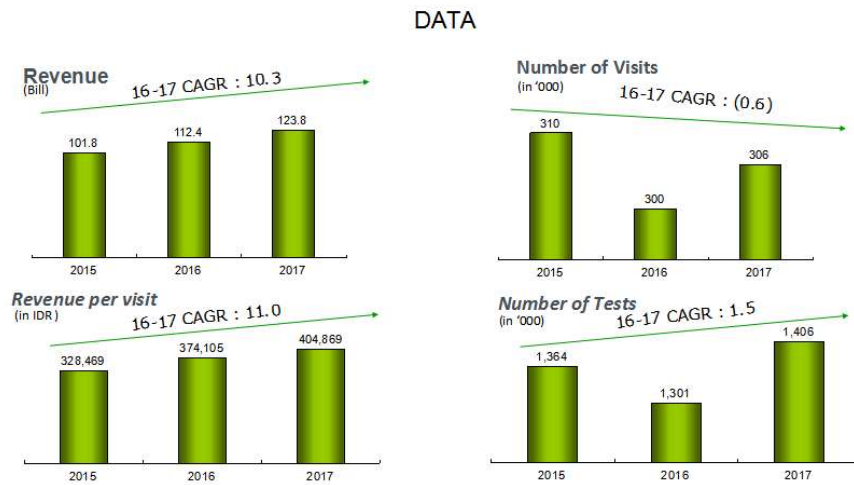
1.2 Latar Belakang Penelitian

Tujuan setiap perusahaan adalah meningkatkan *revenue* dan mendapatkan *profit* yang terus bertumbuh dan berkelanjutan. Untuk mencapai target *revenue* dan *profit* tersebut perlu adanya upaya dan strategi yang tepat. Laboratorium klinik Prodia yang bergerak dalam bidang layanan jasa kesehatan dalam bidang pemeriksaan laboratorium yang menyediakan layanan diagnosa yang terbaik, diwujudkan dalam mutu hasil yang akurat, terpercaya dan tepat guna.

Pada saat ini persaingan akan bisnis laboratorium kesehatan sangat tinggi, terlihat dari tidak hanya laboratoirum klinik prodia saja yang ada di kota Bandung namun juga banyak laboratorium lain serta rumah sakit yang juga menyediakan fasilitas laboratorium.

Dengan terus berkembangnya usaha di bidang pelayanan laboratorium klinik swasta, membuat para pengelola laboratorium klinik swasta harus memperhatikan pasar sebagai target kegiatan dan mengikuti kebutuhan pasar. Menurut Grunross beberapa faktor yang berkontribusi langsung terhadap pasien dalam menentukan pilihan terhadap layanan jasa yaitu kualitas fungsional, kualitas teknis dan citra perusahaan. Ketiga faktor ini memberikan nilai superior dan menjadi perhatian dalam membangun dan mempertahankan keunggulan kompetitif.

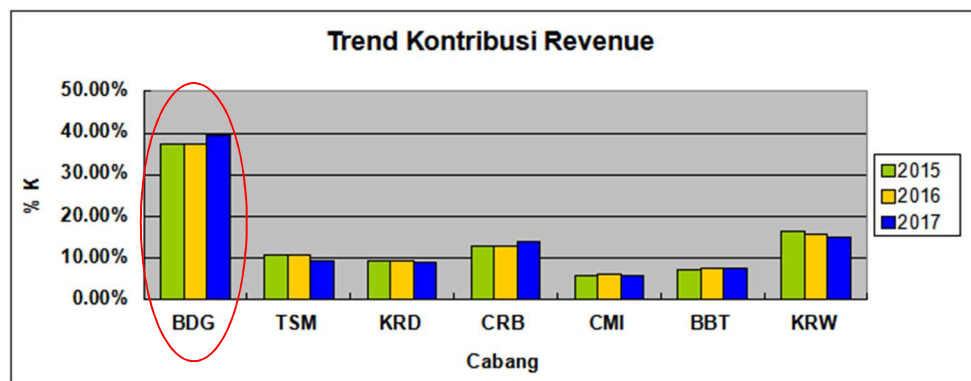
Secara kinerja gabungan di Prodia wilayah Jawa Barat dapat dilihat pada Gambar 1.1 bahwa trend tingkat pertumbuhan gabungan (*Compound Annual Growth Rate - CAGR*) dari 2015 - 2017 satu-satunya yang mengalami penurunan adalah untuk *visitnya* yaitu minus 0.6%, walaupun dari aspek *revenue* dan jumlah test mengalami pertumbuhan. Dari data ini, maka jika *visit* bisa tumbuh seharusnya Prodia bisa lebih memaksimalkan pencapaian *revenu*nya.



Gambar 1.1 Trend CAGR 2015 - 2017

(Sumber : Data Evaluasi Intern Pemasaran)

Dalam penelitian kali ini yang akan dijadikan tempat penelitian adalah Cabang yang memberikan kontribusi *revenue* dan laba yang paling besar terhadap PT. Prodia Widyahusada Wilayah Jawa Barat. Dari Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa tren dari tahun 2015 - 2017 Prodia Bandung Wastukencana memberikan kontribusi *revenue* > 35% dibandingkan 6 outlet yang lain.

