

## **BAB II. PEMBAHASAN INFORMASI PT. FAJAR ALAM SCIENTIFIC**

### **II.1 Profil PT. Fajar Alam Scientific**

Penyalur alat kesehatan merupakan sebuah lembaga yang mendistribusikan alat kesehatan hingga alat diagnosa medis ke laboratorium rumah sakit dan laboratorium kesehatan. Berdasarkan keterangan Saiful Arief (Komunikasi personal, 2020) Sebagai penyalur alat kesehatan di Bandung, PT. Fajar Alam Scientific memiliki informasi profil sebagai berikut:

- Nama Perusahaan : PT. Fajar Alam Scientific
- Bentuk badan hukum : Perseroan Terbatas (PT)
- Bidang usaha : Distribusi alat laboratorium dan alat diagnosa medis
- Alamat : Tritan Point Blok B3 No. 01. Bandung, Jawa Barat.
- Email : fajaralamcv@yahoo.co.id
- IPAK : FK.01.01/VI/414/2018



Gambar II.1 Logo PT. Fajar Alam Scientific  
Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2021)

#### **II.1.1 Sejarah Perusahaan**

PT. Fajar Alam Scientific adalah Penyalur Alat Kesehatan yang bertempat di Kota Bandung yang sudah berdiri sejak 1 Februari 2005. Pada awalnya, usaha ini berbentuk CV, namun pada 15 Juni 2011 berubah menjadi PT. Perusahaan ini bekerjasama dengan enam Prinsipal atau distributor besar dalam mendapatkan kebutuhan alat kesehatan (Saiful Arief, wawancara, 2020).

PT. Fajar Alam Scientific berlokasi di Kota Bandung. Perusahaan ini merupakan sub distributor dalam menyalurkan alat kesehatan, dimana perusahaan ini mengambil alat kesehatan dari distributor besar untuk dipasarkan dan disalurkan ke rumah sakit-rumah sakit di Kota Bandung dan sekitaran Jawa Barat. Perusahaan ini

sudah mengantongi izin resmi IPAK (Izin Penyalur Alat Kesehatan) sehingga dipercaya rumah sakit untuk memasok kebutuhan alat kesehatan/alat laboratorium medis rumah sakit (Saiful Arief, wawancara, 2020).

### **II.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan**

Visi dari PT. Fajar Alam Scientific adalah mendukung kemajuan menuju kualitas terbaik dari pelayanan kesehatan di Indonesia dan dunia medis. Sedangkan misi dari perusahaan tersebut yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggan dan menjaga kredibilitas pelayanan kesehatan.

### **II.1.3 Prinsipal Perusahaan**

Berdasarkan data arsip PT. Fajar Alam Scientific bekerjasama menjadi *sub-distributor* resmi untuk wilayah Jawa Barat dengan beberapa perusahaan prinsipal (Saiful Arief, data arsip perusahaan, 2020). Berikut ini adalah perusahaan yang menjadi prinsipal PT. Fajar Alam Scientific:

- PT. Indotabek Dinamika untuk produk *ORPHEE Reagent* dan *Hematology Analyzer*.
- PT. Multi Sarana Medika untuk produk *Dialab Reagent* dan kimia *Analyzer*, Prime Line PLc305 *Electrolite Analyzer*.
- PT. Gandasari Ekastya untuk Produk *Nihon Kohden Reagent* dan *Hematology Analyzer*.
- PT. Era Maju Sejahtera untuk Produk *STAGO Reagent* dan *Hematology Analyzer* dan *Koagulasi*
- PT. Arkay untuk produk-produk *Pocketchem Alc*.
- PT. Macroitra Ardana Sejati untuk produk-produk *Rapidtest* merk *Right Sign* dan BHP merk Greiner
- PT. Anugrah Pharmindo Lestari untuk produk-produk Produk BHP dari Greiner
- PT. Whirapitoe Usaha Bersama untuk produk *Electrolite Analyzer B&E*
- PT Berkat Mulya Simpolin Produk *POCT immunoassay* dari hipro
- PT Langen Perdana Diamed Produk *Blood Gas Anaylzer* dari Techno Medica

## II.1.4 Kegiatan Perusahaan

Sebagai penyalur alat kesehatan, PT. Fajar Alam Scientific memiliki tanggung jawab dan penawaran jasa kepada pelanggan rumah sakit dan laboratorium sebagai berikut:

- Mendukung dan mensuplai kelengkapan alat kesehatan serta menjadi konsultan pemakaian mesin diagnosa medis.
- Mengadakan pelatihan dalam penggunaan alat kesehatan dan alat diagnosa medis.
- Melayani pengantian dan pencarian *spare-part* alat kesehatan khususnya alat diagnosa medis.
- Melayani pemasangan dan pengecekan rutin mesin alat kesehatan di lokasi rumah sakit atau laboratorium.
- Melakukan penyuaian akurasi dan pengecekan kelayaka alat kesehatan mesin diagnosa medis.

## II.1.5 Pelanggan PT. Fajar Alam Scientific

Berikut ini adalah daftar pusat layanan kesehatan dan laboratorium di Jawa Barat yang menjadi pelanggan perusahaan:

Tabel II.1 Daftar Pelanggan PT. Fajar Alam Scientific  
Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2021)

NO	NAMA CUSTOMER	JENIS ALAT/BHP	MERK ALAT / BHP	TYPE INSTRUMEN	ALAMAT
1	RS AMC	ELECTROLYTE	B&E	CBS400	Jl. Raya Cileunyi kab. Bandung
		AUTOLYZER	AGAPPE	MISPA CCXL	
2	KLINIK BIO PRIMA	BAHAN HABIS PAKAI	DIALAB. PRESTIGE DLL		Jl. Raya Cicalengka Kab. Bandung
3	RSUD BKKM CILEUNYI	HEMATOLOGY	ORPHEE	Mythic 22, Orphee	Jl. Raya Rancaekek KM 27 No. 612 Rancaekek Bandung-Jawa Barat
		Hb1c	ARKRAY	PocketChem A1c	
		AUTOLYZER	DIALAB	DIALAB Autolyzer	
4	RSUD CICALENGA	HEMATOLOGY	ORPHEE	Mythic 18, Orphee	Jl. H. Darham No. 35 Cikopo Tenjolaya Cicalengka Kab. Bandung
		ELECTROLYTE	CORNLEY	Cornley K-Lite	
		PHOTOMETER	MICROLAB	M300, Microlab	
		AUTOLYZER	GLORY ANALYZER	FAST T240	
5	RSUD MAJALAYA	HEMATOLOGY	ORPHEE	Mythic 18, Orphee	Jl. Cipaku No. 87 Kec. Paseh, Kabupaten Bandung - Jawa Barat
		ELECTROLYTE	PRIMELINE	Plc305	
		HEMOSTASIS	STAGO	Skart4, Skago	
		AUTOLYZER	DIALAB	BT 3600/Biotecnica	
		AUTOLYZER	DIALAB	BT 3500/Biotecnica	
6	KLINIK GENTA ARAS	PHOTOMETER	GENIUS		Jl. Baru Lingkar Majalaya No. 279 Solokan Jeruk
		HEMATOLOGY	RAYTO	RT 7600	

