

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemeriksaan yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan strategi bauran pemasaran Laboratorium Klinik Sumber Medika, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan strategi bauran pemasaran yang diterapkan oleh Laboratorium Klinik Sumber Medika adalah:

a. Produk (*Product*)

Laboratorium Klinik Sumber Medika merupakan sebuah badan usaha di bidang jasa kesehatan yang berbentuk laboratorium klinik. Produk jasa yang ditawarkan yaitu jasa pemeriksaan kesehatan berupa pemeriksaan pada suatu spesimen klinik yang berguna untuk mendiagnosis suatu penyakit. Jasa pemeriksaan ini akan disertai dengan sebuah hasil pemeriksaan yang akan diberikan pada pasien. Secara garis besar jenis-jenis pemeriksaan yang disediakan saat ini terdiri dari delapan jenis pemeriksaan yaitu pemeriksaan hematologi, imunologi, kimia klinik, urinalis, *faeces*, mikrobiologi, radiologi, dan elektrokardiogram (EKG).

Laboratorium Klinik Sumber Medika mengutamakan kualitas jasa pemeriksaan dan hasil pemeriksaan yang akurat dan handal. Untuk mendukung hal tersebut Laboratorium Klinik Sumber Medika menggunakan zat-zat reagen yang berkualitas dan memiliki sumber daya manusia seperti analis, dokter-dokter konsulen yang kompeten dan berpengalaman. Manajemen menjadikan kedua hal tersebut sebagai kekuatan utama produknya saat ini dalam memberikan kepuasan kepada pasien atas jasa yang diberikan.

b. Harga (*Price*)

Harga dari jasa pemeriksaan yang ditawarkan di Laboratorium Klinik Sumber Medika ditetapkan berdasarkan target pasar yang dibidiknya yaitu

masyarakat kelas menengah dan menengah ke bawah, maka Laboratorium Klinik Sumber Medika menetapkan harga jual yang rendah. Harga yang ditawarkan merupakan hal yang paling diutamakan oleh Laboratorium Klinik Sumber Medika, karena pihak manajemen menginginkan agar Laboratorium Klinik Sumber Medika menjadi laboratorium klinik swasta yang termurah. Penetapan harga yang murah tersebut telah diatur oleh manajemen Laboratorium Klinik Sumber Medika dengan mempertimbangkan jenis-jenis jasa yang sering dibutuhkan dan jarang dibutuhkan pasar. Harga-harga ini juga cenderung konstan dan tidak sering mengalami perubahan. Perubahan harga biasanya terjadi apabila terdapat kenaikan harga pada zat reagen yang merupakan salah satu kebutuhan pokok dari pemeriksaan.

c. Tempat (*Place*)

Laboratorium Klinik Sumber Medika memiliki lokasi di kawasan Padalarang yang termasuk dalam kawasan industri dan cukup padat penduduk. Lokasi ini dipilih karena kawasan ini memiliki permintaan yang besar untuk pemeriksaan kesehatan. Letak Laboratorium Klinik Sumber Medika secara spesifik yaitu di Ruko Perumahan Cimareme Indah Blok C1-13. Letaknya ini cukup menguntungkan bagi Laboratorium Klinik Sumber Medika karena mayoritas masyarakat pada kawasan tersebut sudah mengetahui Perumahan Cimareme dan letak ruko juga berada di sekitar pintu masuk perumahan, sehingga pasien tidak sulit mencari lokasi Laboratorium Klinik Sumber Medika. Pasien juga dapat mengakses lokasi dengan angkutan kota maupun kendaraan pribadi.

d. Promosi (*Promotion*)

Laboratorium Klinik Sumber Medika tergolong jarang melakukan kegiatan promosi. Bentuk promosi yang saat ini dilakukan oleh Laboratorium Klinik Sumber Medika yaitu pemberian diskon khusus untuk pasien yang menderita penyakit dengan tingkat keparahan tertentu dan memerlukan pemeriksaan berkelanjutan. Laboratorium Klinik Sumber Medika sesekali juga

melaksanakan program khusus misi sosial seperti program pemeriksaan gratis. Namun program ini diadakan hanya apabila ada permintaan khusus dari pemerintah setempat saja.

Laboratorium Klinik Sumber Medika pada tahun 2016 telah memiliki sebuah *website* sebagai bagian dari kegiatan promosinya. Namun *website* tersebut tampak belum terurus dengan baik, dimana hingga sekarang masih berisi informasi sekilas mengenai perusahaan, kotak pesan untuk pasien, dan beberapa artikel kesehatan yang sangat jarang ditambahkan.