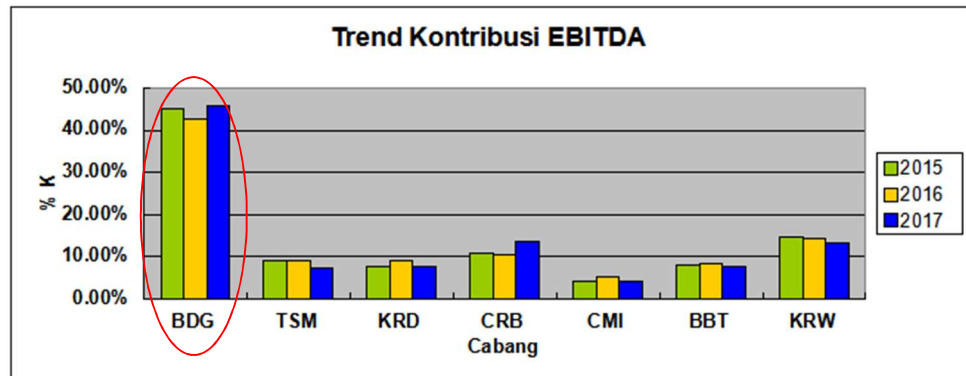


Gambar 1.2 Trend Kontribusi Revenue periode 2015 - 2017

(Sumber : Hasil olah data penulis 2018)

Demikian juga jika dilihat dari laba operasional sebelum penyusutan, bunga dan hasil dan beban lain atau biasa dikenal dengan istilah EBITDA

(*Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation & Amortization*) pada Gambar 1.2 Prodia Wastukencana memberikan kontribusi EBITDA > 40%



Gambar 1.3 Tren Kontribusi *EBITDA* periode 2015 - 2017

(Sumber : Hasil olah Data penulis 2018)

Laboratorium Klinik Prodia Wastukencana sendiri merupakan satu-satunya cabang kelas A untuk area Prodia Wilayah Jawa Barat dimana mempunyai 3 outlet yang bisa melayani pemeriksaan laboratorium yaitu cabang induk yang berlokasi di jalan Wastukencana Bandung beserta dua outlet diampu yang berlokasi di daerah Pasirkaliki dan di Sumedang. Oleh karena itulah maka Prodia Wastukencana dijadikan tempat penelitian.

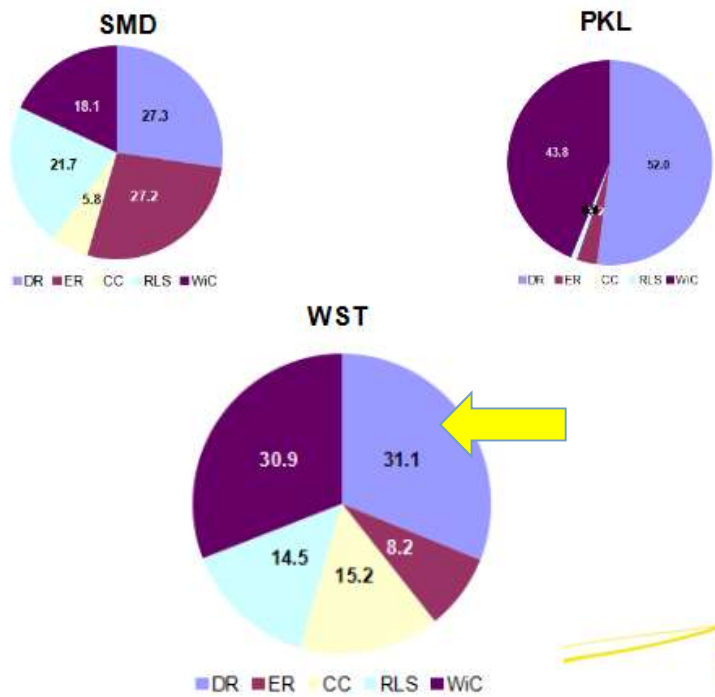
Dalam kegiatan operasionalnya, Prodia melakukan penawaran pemeriksaan laboratorium kepada kelompok pelanggan yang bisa dibedakan dalam beberapa kelompok yaitu *doctor referral (DR)*, *Corporate* yang terdiri dari *external referral (ER)*, *corporate client (CC)*, *reference laboratory Services (RLS)* dan *walk in customer (WIC)*. Indikator kinerja keuangan yang menunjukkan peningkatan dilihat dari adanya pertumbuhan dari *revenue*, *visit*, *revenue per visit* dan *Earning Before Interest Taxes Depreciation and Amortizations (EBITDA)*. Dari Tabel 1.1 mengenai evaluasi kelompok pasar di Prodia Wastukencana terlihat bahwa kelompok DR dan WIC belum mencapai target bahkan kelompok DR paling kecil yaitu 86.6% padahal merupakan kontribusi terbesar dari *revenue*, dan jika dilihat dari *visitnya* juga belum mencapai target bahkan tidak tumbuh dari

tahun sebelumnya (% *Growth* minus 11%) demikian pula *visit* dari WIC mengalami penurunan sebesar 1.2% sehingga secara gabungan *visit* mengalami penurunan 3.79% terhadap tahun lalu