7	KLINIK WASILAH SEHAT	HEMATOLOGY PHOTOMETER	ORPHEE MICROLAB	Mythic 18, Orphee M300, Microlab	Jl. Raya Ciparay Kabupaten Bandung
8	KLINIK MIRAH MEDIKA	HEMATOLOGY PHOTOMETER CENTRIFUGE	ORPHEE MICROLAB CORELAB	Mythic 18, Orphee M300, Microlab BLC2012, Corelab	Jl. Raya Laswi No.92 Manggahang Kec. Bale Endah Bandung
9	KLINIK GRIYA SEHAT	PHOTOMETER CENTRIFUGE	MICROLAB CORELAB	M300, Microlab BLC2012, Corelab	Jl. Bojong Manggu Pamecungpeuk Kab. Bandung
10	UPT PKM PUTER	HEMATOLOGY	ORPHEE	Mythic 18, Orphee	Jl. Puter - Kota Bandung
11	PKM BABAKAN SARI	PHOTOMETER	RAYTO	1904C, Rayto	Jl. Babakan Sari - Bdg
12	PKM PASUNDAN	PHOTOMETER	RAYTO	1904C, Rayto	Jl. Pasundan Bdg
13	PKM IBRAHIM ADJIE	PHOTOMETER	RAYTO	1904C, Rayto	Kiara Condong - Bdg
14	RS. SARININGSIH	CENTRIFUGE HEMATOLOGY AUTOLYZER	CORELAB NIHON KOHDEN AGAPPE	BLC2012, Corelab MEK7300 Mispa CCXL	Jl. R E Martadinata No. 9 Bandung Jawa Barat
15	RSAU DR. M. SALAMUN	HEMATOLOGY KIMIA ANALYZER PHOTOMETER CENTRIFUGE	NIHON KOHDEN DIALAB RAYTO CORELAB	MEK7300 BT 3500/Biotecnica NEW AUTOLYZER 1904C, Rayto BLC2012, Corelab	Jl. Raya Ciumbuleuit No. 203 Kec. Cidadap Kota Bandung
16	KLINIK PT DI	PHOTOMETER PHOTOMETER	MICROLAB HITACHI 4020	M300, Microlab	Jl. Padjadjaran No. 154 Bandung
17	KLINIK HUSEIN	PHOTOMETER	RAYTO	1904C, Rayto	Kota Bandung
18	PKM SUKARASA	PHOTOMETER	RAYTO	1904C, Rayto	Jl. Sukarasa - Bandung
19	LAB ANDIR	HEMATOLOGY	ORPHEE	Mythic 18, Orphee	Jl. Andir - Bandung
20	RSUD CIBABAT	HAEMOSTASIS	STAGO	Start4, Stago	Jl. Cibabat - Cimahi
21	RS. DUSTIRA	HAEMOSTASIS	STAGO	Start4, Stago	Jl. Rs No. 1 Cimahi
22	KLINIK HARAPAN SEHAT	HEMATOLOGY URINE	ORPHEE MISSION	Mythic 18, Orphee Urine M120, Mission	Jl. Subroto - Bandung
23	RSU MUHAMMADIYAH	HAEMOSTASIS ELEKTROLITE ANALYZER POCT IMMUNOASSAY HEMATOLOGY ANALYZER	STAGO PRIMELINE HIPRO NIHON KOHDEN PROMED	Start4, Stago Plc-305 HIPRO A1 MEK7300 PROMED H36	Jl. K.H.Ahmad Dahlan No. 53 Bandung
24	RS GIGI DAN MULUT	HEMATOLOGY ANALYZER	ORPHEE	MYTHIC 18	Cimahi
26	RSU SUMBER WARAS	HbA1c urine Analyzer Haemostasis Analyzer	ARKRAY Fokus Stago	PocketChem A1c Fokus H500 Start Max	Jl. Urip Sumoharjo No. 5 Ciwaringin Kab. Cirebon
27	RSUD ARJAWINANGUN	KIMIA ANALYZER HbA1c URINE ANALYZER AGD ANALYZER	THERMO ARKRAY DIRUI MEDIKA	INDIKO PocketChem A1c H-500 EASYLITE	Jl. By Pass Palimanan - Jakarta N0 1 KM 2 Kec. Arjawinangun - Kab. Cirebon
28	RS PUTERA BAHAGIA	REAGENT KIMIA KLINIK	DIALAB	DIALAB	Jl. Ciremai Raya No. 114 Perumnas cirebon
29	LAB KLINIK MITRA CIREBON	KIMIA ANALYZER	PRIMELINE 220	Pla 220	Karanggetas- Cirebon
30	KLINIK APT. SILIWANGI	HEMATOLOGY	ORPHEE	Mythic 18, Orphee	Jl. Pramuka - Kuningan
31	LAB. KLINIK DIATEST	PHOTOMETER HEMATOLOGY	MICROLAB ORPHEE	M300, Microlab Mythic 18, Orphee	Jl. Ciledug - Garut
32	RS GUNTUR	KIMIA ANALYZER URINE HEMATOLOGY	ERBA GENIUS ORPHEE	XL200 BA-11A, Genius Mythic 18, Orphee	Jl. Bratayudha No. 101 Garut

