

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Batuk dan pilek adalah gejala yang umum ditemukan selama kondisi pandemi COVID-19 ini. Batuk merupakan respon fisik dari tubuh kita agar membersihkan saluran pernapasan dari mikroorganisme dan benda asing. Batuk adalah gejala paling umum penyakit pernapasan. Penyakit batuk pilek menyerang seluruh kalangan baik itu anak-anak ataupun orang dewasa juga. Penyakit ini biasanya disebabkan oleh *rhinovirus*, *adenovirus*, *virus influenza*, *enterovirus*, RSV dan *coronavirus*. Imtihany (2021) menyebutkan bahwa selama pandemi COVID-19, pembeli obat di apotek meningkat searah dengan perkembangan kasus COVID-19. Obat yang meningkatkan imun banyak dicari, stok kosong dan harga naik.

Salah satu badan usaha yang mendistribusikan obat batuk pilek adalah Apotek X. Apotek X ini terletak di Kota Siak, Provinsi Riau, dan berdiri pada bulan Februari tahun 2017. Apotek X selain menyediakan obat-obatan, juga menyediakan benda kosmetik, popok, susu, dan lainnya. Pelanggan yang berbelanja merupakan warga lokal. Waktu operasional dari apotek ini adalah pukul 08.00 – 22.00 WIB.

Setelah dilakukan wawancara kepada beberapa *stakeholder*, didapatkan hasil seperti berikut, Untuk pihak apotek didapatkan dua *stakeholder* yaitu pegawai yang bertugas mengecek persediaan dan pegawai yang bertugas menghubungi *supplier* untuk melakukan pemesanan, pemilik tidak diwawancarai karena pemilik jarang berada di lapangan. Untuk pihak *supplier* didapatkan dua yaitu *supplier* TMP dan APL dan dilakukan juga wawancara kepada beberapa konsumen untuk mendengarkan pendapat mereka.

Pendapat dari pegawai yang bertugas mengecek persediaan, tidak mampunya memenuhi *order* pelanggan akan obat ini dikarenakan stok obat batuk pilek yang selalu habis sehingga timbul *lost sales*. Stok obat yang selalu habis ini disebabkan oleh peningkatan permintaan pelanggan akan obat batuk pilek yang dikarenakan perubahan kondisi yaitu kondisi pandemi. Pendapat dari pegawai yang bertugas untuk menghubungi *supplier*, *supplier* tidak mampu menyediakan obat setiap saat serta sistem persediaan apotek tidak menggunakan metode tertentu melainkan menggunakan perkiraan dalam menyimpan produk yang ingin

dijual sehingga belum mampu mengantisipasi perubahan kondisi yang sangat drastis.

Pendapat dari *supplier* TMP mengenai kehabisan produk ini adalah produk mereka sering habis. Meskipun produk mereka habis masih banyak apotek yang menghubungi mereka sehingga sulit bagi mereka untuk memenuhi permintaan seluruh apotek. Apotek sering menghubungi karena memang permintaan yang meledak dan terkejut dengan keadaan ini. Pendapat dari *supplier* APL mengenai permasalahan ini adalah, produksi obat dari pabrik sulit untuk menyamai laju permintaan obat yang meningkat drastis.

Pendapat dari beberapa pelanggan yaitu, obat batuk pilek dimana-mana sering habis. Pelanggan biasanya mengikuti perkembangan keadaan pandemi dari media televisi sehingga mereka mengincar obat batuk pilek demi berjaga-jaga ketika terpapar gejala-gejala COVID-19. Untuk detail wawancara pada pelanggan dapat dilihat pada Lampiran 11.

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa *stakeholder*, permasalahan utama yang dialami apotek X selama pandemi adalah Apotek tersebut tidak selalu bisa memenuhi permintaan pelanggan akan obat-obatan batuk pilek dimana permintaan akan obat batuk pilek meningkat signifikan sehingga obat ini selalu habis ketika pelanggan ingin membelinya.

Penyimpanan obat batuk pada apotek ini dilakukan dengan mengurutkan berdasarkan masa kadaluarsa. Kegiatan pemesanan obat juga dilakukan menyesuaikan keadaan seperti memesan sesuai dengan bulan sebelumnya apabila tidak terdapat fluktuasi permintaan dan sebaliknya. Meskipun pihak apotek telah melakukan penyesuaian tetap saja masih terdapat permintaan pelanggan yang tidak dapat dipenuhi karena peningkatan permintaan tersebut. Permintaan pelanggan ini meningkat karena situasi pandemi COVID-19 yang menuntut masyarakat untuk menjaga kesehatan dan menghindari penyakit terutama batuk dan pilek yang merupakan gejala umum dari *virus corona*.

Dengan menggunakan solusi yang cocok dengan kondisi yang dialami apotek X, maka akan mengurangi biaya *lost sales*. Harapan dari pemilik dan pegawai adalah menghindari terjadinya kekurangan persediaan sehingga pelanggan yang membutuhkan akan selalu dapat membeli produk obat batuk pilek.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan di apotek X adalah obat batuk pilek yang selalu habis karena permintaan yang meningkat drastis dan *supplier* yang tidak mampu menyediakan obat secara terus menerus sehingga menimbulkan *lost sales*. Obat ini sangat penting karena merupakan obat buruan masyarakat dimana obat ini menjadi kebutuhan masyarakat dikarenakan pandemi COVID-19.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu meminimalkan *lost sales* dibanding keadaan sebelumnya agar pelanggan dapat terlayani

1.4. Batasan Penelitian

Batasan dalam mengerjakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data yang digunakan dalam penelitian adalah *data* persediaan obat batuk pilek di bulan Januari 2021 hingga Juni 2021
- b. Jenis produk obat yang akan digunakan dalam penelitian adalah obat batuk pilek.
- c. Perhitungan biaya kekurangan persediaan menggunakan asumsi karena tidak terdapat catatan atau riwayat yang dihitung oleh pihak apotek.
- d. Perhitungan biaya penyimpanan obat batuk pilek menggunakan suku bunga bank tahun 2021