

Jurnal kajian Kesehatan Masyarakat	Vol. 2 No. 1	Edition: November 2020 – April 2021
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M</a>	
Received: 7 Oktober 2020	Revised: 26 Oktober 2020	Accepted: 28 Oktober 2020

**MARKETING DISTRIBUTOR STRATEGY PT. DIPA PUSPA LABSAINS IN MAKING PURCHASING DECISIONS NEEDS OF MICROBIOLOGY LABORATORIES AT H. ADAM MALIK GENERAL HOSPITAL IN 2020**

**Sulastri, Elisabeth Dame Manalu, Nur Mala Sari**

Institut Kesehatan DELI HUSADA Deli Tua

Email : [Asricollin30sibuea@gmail.com](mailto:Asricollin30sibuea@gmail.com)

**Abstract**

*Marketing distributor strategy which is carried out by PT. Dipa Puspa Labsains in making purchasing decisions needs of microbiology laboratories at H. Adam Malik General Hospital right now is in accordance with the supporting information from The Head of Microbiology Unit, Microbiology Analyst, The Head of Supporting Medical, Procurement and Supervisor Distributors by implementing Response Time, Product Variety, Product Availability, Customer Experience and Time to market strategies. User information which states that the increase in purchases of microbiology laboratory requirements in 2019 by 93.7% was caused by the instruments in the microbiology laboratory experiencing problems. Trouble requires confirmation with the company that supports the instrument to wait for confirmation that related to follow-up repairs, but it must follow a number of stages, the stage are the company receives a report from the user then with the guidance of a technician who supports the instrument by the user is asked to observe the trouble section then find spare parts who experienced trouble, then found the accuracy between the companies that support the instrument with H. Adam Malik General Hospital that related to the indent time of the new spareparts. The indent time required is 2 to 3 months, thus the time for H. Adam Malik General Hospital which is a National Referral Hospital becomes an obstacle in microbiology laboratory services so that it requires making purchases that increase beyond the use of instruments. H. Adam Malik General Hospital continues to maintain Relationship with distributors to continue to provide maximum service. The research method used was qualitative research, with interview research design, and generally, the marketing strategy of the laboratory distributor of PT. Dipa Puspa Labsains in making purchasing decisions needs of microbiology laboratories at H. Adam Malik General Hospital is correct.*

**Keywords:** *Marketing Strategy, Purchasing Needs, Microbiology Laboratory*

## **1. PENDAHULUAN**

Ketika dunia berputar menuju periode millennial, baik masyarakat maupun perusahaan bertanya-tanya apakah yang akan di hadapi dalam membangun bisnis yang menguntungkan melalui pemasaran yang sering disebut marketing. Marketing dihadapkan dengan wajah perekonomian saat ini yang dipengaruhi oleh dua kekuatan yaitu teknologi dan globalisasi, teknologi yang sudah kita rasakan antara lain mesin fax, jam digital, e-mail dan e-commerce, selain itu teknologi juga mempengaruhi pola pikir manusia.

Di Indonesia perkembangan distributor laboratorium sangat pesat terkait dengan banyaknya pesaing yang muncul dari sesama distributor laboratorium yang berbanding lurus dengan kebutuhan pemeriksaan di rumah sakit, pemeriksaan di rumah sakit terdiri dari tiga laboratorium penunjang yaitu laboratorium patologi klinik, laboratorium patologi antomi dan laboratorium mikrobiologi klinik.

Menurut Kotler (2010) bahwa seorang marketing dalam suatu perusahaan penting memiliki strategi unggul untuk diaplikasikan terhadap customer antara lain adalah unggul melalui kualitas yang lebih tinggi, unggul melalui layanan yang lebih baik, unggul melalui harga yang lebih murah, unggul melalui pangsa pasar yang tinggi, unggul melalui adaptasi dan penyesuaian, unggul melalui penyempurnaan produk terus-menerus, unggul melalui inovasi produk,unggul melalui strategi

masuk ke pasar-pasar yang pertumbuhannya tinggi dan unggul melalui produk/jasa yang melebihi harapan pelanggan.

Menurut Keefe dalam bukunya yang dikutip Sudarso A. (2019) Marketing menurut AMA ( American Marketing Association) adalah "Marketing is an organizational function and set process for creating, communicating and delivering value to customers and for managing customer relationship in way that benefit the organizational and stakeholders". Oleh sebab itu marketing erat kaitan dengan aktivitas, product yang lengkap, penuh dengan inovasi (terobosan), relationship dengan stakeholder (pengambil keputusan), relationship dengan customer serta penawaran harga terbaik.