33	RS INTAN HUSADA	PHOTOMETER	ST REAGENSIA	ST9000, ST Reagensia	Jl. Suherman No. 5 Garut
		ELECTROLYTE	B&E	CBS400	
		URINE	MISSION	M120, Mision	
		KIMIA ANALYZER	ERBA	XL300 ERBA	
34	RS. PERMATA BUNDA TASKMALAYA	HbA1c	ARKRAY	PocketChem A1c	Jl. Brigjen Wasita Kusumah no. 1 Tasikmalaya
		Photometer	Rayto	RT 1904	
35	RSIA BUDI KARTINI MANDIRI	PHOTOMETER	DIALAB	Dialab analyser	Jl. Otto Iskandar Dinata No. 13 Tasikmalaya
		HEMATOLOGY	ORPHEE	Mythic 18, Orphee	
36	RSUD. CIAMIS	BAHAN HABIS PAKAI	Rapid, larutan dll	Right sign , Fast dll	Ciamis
37	RS MITRA IDAMAN	ELECTROLYTE	B&E	CBS400	Jl. Sadiro W No. 51 Kabupaten Banjar
		PHOTOMETER	ST REAGENSIA	ST9000, ST Reagensia	
		HEMATOLOGY	NIHON KOHDEN	MEK 7300	
		KIMIA ANALYZER	PRIMELINE	Pla 220	
38	RSUD CIMACAN	KIMIA ANALYZER	DIALAB	NEW AUTOLYZER	Jl. Raya Cimacan No. 17A Cipanas Kab. Cianjur
		HEMATOLOGY	PROMED	H36	
39	RSUD SAYANG CIANJUR	KOAGULASI ANALYZER	ST AGO	ST ART 4	Jl. Rumah Sakit No. 1 Cianjur
		BAHAN Habis pakai	GLUCOSTRIP, WIDAL	OPTIUM , FAST	
40	UPT PKM CINUNUK	PHOTOMETER	RAYTO	1904C, Rayto	Jl. Cinunuk - Bandung
41	LAB. MEDIKA TONGKONAN	REAGENT, BHP	DIALAB, FAST DLL		Jl. Tongkonan-Bandung
42	KLINIK MARLINA	HEMATOLOGY	RAYTO	7600S, Rayto	Majalaya Kab. Bandung
		PHOTOMETER	GENIUS	BA880, Genius	
43	RS MEDISSINA - LOHBENER	HEMATOLOGY	ORPHEE	Mythic 18, Orphee	Jl. Raya Celeng - Kab. Indramayu
		PHOTOMETER	ST REAGENSIA	ST9000, ST Reagensia	
44	PKM CILEUNYI	PHOTOMETER	ST REAGENSIA	ST 7600	Jl. Raya Cileunyi - Bandung
45	RSU KMC KUNINGAN	AUTOLYZER	AGAPPE	MISPA CCXL	Jl. R. E. Martadinata No. 1 Kertawangun - kab. Kuningan - Jawa Barat
		URINE	GENIUS	BA 600, Genius	
		ELECTROLYTE	PRIMELINE	PLC305	
		HEMATOLOGY	ORPHEE	Mythic 18, Orphee	
46	RSU KMC LURAGUNG	URINE	GENIUS	BA 600, Genius	Jl. Raya Cirahayu Kec. Luragung Kab. Kuningan Jawa Barat
		AUTOLYZER	TECOM	TC220	
		HEMATOLOGY	ORPHEE	Mythic 18, Orphee	
47	RS. PRASET YA BUNDA TASKMALAYA	KIMIA ANALYZER	DIALAB	NEW AUTOLYZER	Jl. Ir. H. Juanda Tasikmalaya
		ELECTROLYTE	PRIMELINE	PLC305	
48	RS. JUANDA	AUTOLYZER	ERBA	XL 200	Jl. Ir. H. Juanda Kuningan
49	RS UMC CIREBON	ELECTROLYTE	PRIMELINE	PLC305	Jl. K. H. wahid Hasyim No. 8 Mertapada Wetan Kab. Cirebon
		HEMATOLOGY	PROMEDS	PM-36H	
		AUTOLYZER	TECOM	TC220	
50	KLINIK SEHAT ANUGRAH	HEMATOLOGY	ORPHEE	Mythic 18, Orphee	Arjawinangun - Cirebon
51	RS PARU SIDAWANGI	AUTOLYZER	PRIMELINE	Primeline Pla220	Jl. Pangeran Kejaksan - Cirebon
		POCT A1C	ARKRAY	POCKETCHEM	
52	RSIA MITRA PLUMBON MAJALENGKA	KIMIA ANALYZER	AGAPPE	MISPA CCXL	Jl. Raya Prapatan Majalengka
53	RS MITRA PLUMBON CIREBON	PHOTOMETER	ST9000		Jl. Raya Plumbon - Cirebon
54	RS PERMATA CIREBON	ELEKTROLITE ANALYZER	PRIMELINE	Plc-305	Jl. Tuparev - Kota Cirebon
		POCT A1c	GREENCARE	GREENCARE	
		HAEMOSTASIS	ST AGO	START MAX	
		POCT IMMUNOASSAY	HIPRO	HIPRO A1	
55	RS. PERTAMINA BALONGAN INDRAMAYU	AUTOLYZER	AGAPPE	MISPA CCXL	Jl. Patra Raya No. 1 Indramayu
		POCT	ARKRAY	POCKETCHEM A1C	
		HEMATOLOGY	NIHON	MEK82	
		HEMATOLOGY	PROMEDS	PM36H	
		URINE	DIRUI	H500	
		IMONOLOGI	MAGLUMI	MA 600	
		ELECTROLYTE	PRIMELINE	PLC305	
		AUTOLYZER	AGAPPE	MISPA CCXL	

56	PKM PANYILEUKAN	PHOTOMETER	RAYTO	RT1904C	Panyileukan - Kota Bandung
57	PKM SARIJADI	PHOTOMETER URINE ANALYZER	RAYTO GENIUS	RT1904C BA-600	Sarijadi - Bandung
58	PKM PANGHEGAR	PHOTOMETER	RAYTO	RT1904C	Panghegar - Kota Bandung
59	PKM LEDENG	HEMATOLOGY URINE ANALYZER	ORPHEE GENIUS	MYTHIC18 BA-600	Jl. Sersan Bajuri - Bandung
60	PKM KARANG SETRA	URINE ANALYZER	GENIUS	BA-600	Karang setra - Bandung
61	PKM NANJUNG MEKAR	PHOTOMETER	ZENIX	ZENIX	Jl. Raya Cicalengka - kab.Bdg
62	KLINIK MEDISSINA HAURGEULIS	PHOTOMETER URINE ANALYZER HEMATOLOGY ANALYZER	ST9000 GENIUS PROMED	ST9000 BA-600 H-36	Haurgeulis- Kab. Indramayu
63	RSUD MAJALENGKA	POCT BAHAN HABIS PAKAI	ARKRAY Prestige, Dialab dll	POCKETCHEM A1C	Jl. Kesehatan No. 77 Majalengka - Jawa Barat
64	RS. DR. HAFIZ	POCT	ABBOT	GLUCOSTRIP	Jl. Pramuka - Cianjur
65	KLINIK CISANCA	HEMATOLOGY ANALYZER	ORPHEE	MYTHIC 18	Jl. Raya Samarang - Garut
66	RSUD PAMEUNGPEUK	BAHAN HABIS PAKAI KIMIA ANALYZER ESR	GP. PRESTIGE , RS DLL DIALAB	NEW AUTOLYZER	Jl. Miramareu - Pameungpeuk
67	RS PERMATA BUNDA CIAMIS	BAHAN HABIS PAKAI	DIALAB, PRESTIGE DLL		Jl. Mr Iwa Kusuma S-Ciamis
68	RS PASAR MINGGU CIREBON	KIMIA ANALYZER HEMATOLOGY ANALYZER	PRIMELINE PROMED	Pla220 H-36	Palimanan - Cirebon
69	RSUD WALED	KOAGULASI ANALYZER	STAGO	ST ART 4	Jl.Prabu Kiansantang Waled
70	LAB KLINIK BIOLISA	PHOTOMETER HEMATOLOGY ANALYZER	ST9000 GENIUS	ST9000 GENIUS	Jl. Raya Prapatan - Majalengka
71	RUMAH SAKIT ADVENT	REAGENT / BHP	-	DIALAB	Jl. Bapa Husen - Bandung
72	RUMAH SAKIT RAJAWALI	REAGENT / BHP	-	RANDOX	Jl. Rajawali - Bandung
73	LAB. PRAMITA	REAGENT / BHP	-	DIALAB	Jl. R E Martadinata - Bdg
74	RUMAH SAKIT EDELWEISS	KSO LAB	Agappe Promed Urine Immunology A1c Koagulasi Elektrolite	Mispa CCXL H-36 Genius Maglumi Arkray Stago Start Max PrimeLine PLC305	Jl. Soekarno-Hatta Bdg
75	RS. HASNA MEDIKA CRB	REAGENT		DIALAB	Jl. Palimanan Cirebon
76	KLINIK ELYASA MEDIKA	HEMATOLOGY ANALYZER	HETTO	HETTO	CIREBON
77	PUSKESMAS CILAWU	KIMIA ANALYZER	PRIMELINE	Pla220	CILAWU - GARUT
78	RUMAH SAKIT MEDINA GARUT	ELEKTROLITE ANALYZER Reagent, BHP	PRIMELINE Dialab, Right Sign	Plc-305	Wanaraja - Garut
79	RUMAH SAKIT TMC TASIKMALAYA	POCT IMMUNOASSAY	HIPRO	HIPRO A1	Tasikmalaya
80	PUSKESMAS UJUNG BERUNG	HEMATOLOGY ANALZER	ERBA	ERBA ELITE 3	BANDUNG
81	RSUD CIDERES	POCT IMMUNOASSAY	HIPRO	HIPRO A1	CIDERES - MAJALENGKA
82	RUMAH SAKIT BORROMEUS	REAGENT HABIS PAKAI	DIALAB	DIALAB	Jl Ir H Juanda Bandung