Saat ini Laboratorium Klinik Sumber Medika lebih banyak hanya mengandalkan *word-of-mouth* marketing yang dilakukan oleh pasien atas pengalamannya dilayani oleh Laboratorium Klinik Sumber Medika. Maka Laboratorium Klinik Sumber Medika selalu mengusahakan pelayanan yang terbaik untuk pasien, agar pasien dikemudian hari dapat merekomendasikan Laboratorium Klinik Sumber Medika pada keluarga dan temannya.

Kondisi kegiatan promosi Laboratorium Klinik Sumber Medika ini sangat dipengaruhi oleh faktor kurangnya sumber daya manusia di bagian pemasaran dan pengembangan. Bagian tersebut saat ini hanya terdiri dari dua orang, sehingga kegiatan promosi Laboratorium Klinik Sumber Medika selama ini banyak dibantu perencanaan dan pelaksanaannya oleh pimpinan operasional.

e. Orang (*People*)

Laboratorium Klinik Sumber Medika memiliki sumber daya manusia yang kompeten di dalam bidang kesehatan. Perekrutan karyawan dilakukan langsung oleh pimpinan operasional melalui standar SKP (Satuan Kredit Profesi) yang telah ditetapkan dan karyawan juga harus melalui proses pelatihan internal dari pimpinan operasional. Selain terkait kemampuan teknis karyawan, karyawan juga dilatih untuk dapat berinteraksi menghadapi pasien agar dapat menjaga hubungan baik dengan pasien. Setiap periode tahunan, kinerja karyawan juga akan selalu di evaluasi dari pihak internal dan eksternal melalui proses *quality control*.

f. Proses (*Process*)

Proses administrasi dan pemeriksaan di Laboratorium Klinik Sumber Medika memiliki alur yang sudah diatur oleh pimpinan operasional agar proses berjalan lancar dan memiliki durasi yang cepat. Pada saat awal proses pendaftaran awal, Laboratorium Klinik Sumber Medika memiliki prosedur untuk selalu menginformasikan terlebih dahulu biaya pemeriksaan yang nanti harus ditanggung pasien. Hal ini diterapkan agar pasien dapat terlebih dahulu mengukur kemampuannya untuk melakukan pembayaran.

Dalam proses pemeriksaan Laboratorium Klinik Sumber Medika juga memiliki kebijakan untuk melakukan pemeriksaan ulang apabila analis maupun dokter yang memeriksa merasa terdapat hasil yang meragukan. Hal ini ditujukan agar hasil yang diperoleh dapat akurat dan kepercayaan pasien tetap terjaga. Untuk proses pengambilan hasil pemeriksaan, pasien harus secara langsung mengambil sendiri hasil tersebut di Laboratorium Klinik Sumber Medika. Bagian administrasi akan menginformasikan estimasi waktu penyelesaian hasil pada pasien. Khusus untuk pemeriksaan yang harus diekspertisi oleh dokter konsulen, biasanya bagian administrasi akan selalu mengestimasi waktu penyelesaian hasil yaitu pada pukul 16.00 karena dokter-dokter konsulen tidak berada di lingkungan Laboratorium Klinik Sumber Medika. Apabila terjadi keterlambatan penyelesaian hasil, maka bagian administrasi harus menghubungi pasien untuk menginformasikan hal tersebut.

g. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Ruang-ruang pemeriksaan dibedakan berdasarkan fungsinya. Seluruh ruangan yang ada di lantai satu merupakan ruangan penunjang pemeriksaan untuk pasien, sedangkan di lantai dua adalah ruang khusus bagi pihak manajemen Laboratorium Klinik Sumber Medika seperti bagian keuangan, pimpinan operasional, dan sebagainya. Laboratorium Klinik Sumber Medika juga menyediakan *space* untuk ruang tunggu bagi pasien yang menunggu giliran pemeriksaan maupun menunggu hasil.

Alat-alat pemeriksaan yang dimiliki Laboratorium Klinik Sumber Medika menggunakan peralatan manual yang belum terlalu canggih, Namun setiap alat yang dimiliki selalu diperhatikan kebersihannya, dan untuk mesin-mesin selalu dilakukan *maintenance* secara berkala. Karyawan yang telah menggunakan alat pemeriksaan diharuskan untuk membersihkan kembali alat-alat yang telah dipakai.