Menurut Copra dan Meindl yang dikutip dari Guritno, A.D., (2016) strategi distribusi adalah strategi penyediaan barang-barang bagi customer potensial, customer potensial dipengaruhi oleh distribusi yang meliputi response time, product variety, product availability, costomer experience dan time to market. Distribusi yang dijalankan memerlukan distributor.

PT. Dipa Puspa Labsains adalah perusahaan yang bergerak di bidang distributor laboratorium berdiri pada tahun 1960 berawal dari home industry pharmaceutical oleh Bapak Tjipto Pusposuharto, seiring dengan perkembangan pada tahun 1975 mulai menambah bisnis unit mikrobiologi hingga saat ini,bisnis mikrobiologi yang di

tekuni antara lain alat-alat kesehatan dan BMHP (bahan medis habis pakai) pendistribusiannya ke food dan beverages Industry, Government lab, Akademic dan rumah sakit.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat yang dilengkapi dengan fasilitas dan kemampuan pelayanan. Fasilitas rumah sakit adalah segala sesuatu hal yang menyangkut sarana, prasarana maupun alat (baik alat medik maupun alat non medik), yang dibutuhkan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya bagi pasien, sedangkan sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat ter-fisualisasikan oleh mata maupun teraba oleh panca indra lainnya dan dengan mudah dikenali oleh pasien dan umumnya merupakan bagian dari suatu bangunan, gedung iu sendiri (Per.Men.Kes. 2010).

RSUPH. Adam Malik adalah Rumah Sakit Pemerintah yang dikelola oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah provinsi Sumatera utara, berdiri sejak 21 Juli 1993 yang berada di jalan bunga lau no 17, kemenangan tani, Adapun perkembangan dari RSUPH. Adam Malik yaitu pada SK Men. Kes RI. No. YMYM.01.01/III/3696/10 tanggal 10 juli 2010 rumah sakit umum pusat H. Adam Malik kembali terakreditasi untuk 16 pelayanan periode Juli

2010 s/d Juli 2013. Kemudian menerima SK. Men.Kes. RI.No.HK.02.02/Men.Kes./390/2014 pada tanggal 17 Oktober 2014 tentang Pedoman Penetapan Rumah Sakit Rujukan Nasional. Dilanjutkan pada Keputusan Men.Kes. RI. No. HK.02.03/I/0913/2015 tanggal 27 Maret 2015 terkait Izin Operasional RSUP H. Adam Malik sebagai rumah sakit umum kelas A. Berikutnya pada SK Komite Akreditasi rumah sakit (KARS) No. KARS-SERT/138 IX/2015 RSUPH. Adam Malik telah memenuhi standar Akreditasi Rumah Rakit dan dinyatakan lulus tingkat Paripurna.

PPRA(Program Pengendalian Resistensi Antibiotik) adalah suatu kegiatan yang handle dalam penggunaan antibiotik di rumah sakit telah tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 8 Tahun 2015 menjelaskan bahwa strategi dalam program pengendalian resistensi anti-mikroba dilakukan dengan cara mengendalikan pertumbuhan mikroba yang secara rasional dan mencegah penyebaran mikroba melalui kepatuhan dalam preventif serta penanganan infeksi, implementasi dalam peng-gunaan antibiotik secara rasional

BMHP secara manual antara lain adalah antibiotik dish, beberapa jenis dari antibiotik dish seperti Amikasin, Amoxycilin, Ampicil-in, Ampicilin, Sulbactam, Cefotaxime, Doxycycline, Ertapenem dll. Selain antibiotik dish diperlukan juga media contohnya seperti Nutrient Agar, Mannitol salt agar, E. C Broth

kemudian didukung oleh petri dish dan Ose disposable. BMHP diatas juga disuplay oleh kompetitor.

Kompetitor yang dimaksud adalah distributor yang mampu mensuplay BMPH di rumah sakit seperti Multi Medika Laboratory brand Merck, Anugrah Argon Medica brand BD Difco, Thermalindo Sarana Laboratoria brand Himedia & Agarindo Biological Company brand Conda Pronadisa. Sebagai kompetitor pastinya akan memiliki daya saing dikarenakan target penjualan yang sudah diberikan.

Target penjualan yang sudah diberikan kiranya berbanding lurus dengan pencapaian pembelian di RSUP H. Adam Malik. Namun tidak demikian yakni mengalami penurunan pembelian pada 2 tahun berturut - turut. Berdasarkan historical pembelian RSUP H. Adam Malik terhadap PT. Dipa Puspa Labsains tahun 2018 sebesar Rp.178.657.899 namun ada penurunan pada tahun 2019 sebesar Rp.161.875.105 dengan deviasi sebesar Rp 16.782.794.