### II.1.6 Jenis Alat Kesehatan

PT. Fajar Alam Scientific mengfokuskan untuk medistribusikan alat kesehatan berupa alat diagnosa medis (Saiful Arief, Wawancara, 2020), alat tersebut biasa dioprasikan pada laboratorium rumah sakit. Berikut ini adalah beberapa gambaran dari berbagai alat diagnosa laboratorium yang biasa di distribusikan oleh perusahaan tersebut:

- *Hematology Analyzer*, merupakan alat pengukur sample darah untuk membantu mengdiagnosa penyakit yang di derita seorang pasien seperti, kanker, diabetes dan lainnya. (Saiful Arief, wawancara, 2020).



Gambar II.2 *Hematology Analyzer*  
Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2020)

- *Chemistry Analyzer*, adalah alat pemeriksa unsur-unsur pada darah digunakan untuk mengdiagnosa adakah kandungan kimia pada pasien yang mengalami masalah kesehatan. (Nandang Mulyana, wawancara, 2020).



Gambar II.3 *Chemistry Analyzer*  
Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2020)

- *Electrolyte Analyzer*, Merupakan alat untuk mengukur kadar elektrolit pada darah (Nandang Mulyana, wawancara, 2020).



Gambar II.4 *Electrolyte Analyzer*

Sumber: <https://setiamedika.com/product/klite3-5/>  
(Diakses pada 24/04/2021)

- *Blood Gas Analyzer*, adalah Alat pengukur tekanan gas CO<sub>2</sub> dan O<sub>2</sub> di dalam darah, mengukur pH dan mengukur elektrolit seperti potasium, natrium, zat kapur serta klorid (Saiful Arief, wawancara, 2020).



Gambar II.5 *Blood Gas Analyzer*

Sumber: [http://www.technomedica.co.jp/t01/EnglishPage/products/labo\\_tests/4/gastat-navi.html](http://www.technomedica.co.jp/t01/EnglishPage/products/labo_tests/4/gastat-navi.html)  
(Diakses pada 24/04/2021)

- *Photometer*, adalah alat pengukur pencahayaan atau mengukur intensitas cahaya pada suatu larutan (Saiful Arief, Wawancara, 2020).



Gambar II.6 *Chemistry Analyzer*

Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2020)

- *Haemotasis Analyzer*, Alat pemeriksa pembekuan darah (Nandang, wawancara, 2020).



Gambar II.7 Haemotasis *Analyzer*

Sumber: <https://magiras.gr/wp-content/uploads/2019/03/START-MAX.jpg>  
(Diakses pada 24/04/2021)

- *Reagent Hematology Analyzer* dan *Reagent Chemistry Analyzer*, adalah bahan pendukung ketika menggunakan alat *Hematology Analyzer* dan *Chemistry Analyzer*. (Saiful Arief, wawancara, 2020).



Gambar II.8 Reagent

Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2020)

- Alat *Rapid Test* alat untuk memeriksa antibodi pada seorang pasien.

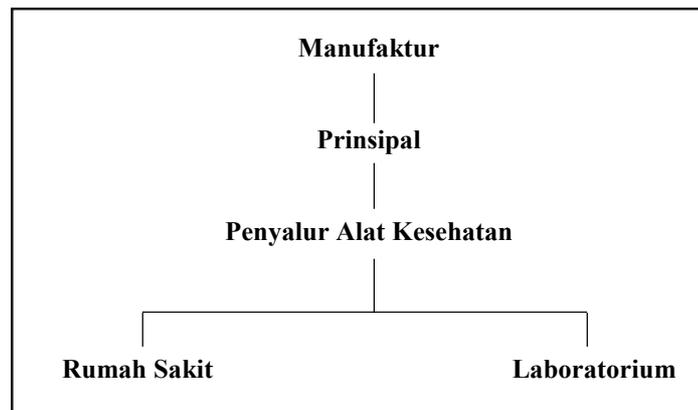


Gambar II.9 Alat *Rapid Test*

Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2020)

### II.1.7 Pengertian Penyalur Alat Kesehatan

Penyalur Alat Kesehatan (PAK), sebuah lembaga berbadan hukum dengan izin untuk mengadakan, menyimpan dan menyalurkan alat kesehatan dalam jumlah besar sesuai ketentuan perundang-undangan. Dengan kata lain Penyalur Alat Kesehatan adalah *sub-distributor* yang menjadi perantara antara produsen alat kesehatan dan prinsipal dengan konsumennya, yaitu rumah sakit atau laboratorium kesehatan seperti, Mesin *Hematology Analyzer*, *Urine Tester*, APD (Alat Pelindung Diri), perangkat injeksi, dan perangkat lainnya yang berkaitan dengan diagnosa medis dan spesialisasi dokter, misalnya perangkat yang dibutuhkan dokter gigi, dokter mata, dokter THT dan banyak lainnya untuk menunjang fasilitas kesehatan bagi masyarakat.



