

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Sebagai perusahaan farmasi, perusahaan di bidang industri farmasi wajib menyediakan bahan habis pakai dan obat-obatan. Beberapa mengakui ini sebagai peluang besar, karena teknologi saat ini dapat mengubah pola pikir orang seiring kemajuannya. Untuk memenuhi persyaratan manufaktur farmasi, Anda memerlukan spesialis di bidang manufaktur, penjaminan mutu, distribusi, dan manajemen produk farmasi manufaktur, yaitu apoteker. Selain itu, apoteker juga berperan strategis dalam memberikan pelayanan medis.

Obat adalah zat yang dimaksudkan untuk digunakan dalam mendiagnosis, mencegah, mengurangi, menghilangkan, menyembuhkan penyakit atau gejala penyakit, luka atau kelainan fisik dan mental pada manusia atau hewan, memperelok tubuh atau bagian tubuh manusia, mempercantik tubuh atau bagian tubuh manusia (Anief, 2006). Kekuatan efek obat tergantung pada biosis dan kepekaan tubuh. Setiap orang memiliki kepekaan dan kebutuhan yang berbeda untuk bios medis. Namun secara umum dapat dikelompokkan yaitu dosis untuk bayi, anak-anak, dewasa dan lanjut usia (Djas, 2008:36). Obat adalah sediaan atau kombinasi bahan-bahan yang dapat digunakan untuk mempengaruhi atau mempelajari sistem fisiologis atau keadaan patologis untuk tujuan diagnostik, profilaksis, kuratif, konvalesen, kuratif, kesehatan, dan profilaksis (Nasional, 2005). Obat adalah zat yang digunakan untuk mendiagnosa, menghilangkan rasa sakit, mengobati atau mencegah penyakit pada manusia atau hewan.

Pedagang Besar Farmasi (PBF) bergerak dalam bidang pengadaan, pendistribusian, penyimpanan atau pendistribusian sediaan farmasi. Pedagang Besar Farmasi menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1148/Menkes/Per/VI/2011 ialah perusahaan berbentuk badan hukum yang

mempunyai izin pengadaan, peredaran obat, penyimpanan dan/atau bahan obat dengan jumlah yang besar.

Dalam penelitian ini, peneliti fokus pada jalur distribusi obat farmasi di PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia (PPI) cabang Bandung, Produk yang kami jual adalah obat-obatan dan alat kesehatan. Produk dari perusahaan seperti Biofarma, Holi, Penta Valen dan EMJEBE didistribusikan ke rumah sakit swasta

Tabel 1.1 Jenis Farmasi

No	Jenis farmasi
1	Obat Generik, jenis obat yang dibuat dalam program pemerintah untuk membantu masyarakat yang memerlukan untuk meningkatkan fasilitas kesehatan. Penjual obat-obatan dengan harga murah dan pemerintah menanggung biayanya
2	Emjebe, obat-obatan infus nacl, ringer laktat, dll
3	Biofarma, obat-obatan vaksin
4	Merapi, obat herbal
5	Satoria, cairan infus
6	Cendo, obat mata
7	Widatra, cairan infus
8	Harsen, obat meredakan peradangan. Dipakai untuk mengobati radang kulit, radang sendi, penyakit autoimun/asma, reaksi alergi parah

Sumber: PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung

Jika dilihat dari tabel diatas, obat-obat tersebut adalah obat yang sering digunakan dan dibutuhkan oleh instansi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu peneliti menfokuskan pada bagian farmasi, karena selama melakukan penelitian di PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung penulis melakukan wawancara terhadap seorang *medical salesman* yaitu membahas tentang bagaimana saluran distribusi di PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung. Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti memperoleh bahwa saluran distribusi di PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung

masih kurang maksimal, dapat dilihat dari barang yang sering mengalami kerusakan pada saat proses pengantaran, *costumer* yang *complaint* secara lisan karena barang terlambat sampai kepada *costumer*, sistem PO di PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia (PPI) cabang Bandung masih manual sehingga memerlukan waktu yang lama yang tentunya berpengaruh terhadap kepuasan.

PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung ialah perusahaan yang memakai saluran distribusi produsen ke agen ke pengecer yaitu Jenis ini merupakan opsi produsen untuk menjual produk kepada pihak agen, kemudian pihak agen akan membina kepada pihak pengecer. Untuk proses bisnis nya PT PPI cabang Bandung menggunakan distribusi intensif, distribusi intensif yaitu mendistribusikan barang atau produk sehari-hari yang memerlukan tingkat konsumsi dan permintaan yang tinggi salah satu nya farmasi ke pengecernya seperti apotek, klinik dan lain sebagainya. Sebagai perusahaan distribusi farmasi PT. PPI cabang Bandung dilengkapi dengan berbagai infrastruktur yang memadai sebagai pengimplementasian dari program cara distribusi obat yang baik, sehingga pendistribusian produk kualitasnya terjamin. Di PT Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung fasilitas untuk melakukan distribusi masih kurang memadai jika dibandingkan dengan wilayah cakupannya yaitu daerah Jawa Barat dari pada Cirebon, dapat diamati dari tabel fasilitas berikut:

Tabel 1. 2 Fasilitas distribusi Farmasi PT PPI Cabang Bandung

No	Fasilitas	Jumlah
1	Transportasi	2 mobil
2	Supir	2 orang
3	Penyimpanan/ warehouse	2 (Hanya ada di jl. Jawa -Bandung)
4	CoolBox	2 box

Sumber: PT. PPI Cabang Bandung, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jika dibandingkan dengan wilayah cakupan distribusi PT PPI Cabang Bandung fasilitas nya masih kurang mencukupi, dimana hal ini akan dapat mengganggu proses distribusi. Proses distribusi yang tidak baik juga akan sangat berpengaruh terhadap jumlah penjualan dan keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan, sehingga hal ini sangat

merugikan. Di PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung barang yang di *return* pada saat pengiriman setiap tahunnya mengalami naik turun, pada tahun 2019 dari jumlah barang yang di antarkan sebanyak 327.660 pcs barang yang di *return* 806, pada tahun 2020 barang yang diantarkan sebanyak 534.593 pcs barang yang di *return* 1.276 pcs, dan pada tahun 2021 barang yang diantarkan sebanyak 452.795 pcs dan barang yang di *return* 933 pcs. Pada tahun ini ada sebuah kesalahan pada saat pengiriman seperti terlampir:



Gambar 1. 1 Produk cacat

Sumber: PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia (PPI) cabang Bandung, 2022

Pada hari jumat tanggal 4 maret 2022 di PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung terdapat 320 botol (16 dus) cairan infus *Dextrose* 5 % 500ml mengalami cacat produk dikarenakan kelalaian para karyawan dalam kegiatan penyusunan barang dari gudang ke dalam truk dan kurangnya sdm (sumber daya manusia) dalam penanganan kegiatan tersebut. Hal demikian tidak

terlepas dari sejumlah faktor yang menyebabkan barang mengalami kerusakan pada saat proses pengiriman seperti (*first mile, middle-mile, Last-mile*), Oleh karena itu pada saat pendistribusian obat-obat farmasi ke setiap ke tujuan, PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung menggunakan kendaraan saat melakukan pendistribusian akan mengalami resiko-resiko yang sering tidak terduga.

Seringkali barang pada saat diberangkatkan dari gudang masih bagus karena suhu udara *coolbox* nya yang masih stabil, namun selama diperjalan distribusi mungkin dikarenakan lamanya perjalanan dan adanya hambatan tidak terduga seperti macet suhu udara *coolbox* tersebut akan terganggu dan berpengaruh terhadap kualitas produk. Selain itu juga konsumen sering mengeluh bahwa barang atau produk yang sampai kepada pengecer sering kali tidak sesuai jumlahnya dengan yang dipesan dan barang sampai terlambat dan perusahaan ini masih memakai sistem layanan pesan yang manual sehingga proses pemesanan sangat lambat. Permasalahan ini timbul sebab sistem yang memadai belum diimplementasi.

Berikut beberapa Keluhan Konsumen dari beberapa instansi yang peneliti kumpulkan saat melakukan observasi,

1. Pengiriman barang lama dikarenakan lokasi jarak tempuh ke lokasi jauh dan terbatasnya supir pengantar obat,
2. Dalam penerimaan barang banyak kesalahan jumlah barang tidak sesuai dan terdapat produk mengalami kerusakan yang diakibatkan dalam distribusi atau bongkar muat ada kelalaian pegawai
3. Pemesanan obat di batasi dalam pemesanan karena Stok barang di PT. PPI terbatas dan kapasitas gudang nya juga terbatas.
4. Terdapat keluhan dalam proses pemesanan yang begitu lama, yang membuat Instansi Kesehatan harus memesan jauh-jauh hari untuk mendapatkan obat yang akan dipesan.