Tabel 1.1 Evaluasi per kelompok Pasar
(Sumber : Hasil olah data penulis 2018)

CUSTOMER TYPE	REVENUE			VISIT			REV/VISIT	
	% T	% Growth	%	% T	% Growth	%	% T	% Growth
Doctor	86,60%	-2,50%	33,85%	87,70%	-11,00%	31,84%	98,75%	9,55%
Walk in Customer	94,90%	9,80%	24,87%	96,00%	-1,20%	21,41%	98,85%	11,13%
Corporate	106,07%	24,27%	41,28%	94,72%	0,56%	46,75%	111,99%	23,58%
TOTAL	95,96%	10,39%	100,00%	92,62%	-3,79%	100,00%	103,60%	14,74%

Jika dibreakdown dengan outlet yang diampu oleh Prodia Wastukencana yaitu Sumedang & Pasir Kaliki dapat dilihat di Gambar 1.4 bahwa kontribusi kelompok pasar dokter (DR) dan *Walk In Customer* (WIC) merupakan kelompok pasar yang memberi kontribusi besar terhadap *revenue*.



Gambar 1.4 Kontribusi Segmen pasar

(Sumber : Data Evaluasi Intern Pemasaran per Agustus 2018)

Oleh karena latar belakang inilah maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut apa faktor penyebab dari turunnya jumlah *purchase decision* dari kedua pelanggan tersebut dikaitkan dengan produk dan proses supaya *revenue* dapat lebih ditingkatkan.

1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh produk terhadap *purchase decision (visit)* dari pelanggan Prodia Wastukencana.
2. Bagaimana pengaruh proses terhadap *purchase decision (visit)* dari pelanggan Prodia Wastukencana.
3. Bagaimana produk dan proses berpengaruh secara simultan terhadap *purchase decision (visit)* dari pelanggan Prodia Wastukencana.

1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah produk / Jasa yang dihasilkan Prodia Wastukencana berpengaruh terhadap *purchase decision*?
2. Apakah proses yang dilakukan Prodia Wastukencana berpengaruh terhadap *purchase decision*?
3. Apakah Produk dan proses berpengaruh secara simultan terhadap *purchase decision*?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh produk / Jasa yang dihasilkan Prodia Wastukencana terhadap *purchase decision*.
2. Untuk mengetahui pengaruh proses yang dilakukan Prodia Wastukencana terhadap *purchase decision*
3. Untuk mengetahui pengaruh produk dan proses yang dilakukan Prodia Wastukencana secara simultan terhadap *purchase decision*

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, menambah dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan mengenai kegiatan marketing dalam upaya meningkatkan keputusan pembelian dari pelanggan untuk memaksimalkan *revenue*.
2. Bagi perusahaan, diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi manajemen dalam mengembangkan dan memajukan perusahaan
3. Bagi pihak lain, sebagai sumber informasi dan titik tolak bagi penelitian selanjutnya.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah mengenai pengaruh produk dan proses terhadap *purchase decision* di Laboratorium Klinik Prodia Wastukencana. Maka dari itu ruang lingkup penelitiannya menggunakan data primer dari respon kuesioner pelanggan Laboratorium Klinik Prodia baik yang berasal dari rujukan dokter maupun datang langsung tanpa rujukan dokter..

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Adapun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang objek studi penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pernyataan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian. Kajian pustaka mencakup teori-teori yang sudah ada dalam buku teks maupun

temuan-temuan terbaru yang ditulis dalam buku, jurnal, skripsi, tesis, dan disertasi yang dapat dipercaya.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan penelitian. Metode yang akan digunakan adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif ialah metode yang digunakan dalam sebuah penelitian melalui pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel yang diminta untuk menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian dan pembahasan harus diuraikan secara rinci dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Sistematika pembahasan ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap cakupan, batasan, topik apabila disajikan dalam sub-sub judul. Setiap aspek pembahasan dimulai dari analisis data, interpretasi data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teori yang relevan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini disajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan. Terdapat dua cara penyampaian kesimpulan, yaitu dengan cara butir demi butir dan dengan cara uraian padat. Saran merupakan implikasi kesimpulan yang berhubungan dengan masalah. Selain menyentuh aspek praktis, perumusan rekomendasi juga harus ditujukan kepada para pembuat kebijakan, para pengguna hasil penelitian, dan dapat pula ditujukan kepada

para peneliti berikutnya yang berminat untuk melanjutkan penelitian sebelumnya.

“halaman ini sengaja dikosongkan”