Gambar II.10 Bagan Penggambaran Proses Distribusi Alat Kesehatan.  
Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2020)

### II.1.8 Fungsi Penyalur Alat Kesehatan

Fungsi penyalur alat kesehatan mirip dengan distribusi dengan pendistribusian barang pada umumnya namun yang membedakan adalah wujud barang dan lembaga yang dilibatkannya. Swastha (2012), berpendapat saluran distribusi dapat dikelompokkan menjadi tiga fungsi, yaitu:

1. Fungsi Penyediaan Fisik, Ada empat jenis fungsi yang termasuk dalam penyediaan fisik, diantaranya:
  - Pertukaran, Pada fungsi pertukaran, saluran distribusi kembali dibedakan menjadi tiga macam, yaitu pembelian, penjualan, pengembalian resiko.

- Pembelian, Fungsi pembelian meliputi usaha memilih barang–barang yang dibeli untuk kemudian dijual kembali ataupun untuk digunakan sendiri dengan harga, pelayanan dari penjual dan kualitas tertentu.
  - Pengambilan Resiko, Adalah fungsi untuk menghindari dan mengurangi resiko atas semua masalah dalam pemasaran, sehingga akan melibatkan beberapa fungsi lain. Pedagang besar biasanya akan memberikan jaminan tertentu kepada produsen dan pengecernya.
2. Fungsi Penyediaan Fisik, Ada empat jenis fungsi yang termasuk dalam penyediaan fisik, diantaranya:
- Penyimpanan: Merupakan kegiatan dengan fungsi pengumpulan barang sama dari beberapa sumber berbeda atau barang berbeda dari sumber yang sama.
  - Penyimpanan: Fungsi ini merupakan keuntungan yang dihasilkan oleh berjalannya waktu karena melakukan penyesuaian antara penawaran dengan permintaannya.
  - Pemilihan: Fungsi ini dilakukan oleh penyalur dengan cara mengolong-olongkan atau menyortir, memeriksa, dan menentukan jenis barang yang disalurkan.
  - Pengangkutan: Fungsi ini merupakan fungsi pemindahan barang dari tempat barang dihasilkan ke tempat barang akan dikonsumsi.
3. Fungsi Penunjang, terdiri dari empat macam, yaitu pelayanan setelah pembelian, pembelian, penyebaran informasi dan koordinasi saluran. Penjelasannya sebagai berikut:
- Pelayanan Sesudah Pembelian: Pelayanan ini dapat memberikan jaminan terhadap kenyamanan penggunaan barang tersebut bahkan berlanjut setelah dibeli oleh konsumen.
  - Pembelian: Sumber pembelian dibutuhkan baik oleh produsen maupun konsumen yang dapat diperoleh dari penjual atau penyedia dengan cara membayar secara kredit. Koordinasi Saluran

- Penyebaran Informasi: Berbagai informasi diperlukan dalam proses penyaluran barang karena dapat membantu untuk menentukan sumbernya.
- Kordinasi Saluran: Fungsi koordinasi saluran berkaitan erat dengan fungsi penyebaran informasi. Komunikasi yang baik antar elemen akan sangat memudahkan pelaksanaan penyaluran. (h. 179)

### **II.1.9 Pemilihan Pelanggan Penyalur Alat Kesehatan**

Masing-masing Penyalur Alat Kesehatan memiliki standar masing-masing dalam memilih pelanggan yang menjadi target khalayak dan saluran distribusi yang digunakan. Pada PT. Fajar Alam Scientific menggunakan standar yang mirip seperti teori Menurut Nickels (dalam Kotler, 2008) faktor-faktor yang memengaruhi pemilihan saluran distribusi adalah sebagai berikut:

#### 1. Pertimbangan Pasar

- Konsumen atau pasar industri: Jika pasarnya merupakan pasar industri, maka pengecer jarang atau bahkan tidak pernah digunakan dalam saluran ini. Perusahaan akan memakai lebih dari satu saluran jika pasarnya merupakan konsumen dan pasar industri.
- Konsentrasi Pasar Secara geografis: Pasar dapat dibagi secara geografis ke dalam beberapa konsentrasi seperti industri kecil dan lainnya.
- Kebiasaan Dalam Membeli: Terbiasanya perilaku membeli dari konsumen akhir ataupun pemakai industri memengaruhi kebijaksanaan dalam penyaluran. Kebiasaan membeli tersebut antara lain kemauan untuk membelanjakan uangnya, ketertarikan pembeli dengan kredit, lebih menyukai pembelian yang tidak berkali-kali, dan ketertarikannya pada pelayanan penjual.

#### 2. Pertimbangan Barang, Berikut ini adalah faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dari segi barang adalah:

- Nilai Unit: Produsen cenderung untuk mengadakan saluran distribusi yang panjang apabila nilai unit dari barang yang dijual relatif rendah. Namun apabila nilai unitnya relatif tinggi maka saluran distribusinya pendek atau langsung.

- **Besar dan Berat Barang:** Besar dan berat barang sangat menentukan nilai barang secara keseluruhan, dimana hal tersebut menjadi pertimbangan biaya angkut.
- **Mudah Rusaknya Barang:** Jika barang yang yang dijual rentan rusak, maka perusahaan tidak perlu menggunakan perantara karena kemungkinan penanganan oleh pihak ketiga yang tidak sesuai terlalu beresiko, kecuali perantara yang dipilih telah diseleksi dengan baik dan memiliki fasilitas penyimpanan yang cukup baik
- **Sifat Teknis:** Beberapa jenis barang industri seperti instalasi, biasanya disalurkan langsung kepada pengguna industri. Terkait dengan hal tersebut, produsen harus memiliki penjual yang dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan teknis penggunaan dan pemeliharaan. Maka dari itu pelayanan pra dan pasca penjualan sangat dibutuhkan. Pekerjaan sejenis ini hampir tidak pernah dilakukan oleh pedagang besar/grosir.
- **Barang Standar dan Pesanan:** Penyalur perlu menyimpan persediaan apabila barang yang dijual merupakan barang yang standar. Namun ada juga barang yang dijual hanya jika ada pemesanan. Itu kondisi tersebut, penjual tidak perlu menyimpan persediaan.
- **Luasnya Product Line:** Jika perusahaan hanya membuat satu varian barang saja, maka penggunaan pedagang besar sebagai penyalur merupakan hal tepat. Tetapi, jika varian barangnya beraneka ragam, maka sebaiknya perusahaan menjual langsung kepada pengecer.

### 3. Pertimbangan Perusahaan. Berikut ini terdapat beberapa poin yang harus dipertimbangkan dari segi perusahaan

- **Sumber Pembelanjaan:** Kebutuhan dana yang lebih besar akan muncul apabila menggunakan saluran distribusi langsung atau pendek. Saluran distribusi pendek ini kebanyakan dilakukan oleh perusahaan yang kuat dari segi keuangannya.
- **Pengalaman dan Kemampuan Manajemen:** Kebutuhan dana yang lebih besar akan muncul apabila menggunakan saluran distribusi langsung atau

pendek. Saluran distribusi pendek ini kebanyakan dilakukan oleh perusahaan yang kuat dari segi keuangannya.