Laboratorium Klinik Sumber Medika juga mengatur pakaian karyawan baik untuk alasan medis maupun non-medis. Laboratorium Klinik Sumber Medika menetapkan bagi analis, perawat, dan operator untuk memakai seragam berupa satu set seragam Laboratorium Klinik Sumber Medika yang telah ditetapkan berdasarkan harinya dan memakai jas laboratorium selama melakukan pemeriksaan. Sedangkan untuk karyawan bagian administrasi, bagian penanggung jawab, dan sebagainya memakai seragam Laboratorium Klinik Sumber Medika yang telah ditetapkan (tanpa menggunakan jas laboratorium).

2. Berdasarkan analisis dari hasil wawancara, observasi, serta hasil kuesioner yang telah disebarakan pada pasien, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan strategi bauran pemasaran Laboratorium Klinik Sumber Medika belum sepenuhnya efektif dalam memenuhi kepuasan pasiennya. Dari hasil analisis didapatkan bahwa pelaksanaan strategi bauran pemasaran Laboratorium Klinik Sumber Medika memiliki kelebihan dan juga masih memiliki kekurangan yakni sebagai berikut:

Kelebihan strategi bauran pemasaran yang diterapkan Laboratorium Klinik Sumber Medika:

- a. Jenis pemeriksaan yang ditawarkan sudah cukup lengkap sesuai kebutuhan pasar, dan kualitas jasa serta kualitas hasil pemeriksaan juga baik.
- b. Hasil pemeriksaan sudah dikemas dengan rapih dan tertutup
- c. Harga yang ditetapkan terjangkau oleh pasien dan kompetitif dibandingkan harga pesaingnya
- d. Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas yang diberikan

- e. Lokasi Laboratorium Klinik Sumber Medika berada pada tempat yang mudah dijangkau dan diakses oleh pasien baik menggunakan angkutan kota maupun kendaraan pribadi
- f. Lokasi dekat dengan target pasarnya
- g. Memiliki sumber daya manusia yang kompeten di bidang kesehatan dan dapat berinteraksi baik dengan pasien, sehingga pelayanan terhadap pasien dilakukan dengan baik
- h. Kinerja karyawan khususnya analis selalu dievaluasi secara periodik melalui *quality control* yang dilakukan baik dari pihak internal oleh pimpinan operasional, maupun pihak eksternal.
- i. Telah memiliki seragam perusahaan serta jas laboratorium untuk karyawan
- j. Proses administrasi hingga proses penyelesaian hasil pemeriksaan cukup cepat
- k. Telah memiliki prosedur yang diketahui oleh seluruh karyawan terkait kegiatan operasionalnya sehingga proses administrasi dan pemeriksaan dapat berjalan dengan lancar
- l. Memiliki prosedur untuk menginformasikan pasien mengenai biaya yang akan dikenakan sebelum dilakukan pemeriksaan
- m. Ruangan-ruangan yang ada telah sesuai dengan fungsinya
- n. Perlengkapan yang digunakan seperti alat-alat pemeriksaan dijaga kebersihannya

Kekurangan strategi bauran pemasaran yang diterapkan Laboratorium Klinik Sumber Medika:

- a. Dalam proses pemberian informasi waktu penyelesaian hasil didasarkan pada estimasi sehingga apabila terjadi keterlambatan pasien harus kembali menunggu hingga hasil selesai
- b. Penyusunan alat-alat pemeriksaan kurang rapih, dan tidak adanya instruksi tugas untuk karyawan merapihkan kembali alat pemeriksaan
- c. Suhu ruangan tidak diatur untuk kenyamanan pasien
- d. Pemakaian seragam dan jas laboratorium karyawan seringkali tidak dilaksanakan

- e. Performa kegiatan promosi kurang diperhatikan karena kurangnya sumber daya manusia di bagian pemasaran dan pengembangan.

Dari hasil analisis kuesioner juga dapat terlihat bahwa secara keseluruhan atribut bauran pemasaran Laboratorium Klinik Sumber Medika belum mencapai apa yang diharapkan oleh pasien, dimana tingkat kesesuaian masih menunjukkan angka < 100% dan secara keseluruhan atribut memiliki kesenjangan yang negatif.