Dari beberapa keluhan konsumen yang diterima oleh perusahaan akan mengakibatkan kesusahan para konsumen dalam bekerja sama dalam penyaluran barang sehingga timbul gap antara harapan dengan kinerja atau kepuasan

konsumen yang saat ini di alami perusahaan. Jika konsumen selalu merasakan keluhan terus akan mengakibatkan aktivitas dalam Intansi kesehatan mengalami kendala dan mencari pemasok obat lain untuk memenuhi kebutuhan obat. Maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui resiko-resiko yang terjadi dan bagaimana menangani resiko itu untuk meminimalisir resiko yang terjadi mempengaruhi keberlangsungan PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung dalam kegiatan proses distribusi.

Dengan adanya keluhan konsumen di atas menimbulkan resiko pada rantai pasok distirbusi obat farmasi baik itu di alami oleh pemasok, perusahaan maupun konsumen. Setelah mengetahui semua resiko yang terjadi, perusahaan berharap kejadian tersebut dapat ditangani dengan baik dan seksama untuk meminimalisir resiko yang dialami.

1. 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian adapun rumusan masalah yang didapat ialah sebagai berikut:

1. Apa saja identifikasi sumber risiko yang muncul pada aktivitas rantai pasok obat farmasi di PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung?
2. Bagaimana strategi penanganan yang bisa diimplementasikan untuk menangani sumber risiko utama dalam *Supply Chain* obat Farmasi di PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung?

1. 3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka bisa disimpulkan bahwa tujuan yang ingin dicapai, yaitu:

1. Untuk melakukan identifikasi dan menganalisis sumber risiko yang terdapat pada aktivitas rantai pasok obat farmasi di PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung.
2. Untuk mengetahui usulan strategi penanganan yang bisa diimplementasikan untuk menangani sumber risiko dalam *Supply*

Chain obat farmasi PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung.

1. 4. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, peneliti berharap bisa memberikan manfaat bagi sejumlah pihak yaitu:

1. 4. 1. Keilmuan

Manfaat yang didapatkan untuk bidang keilmuan yaitu mengembangkan pengelolaan distribusi obat yang baik dan aman sehingga menghasilkan cara terbaik bagi PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung dan beberapa faktor yang bisa meningkatkan kinerja distribusi obat.

1. 4. 2. Praktisi

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat bagi mahasiswa yaitu sebagai referensi penelitian selanjutnya dengan topik sama dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

2. Bagi perusahaan

Manfaat bagi perusahaan yaitu menjadi masukan yang dapat dilakukan untuk pertimbangan mengenai sistem yang baik dalam pendistribusian obat farmasi PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia (PPI) cabang Bandung.

Manfaat yang diperoleh untuk praktisi sebagai bahan pertimbangan mengenai sistem kinerja yang baik dalam pendistribusian obat farmasi PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia (PPI) cabang Bandung.

1. 5. Batasan Penelitian

Agar topik pembahasan tidak menyimpang dan tidak terarah maka dari itu pembahasan masalah dalam penelitian itu dibatasi. Adapun batasan masalah pada pembahasan laporan ini ialah:

1. Penelitian hanya dilaksanakan di PT.Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung.
2. Lingkup Penelitian ini dibatasi hanya pada aktivitas rantai pasok obat Farmasi di PT.Perusahaan Perdagangan Indonesia cabang Bandung.
3. Aktivitas rantai pasok didasari oleh 5 (lima) proses inti pendekatan SCOR mulai dari unit yang terdapat di PT. Perusahaan Perdagangan Indonesia (PPI) cabang Bandung.
4. Dari pendekatan Scor akan ada hasil yang akan di cari penanganan yang baik dalam perbaikan dengan metode HOR fase 1 dan HOR Fase 2.

1. 6. Sistematika Penulisan

BAB I: Pendahuluan

Pada bab I ini berisi mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori

Pada bab II ini berisi teori yang berupa definisi yang dikutip dari buku yang berhubungan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang mempunyai kesinambungan dengan penelitian.

BAB III: Metodologi Penelitian

Pada bab III ini berisi mengenai rancangan dari penelitian, kerangka pikiran, dan sistematis untuk mendapatkan hasil yang optimal.

BAB IV: Pengolahan Data

Pada bab IV ini berisi mengenai pengumpulan data yang didapat dari PT.Perusahaan Perdagangan Indonesia serta pengolahan data.

BAB V: Analisis Data

Pada bab V ini berisi mengenai analisis dan pengolahan data yang sudah diolah dan menjabarkan jawaban serta pengolahan data.

BAB VI: Penutup

Pada bab VI ini berisi penulis mengemukakan tentang kesimpulan yang bisa diperoleh oleh penulis dan proses penelitian serta kritik dan saran yang berguna untuk membangun penulis menjadi lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

Daftar pustaka berisi informasi mengenai sumber bahan yang di dapat selama penelitian