- Pengawas Saluran: Faktor pengawasan saluran terkadang menjadi pusat perhatian produsen dalam kebijaksanaan saluran distribusinya. Pengawasan akan lebih mudah dilakukan jika saluran distribusinya pendek meski biayanya lebih tinggi.
- Pelayanan yang Diberikan Oleh Penjual: Banyak perantara yang bersedia menjadi penyalur apabila produsen ingin memberikan pelayanan yang lebih baik dengan membuat showroom atau mencari pembeli untuk perantara.

4. Pertimbangan Perantara. Beberapa faktor yang harus dipertimbangkan dari sisi perantara adalah:

- Kegunaan Perantara: Perantara akan digunakan sebagai penyalur jika dapat membawa barang produsen dalam persaingan dan berinisiatif memberikan insight atau masukan mengenai barang baru.
- Volume Penjual: Perantara yang dapat menawarkan barangnya dalam volume yang besar untuk jangka waktu yang lama cenderung akan dipilih produsen.
- Ongkos: Penyaluran barang baik untuk dilanjutkan apabila dengan adanya perantara, ongkos atau biaya dalam penyaluran barang dapat menjadi lebih ringan.

#### **II.1.10 Standar Kualitas Perusahaan Penyalur Alat Kesehatan**

Kualitas pada dasarnya adalah salah satu fondasi utama dalam menjalankan suatu perusahaan, tidak terkecuali pada perusahaan Penyalur Alat Kesehatan. Kualitas memiliki arti yang sangat luas dan beragam, tergantung pada persepsi masyarakat. Definisi kualitas secara luas dapat mencakup kualitas kerja, kualitas proses, kualitas produk, kualitas manajemen bahkan kualitas karyawan.

Berbagai pandangan tentang konsep kualitas telah membuat beberapa ahli mengungkapkan pendapatnya tentang definisi kualitas. Menurut Zulian Yamit (2013), menyatakan bahwa kualitas adalah sebuah kondisi dinamis terkait produk,

jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. “ (h.94)

Pendapat lainnya dari Crosby (seperti dikutip M. N. Nasution, 2001), menyatakan bahwa mutu merupakan *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk yang memenuhi standar mutu yang ditentukan seperti bahan baku, proses produksi dan produk jadi dapat disebut sebagai produk bermutu. Dari pendapat para ahli di atas dapat diperoleh kesimpulan bahwa kualitas merupakan suatu standar untuk memenuhi kebutuhan pengguna atau konsumen, sehingga dapat memberikan suatu kepuasan.

### **II.1.11 Tolak Ukur Kualitas Perusahaan Penyalur Alat Kesehatan**

Karakteristik kualitas produk pada perusahaan Penyalur Alat Kesehatan sangat penting karena produk dapat memberikan kepuasan dan nilai kepada pelanggan (rumah sakit, klinik atau laboratorium medis) dalam banyak hal. Beberapa karakteristik produk lebih mudah ditentukan secara kuantitatif, seperti berat, panjang, dan waktu pemakaian, tetapi beberapa karakteristik lain (seperti daya produk) sifatnya kualitatif.

Berdasarkan sudut pandang dari David Gavin (seperti dikutip Yuri dan Nurcahyo, 2013), memperluas dimensi kualitas produk barang menjadi delapan dimensi yang dapat dijadikan dasar perencanaan strategis khususnya bagi perusahaan atau produsen yang memproduksi barang. Kedelapan dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- *Performance* (Kinerja)  
Karakteristik operasi dan produk inti (*core product*) yang dibeli, seperti kecepatan, kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan.
- *Features* (Fitur)  
Karakteristik atau ciri-ciri tambahan yang melengkapi manfaat dasar suatu produk yang sifatnya pilihan bagi konsumen. Fitur dapat meningkatkan kualitas suatu produk jika kompetitor lain tidak memiliki fitur tersebut. Ciri-

ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), merupakan karakteristik sekunder atau pelengkap.

- *Reliability* (Keandalan)  
Produk yang andal akan memiliki *possibility*/kemungkinan yang kecil akan mengalami kerusakan atau gagal.
- *Conformance* (Kesesuaian)  
Hal ini mengenai sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya pengawasan kualitas dan desain, standar karakteristik operasional adalah kesesuaian kinerja produk dengan standar yang dinyatakan suatu produk. Hal ini dapat disebut sebagai semacam “janji” atau iming-iming yang harus dipenuhi oleh produk. Produk yang memiliki kualitas dari dimensi ini berarti sesuai dengan standarnya.
- *Durability* (Daya Tahan)  
Daya tahan mengacu pada umur produk, yaitu berapa kali produk digunakan sebelum akhirnya harus diganti atau rusak. Semakin lama daya tahannya maka produk tersebut dikategorikan awet. Produk yang tahan lama dan awet dianggap lebih berkualitas dibanding produk yang cepat habis/rusak/diganti. Daya tahan (*Durability*) berhubungan dengan seberapa lama sebuah produk dapat bertahan/digunakan. Dimensi ini mencakup umur penggunaan produk secara teknis dan ekonomis.
- *Serviceability* (Pemeliharaan)  
Kemampuan produk untuk dapat diperbaiki (*serviceability*) meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan dan kemudahan untuk direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan. Produk yang mampu diperbaiki tentu lebih berkualitas dibandingkan dengan produk yang sulit atau tidak dapat diperbaiki.
- *Aesthetic* (Estetika)  
Daya tarik produk terhadap yang dapat dilihat mata, misalnya bentuk fisik, model atau desain yang artistik, warna dan lain-lain.
- *Perception* (Kesan Kualitas)  
Persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau

ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya, Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh David Gavin berpengaruh terhadap harapan pelanggan dan kenyataan yang diterima. Jika kenyataan pelanggan menerima produk dan pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan produk dan pelayanannya berkualitas. Namun jika kenyataan terjadi sebaliknya, maka pelanggan akan mengatakan produk dan pelayanannya tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

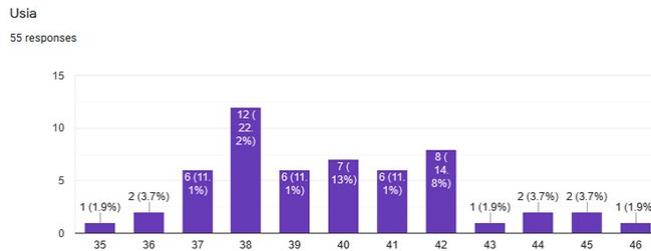
Dimensi kualitas pada perusahaan dengan produk berupa barang berbeda dengan perusahaan jasa. Parasuraman, Zeithaml, & Berry (seperti dikutip Yuri dan Nurcahyo, 2013), berpendapat bahwa ada lima penentu kualitas jasa, yaitu:

- *Tangible* (Berwujud)  
Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, pekerja, dan alat komunikasi.
- *Reliability* (Keandalan)  
Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara andal dan akurat.
- *Responsiveness* (Responsivitas)  
Keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat.
- *Assurance* (Jaminan)  
Meliputi pengetahuan dan sikap sopan pekerja dalam melayani konsumen serta kemampuan mereka mempertahankan kepercayaan pelanggan.
- *Empathy* (Empati)  
Kepedulian dan perhatian secara personal yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

## II.2 Data Lapangan

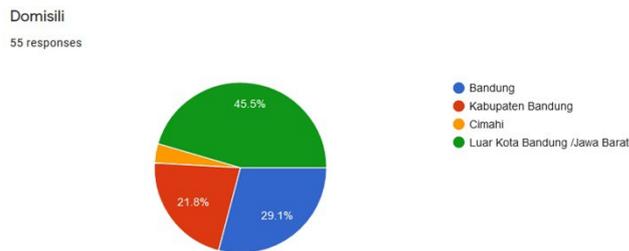
Pada dunia pengadaan alat kesehatan diagnosa medis, pelanggan dan perusahaan penyalur alat kesehatan masing-masing setiap bulanya memberikan penilaian melalui kuisisioner. Penilaian tersebut tentang kepuasan pelanggan dan kesesuaian pelanggan dalam membayar tagihan kepada perusahaan penyalur alat kesehatan. Bersamaan dengan hal tersebut, kuisisioner tentang penyampaian dan Berikut ini adalah hasil kuisisioner mengenai pendapat dari pelanggan tentang penyampaian informasi dan pelayanan PT. Fajar Alam Scientific:

- Berdasarkan hasil respon yang diperoleh dari kuisisioner, usia pelanggan yang menjadi responden berkisaran dari 35 tahun – 45 tahun namun yang terbanyak ada di rentang usia 36, 42 dan 40 tahun.



Gambar II.11 Grafik Usia Pelanggan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2021)

- Pelanggan yang menjadi responden berlokasi di Jawa Barat, khususnya di Kota dan Kabupaten Bandung dan sekitarnya. Sisanya yang berada di luar Kota Bandung meliputi Garut, Tasikmalaya, Indramayu dan Cirebon.



Gambar II.12 Diagram Domisili Pelanggan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2021)

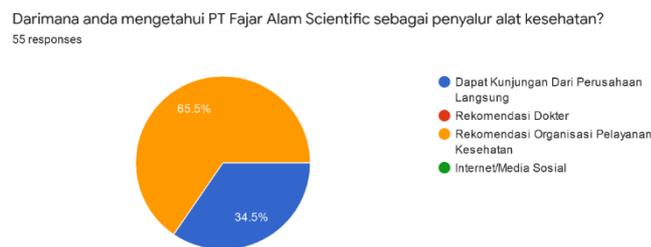
- Posisi atau jabatan yang menangani aktivitas memasok alat kesehatan dilakukan oleh Kordinator Laboratorium, yaitu sebesar 67,5%. Sedangkan

selebihnya merupakan dokter sebanyak 23,6%. Sisanya sebesar 9,1% ditangani langsung oleh Kepala organisasi.



Gambar II.13 Jabatan/Profesi Pelanggan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2021)

- Sebagian besar responden sebanyak 65.5% pertama kali mengetahui PT Fajar Alam Scientific melalui rekomendasi organisasi pelayanan kesehatan yang biasanya masih merupakan relasi. Sedangkan 34,5% lainnya tahu karena mendapat pengenalan langsung dari PT Fajar Alam Scientific.



Gambar II.14 Diagram Sumber Informasi Keberadaan Perusahaan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2021)

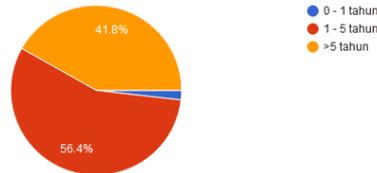
- Sebanyak 58,2% pelanggan yang menjadi responden adalah Rumah Sakit, 20% adalah Laboratorium dan sisanya adalah klinik dan Puskesmas



Gambar II.15 Lembaga pelanggan PT Fajar Alam Scientific  
Sumber: Dokumentasi Pribadi  
(2021)

- Kebanyakan pelanggan PT Fajar Alam Scientific sudah bekerja sama dalam rentang waktu 1-5 tahun, yaitu sebanyak 56,4%. Namun banyak juga yang sudah bekerja sama selama lebih dari lima tahun.

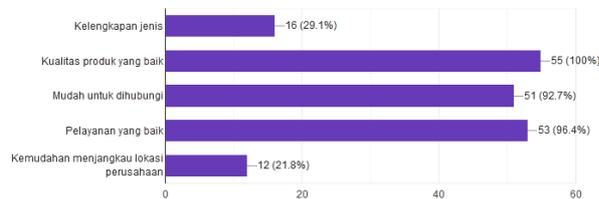
Sudah berapa lama anda bekerjasama dengan PT Fajar Alam Scientific dalam memasok alat kesehatan?  
55 responses



Gambar II.16 Diagram Usia Kerjasama Perusahaan Dengan Pelanggannya.  
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2021)

- Tiga faktor utama yang membuat responden memilih bekerja sama dengan PT Fajar Alam Scientific dalam memasok alat kesehatan, yaitu kualitas produk yang ditawarkan baik, Mudah dihubungi dan berkomunikasi juga pelayanannya yang baik.

Menurut anda, apa kelebihan PT Fajar Alam Scientific dibandingkan penyalur alat kesehatan lainnya? (anda dapat memilih lebih dari 1)  
55 responses



Gambar II.17 Grafik Penilaian Keunggulan Perusahaan Menurut Pelanggan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2021)

- Berikut ini tanggapan responden mengenai lima pertanyaan seputar bekerjasama dengan PT Fajar Alam Scientific menggunakan grafik yang apabila semakin besar score, dapat diartikan semakin baik:
  1. Apakah setiap informasi yang disampaikan oleh PT Fajar Alam Scientific dapat dimengerti dengan baik/jelas?  
Responden merasa bahwa segala kebutuhan informasi dapat diberikan dengan cukup baik.
  2. Bagaimana kemudahan yang dirasakan dalam mengakses informasi mengenai produk dan layanan PT. Fajar Alam Scientific?

Beberapa pihak merasa kebutuhan akses informasi terkait produk dan pelayanan cukup mudah diperoleh, namun masih butuh ditingkatkan lagi.

3. Apakah PT Fajar Alam Scientific mudah untuk dihubungi?

Responden merasa bahwa PT Fajar Alam Scientific dapat berkomunikasi dengan baik dan mudah dihubungi saat terdapat kebutuhan informasi maupun kendala.

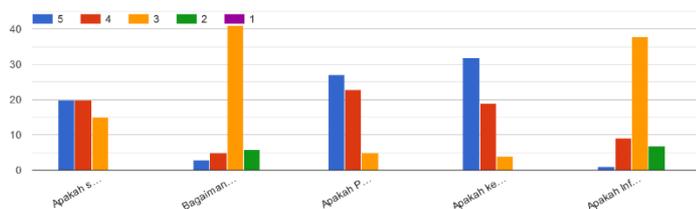
4. Apakah kemudahan untuk dihubungi yang membuat PT. Fajar Alam Scientific meyakinkan untuk diajak kerja sama?