Berdasarkan survey awal peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Strategi Marketing Distributor Laboratorium PT. Dipa Puspa Labsains dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Kebutuhan Laboratorium Mikrobiologi di RSUP H. Adam Malik tahun 2020.

## **2. METODE**

Adapun penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian yang digunakan yaitu

penelitian deskriptif. Menurut Meleong dalam Gunawan, J.,(2013) Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hal yang sudah terjadi pada subjek yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan kualitatif karena penelitian kualitatif menjelaskan keadaan yang bermakna.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di RSUP H. Adam Malik dapat dilihat pembelian kebutuhan laboratorium mikrobiologi tahun 2018 sebesar Rp.178.657.899 namun dimana pada tahun 2019 pembelian mengalami penurunan, yaitu sebesar Rp. 161.875.105 dengan deviasi sebesar Rp.16.782.794 dimana target pembelian pada peneliti di RSUP H. Adam Malik tahun 2018 sebesar Rp.190.500.000 dan pada tahun 2019 sebesar Rp. 197.854.000 Peneliti memperoleh hasil survei awal pembelian kebutuhan laboratorium mikrobiologi tahun 2018 dengan persentase 93.7% dan tahun 2019 diperoleh persentase 81.8%. Untuk memperoleh level aman peneliti selayaknya mampu mencapai pembelian persentase 90% dengan kata lain peneliti harus mengembangkan potensi yang dapat menambah pembelian di RSUP H. Adam Malik.

**Kendala dalam strategi marketing distributor yang dikaitkan dengan pembelian kebutuhan laboratorium**

Penurunan pembelian kebutuhan di RSUP H. Adam Malik adalah menjadi kendala bagi distributor PT. Dipa Puspa Labsains karena tidak mencapai target penjualan, oleh karena itu peneliti mencari strategi yang tepat berdasarkan masalah yang didapat dari survey awal dan wawancara dengan informan dalam pengambilan keputusan pembelian kebutuhan laboratorium mikrobiologi adalah pada tahun 2018 instrument close system mikrobiologi yang dimiliki oleh RSUP H. Adam Malik mengalami trouble, perbaikan instrument close system yang trouble memerlukan waktu satu sampai dua bulan sehingga memerlukan pemeriksaan diluar instrument close system. Oleh karena itu untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik RSUP H. Adam Malik mengambil keputusan untuk menambah pembelian kebutuhan laboratorium mikrobiologi di PT. Dipa Puspa Labsains diluar instrument close system sebagai antisipasi pemeriksaan yang tidak bisa dilakukan oleh instrument close system yang sedang trouble. Kemudian setelah instrument close system diperbaiki maka pembelian kebutuhan laboratorium menjadi normal, kendalanya yaitu penurunan pembelian di PT. Dipa Puspa Labsains di karenakan instrument yang dimiliki RSUP H. Adam Malik adalah close system sehingga tidak bisa digantikan oleh instrument yang lain dan PT. Dipa Puspa Labsains tidak mensupport instrument tersebut sehingga

berdampak pada pencapaian target penjualan di RSUP H. Adam Malik.

### **Upaya mengatasi kendala dalam strategi marketing distributor yang dikaitkan dengan pembelian kebutuhan laboratorium**

1. Response Time yang diharapkan oleh user adalah cepat dan tepat terkait dalam pemenuhan kebutuhan di laboratorium mikrobiologi yang berbanding lurus dengan action peneliti
2. Product Variety merupakan variasi kebutuhan dari laboratorium itu sendiri dengan tidak mengurangi fungsi dari kebutuhan laboratorium seperti jika user membutuhkan petri dish maka distributor sebaiknya menawarkan variasi dari petri dish dengan kualitas yang sama baiknya.
3. Product *Availability* adalah ketersediaan stok, dimana rumah sakit memiliki tanggungjawab yang besar karena merupakan rumah sakit rujukan nasional sehingga membutuhkan ketersediaan stok yang cukup
4. *Customer Experience* merupakan kebutuhan rutin yang di butuhkan dalam pemenuhan kebutuhan laboratorium mikrobiologi , relationship yang sudah dijalani antara RSUP H. Adam Malik dengan PT. Dipa Puspa Labsains kurang lebih selama sepuluh tahun sehingga

distributor sudah mengerti baik terkait kebutuhan rutin rumah sakit

5. Time to market adalah respon user terhadap product yang di tawarkan baik verbal maupun non verbal dengan memberikan literature dan referensi sebagai nilai tambah dalam membantu user untuk melayani kebutuhan laboratorium mikrobiologi sejauh ini respon user sangat baik dikarenakan literature dan referensi sangat membantu