3. Peranan pemeriksaan operasional terhadap efektivitas strategi bauran pemasaran dalam memenuhi kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Sumber Medika adalah sebagai berikut:
 - a. Membantu manajemen dalam mengidentifikasi efektivitas pelaksanaan bauran pemasaran dalam memenuhi kepuasan pasien.
 - b. Mengidentifikasi penyebab-penyebab yang membuat pelaksanaan bauran pemasaran menjadi belum efektif
 - c. Menetapkan kriteria untuk mencapai tujuan perusahaan
 - d. Memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen untuk mengambil tindakan perbaikan yang berguna bagi perencanaan dan pelaksanaan strategi bauran pemasaran di masa yang akan datang agar lebih efektif dalam memberikan kepuasan bagi pasiennya.

5.2. Saran

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang telah dilakukan, saran-saran yang dapat diberikan bagi perusahaan yaitu:

1. Untuk mempermudah proses penyampaian status hasil pemeriksaan pada pasien, direkomendasikan Laboratorium Klinik Sumber Medika untuk memanfaatkan *website* yang telah ada sebagai sarana bagi pasien untuk dapat mengakses informasi mengenai hasil pemeriksaan pasien yang di dalamnya terdapat status penyelesaian hasil pemeriksaan, sehingga pasien

dapat dengan lebih mudah mengetahui apakah hasil pemeriksaannya sudah selesai dan dapat segera diambil.

2. Pihak manajemen dapat menata ulang *layout* penyimpanan dan penyusunan alat-alat pemeriksaan agar terlihat lebih rapih dan mempermudah proses pemeriksaan. Selain itu, pihak manajemen dapat membuat instruksi tugas bagi karyawannya untuk selalu merapihkan kembali alat-alat pemeriksaan ke tempatnya setiap selesai melakukan pemeriksaan pasien.
3. Direkomendasikan juga agar Laboratorium Klinik Sumber Medika mengatur suhu ruangan pemeriksaan yang nyaman dengan memasang AC pada beberapa ruang pemeriksaan seperti ruang *rontgent* dan ruang EKG, agar saat siang hari yang panas pasien dapat merasa lebih nyaman saat proses pemeriksaan.
4. Membuat peraturan yang jelas dan tertulis mengenai kewajiban pemakaian seragam karyawan selama berada di Laboratorium Klinik Sumber Medika.
5. Pimpinan operasional melakukan pengawasan terhadap karyawannya dengan sesekali berkeliling untuk memastikan karyawan tidak melepaskan seragam maupun jas laboratorium yang seharusnya dipakai.
6. Membuat sanksi bagi karyawan yang tidak mematuhi peraturan mengenai pemakaian seragam dan jas laboratorium.
7. Menambah sumber daya manusia di bagian pemasaran dan pengembangan agar pemisahan fungsi dan tanggung jawab dapat berjalan dengan baik untuk bagian pemasaran dan pengembangan dengan pimpinan operasional, dimana bagian pemasaran dan pengembangan bertanggung jawab yang khusus untuk melaksanakan seluruh aktivitas pemasaran terutama untuk kegiatan promosi, sedangkan pimpinan operasional hanya bertanggung jawab mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan oleh bagian pemasaran dan pengembangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, Alvin, A., Randal J. Elder, dan Mark S. Beasley. (2008). Edisi 12. *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Boyd, Harper W., dkk. (2001). Edisi 4. *Marketing Management: A Strategic Decision Making Approach*. Singapore: McGraw-Hill.
- Cushing, Barry E., Marshall B. Romney, dan Paul John Steibart. (2003). *Accounting Information System*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Kasper, H., Helsdingen, P.v., & Gabbott, M. (2006). Edisi 2. *Services Marketing Management: A Strategic Perspective*. England: John Wiley & Sons, Inc.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2009). Edisi 13. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. (2003). Edisi 11. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. (2004). Edisi 10. *Principle of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Paul, G., Madden, T., & Guiltinan, J. (1997) . *Marketing Management: Strategies and Programs*. New York: McGraw-Hill.
- Reider, Rob. (2002). Edisi 3. *Operational Review: Maximum Result at Efficient Cost*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Sawyer, Lawrence B., Mortimer A. Dittenhofer, dan James H. Scheiner. (2003). Edisi 5. *Sawyer's Internal Auditing: The Practice of Modern Internal Auditing*. Institute of Internal Auditors, Inc.
- Sekaran, U., dan Bougie, R. (2013). Edisi 6. *Research Method for Business: A Skill-Building Approach*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.

Widjayanto, Nugroho. (1985). Edisi 1. Pemeriksaan Operasional Perusahaan. Jakarta:
Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.