#### **Harapan strategi marketing distributor yang dikaitkan dengan pembelian kebutuhan laboratorium**

Harapan terjalinnya relationship yang saling memberikan kontribusi yang baik antara kedua pihak dalam pemenuhan kebutuhan laboratorium

#### **Manfaat strategi marketing distributor yang dikaitkan dengan pembelian kebutuhan laboratorium**

1. Manfaat bagi distributor adalah pencapaian gold yaitu target penjualan
2. Manfaat bagi pasien adalah dapat melakukan pemeriksaan dan memperoleh pengobatan sesuai dengan pemeriksaan yang akurat
3. Manfaat bagi pihak rumah sakit adalah meningkatkan pelayanan rumah sakit sesuai dengan standar rumah sakit rujukan nasional

#### **4. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUP H. Adam Malik tentang Strategi marketing Distributor PT. Dipa Puspa Labsains dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Kebutuhan Laboratorium Mikrobiologi di RSUP H. Adam Malik Tahun 2020, Penurunan pembelian kebutuhan RSUP H. Adam Malik tahun 2019 adalah kendala bagi distributor PT. Dipa Puspa Labsains karena tidak dapat mencapai target penjualan, dijelaskan bahwa pada tahun 2018 instrument close system mikrobiologi yang dimiliki RSUP H. Adam Malik mengalami trouble, perbaikan instrument close system yang trouble memerlukan waktu satu sampai dua bulan sehingga membutuhkan pemeriksaan diluar instrument close system. Oleh karena itu untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik RSUP H. Adam Malik mengambil keputusan untuk menambah pembelian kebutuhan laboratorium mikrobiologi di PT. Dipa Puspa Labsains diluar instrumentclose system sebagaiantisipasi pemeriksaan yang tidak bisa dilakukan oleh instrument close system yang trouble. Kemudian setelah instrument close system diperbaiki pembelian kebutuhan laboratorium menjadi normal, kendalanya yaitu penurunan pembelian di PT. Dipa Puspa Labsains karena instrument yang dimiliki RSUP H. Adam Malik adalah close system sehingga tidak bisa diganti oleh instrument yang lain dan PT. Dipa Puspa Lab sains tidak mensupport instrument tersebut, namun telah dilakukan upaya untuk

mengatasi masalah penurunan pembelian sudah efektif.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, T. dan Tantri, F. 2015. *Managemen Pemasaran*, Ed.1-Cet. 4, Rajawali Pers, Jakarta
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Cetakan 1, Nuha Medika, Yogyakarta
- David, F. R. 2011. *Strategic Manajemen Concepts and cases*, Edisi 13, Jakarta
- Fadli, Mansururi. dkk. 2014. *Efektifitas Distribusi Fisik dalam Meningkatkan Penjualan CV. Agrotama Gemilang Kota Malang*. *Jurnal Adminisrasi Bisnis*. 7(1)6-8
- Guritno, Adi Djoko. 2016. *Manajemen Rantai Pasokan*, Edisi 1-Cet. 12, Universitas Terbuka
- Gunawan, Jonathan. 2013. *Analisa Manajemen dan Strategi Bisnis pada UD. Cahaya Abadi Indah di Surabaya*. *AGORA*. 1(3)
- Kemenkes RI. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/PER/I/2010 Tentang Perizinan Rumah Sakit*
- Kemenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56/Menkes/PER/I/2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*
- Kemenkes RI. 2015. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 08/Menkes/PER/I/2015 Tentang Program Pengendalian Resistensi Anti mikroba Rumah Sakit*
- Kotler Philip. 2010. *Kotler tentang Pemasaran, Alih Bahasa: Ir. Agus Maulana*, Edisi Bahasa Indonesia, KARISMA Publishing Group
- Muninjaya, A, Gde. 2011. *Manajemen Kesehatan*, Edisi 3, Jakarta
- RSU Pusat H. Adam Malik <http://rsham.co.id/tentang> diakses 14 November 2019
- Sudarso, A., Suryati, L., dan Susilo W.H. 2019. *Managemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*, Edisi 1. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sulaeman, Iman. 2016. *Kualitas Pelayanan dan Strategi Marketing terhadap Kepuasan pada Suria City Hotel Bandung*
- Soleha, Tri Umiana. 2015. *Uji Kepekaan terhadap Antibiotik*. *Juke Unila*. 5(9):119
- Taufiqurokhman. 2016. *Manajemen Strategi*, Cetakan 1, Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama
- Untari N. dkk. 2017. *Strategi Pemasaran Mobil Merek Daihatsu pada Dealer Daihatsu Jember*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. 11(2)85