Dari komunikasi yang baik dan respon yang cepat membuat responden percaya terhadap perusahaan ini dan tidak ragu untuk bekerjasama.

5. Apakah informasi tentang kredibilitas PT Fajar Alam Scientific mudah diketahui?

Saat ini untuk mengetahui informasi kredibilitas cukup mudah diperoleh, namun masih butuh ditingkatkan lagi.

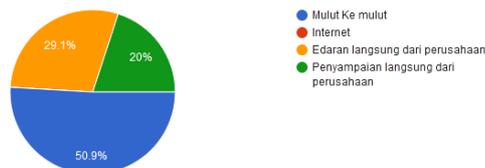
Jawab masing-masing pertanyaan berikut ini. Semakin besar score, dapat diartikan semakin baik.



Gambar II.18 Grafik Penyampaian Informasi Perusahaan Kepada Pelanggan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2021)

- Sebanyak 50,9% dari total responden mengetahui PT Fajar Alam Scientific melalui informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), sedangkan sisanya dari edaran yang dibuat perusahaan atau pendekatan langsung oleh PT Fajar Alam Scientific.

Dimana anda mengetahui atau melihat kredibilitas PT. Fajar Alam Scientific ?  
55 responses



Gambar II.19 Grafik Sumber Informasi Tentang Perusahaan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2021)

### II.3 Analisis

PT. Fajar Alam Scientific merupakan perusahaan yang sejak awal fokus mendistribusikan alat laboratorium rumah sakit dan alat diagnosis medis. Alat-alat yang didistribusikannya berupa *Electrolyte Analyzer, Autolyzer, Photometer, Hemotasis Analyzer, Centrifuge, Urine Tester, Hematology Analyzer*, beserta reagen-reagen untuk menguji darah dan diagnosa medis lainnya. Fajar Alam Scientific ini sudah berdiri sejak tahun 2005. Awalnya, usaha ini berbadan hukum CV, namun pada tahun 2012 berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT). Perusahaan ini bekerjasama dengan sejumlah Prinsipal atau distributor besar, untuk mendukung suplai proses pendistribusian alat laboratorium rumah sakit dan alat diagnosis medis di wilayah Jawa Barat secara resmi.

PT. Fajar Alam Scientific berlokasi di Kota Bandung. Perusahaan ini merupakan *sub distributor* dalam menyalurkan alat kesehatan, dimana perusahaan ini mengambil alat kesehatan dari *distributor* besar untuk dipasarkan dan disalurkan ke rumah sakit-rumah sakit di Kota Bandung dan di Jawa Barat. Perusahaan ini sudah mengantongi izin resmi IPAK (Izin Penyalur Alat Kesehatan) sehingga dipercaya rumah sakit untuk memasok kebutuhan alat kesehatan/alat laboratorium medis rumah sakit.

Selain mendistribusikan Alat-alat laboratorium rumah sakit tersebut, perusahaan ini juga memberikan dukungan kepada pelanggan berupa konsultasi seputar penggunaan alat. Perusahaan ini juga memberikan pelayanan berupa jasa perawatan atau pengecekan alat secara rutin, reparasi alat, pencari *spare part* dan memberikan pelatihan serta melakukan penyuaian dan pengecekan kualitas alat sebelum dioperasikan.

Sejauh ini PT. Fajar Alam Scientific sudah memiliki sekitar 83 pelanggan yang merupakan rumah sakit, laboratorium, klinik dan puskesmas yang tercatat. Tetapi diluar itu masih ada sejumlah pelanggan baru yang belum masuk kedalam catatan arsip perusahaan dan maka bila dijumlahkan PT. Fajar Alam Scientific lebih dari 82 Pelanggan.

Perusahaan ini juga memiliki reputasi yang baik terbukti melalui banyaknya pelanggan sebelumnya, yakin dengan perusahaan melalui informasi secara mulut ke mulut dan kesan pertama saat pihak perusahaan melakukan presentasi dalam penawaran kerjasama secara langsung. Selain itu keunggulan seperti respon cepat saat dihubungi dan pelayanan yang baik, semakin Reputasi perusahaan yang menjadi keunggulan PT. Fajar Alam Scientific.

Tabel II.2 Strategi Analisis SWOT PT. Fajar Alam Scientific  
 Sumber: Dokumentasi pribadi (2021)

<p style="text-align: center;">Internal</p> <p style="text-align: center;">Eksternal</p>	<p style="text-align: center;"><b>Strength</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah untuk dihubungi</li> <li>2. Pelayanan yang baik</li> <li>3. Kualitas produk terjamin</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Weaknesses</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengemasan informasi belum menarik</li> <li>2. Akses informasi profil perusahaan belum praktis</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>Opportunities</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebagian pelanggan bekerja di beberapa rumah sakit</li> <li>2. Dekat dengan para pelanggan</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Strategi S-O</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang baik jika kepada pelanggan yang bekerja di beberapa rumah sakit, kemungkinan keberadaan</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Strategi W-O</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bila informasi baru mulai dikemas secara menarik, dapat disebarkan melalui pelanggan yang bekerja di</li> </ol>

	<p>perusahaan disebarkan secara mulut ke mulut. <b>(S2-O1)</b></p> <p>2. Kualitas produk yang baik ditambah kedekatan dengan pelanggan, bisa membuat perusahaan lebih terkenal. <b>(S3-O2)</b></p>	<p>beberapa rumah sakit. <b>(W1-O1)</b></p> <p>2. Tentang perusahaan bisa diperoleh dari testimoni para pelanggan yang dekat, kemudian diberikan kepada calon pelanggan baru . <b>(W2-O2)</b></p>
<p><b>Threats</b></p> <p>1. Perusahaan lain yang pengemasan informasinya lebih menarik</p> <p>2. Calon pelanggan yang ragu</p>	<p><b>Strategi S-T</b></p> <p>1. Memberikan pelayanan baik terhadap calon pelanggan. <b>(S2-T2)</b></p> <p>2. Mudah di hubungi dapat menutupi pengemasan informasi yang belum <b>(S1-T1)</b></p>	<p><b>Strategi W-T</b></p> <p>1. Mengemas informasi profil perusahaan dengan lebih menarik. <b>(W1-T1)</b></p> <p>2. Mempermudah akses informasi sehingga pelanggan cepat percaya dengan keberadaan perusahaan <b>(W2-T2)</b></p>

PT Fajar Alam Scientific memiliki kelebihan dalam segi pelayanan dan penjaminan kualitas. Di samping itu, berbagai macam peluang dapat terbuka karena potensi terjadinya pemasaran melalui mulut ke mulut dan hubungan dekat perusahaan dengan pelanggan. Namun di sisi lain, pengemasan informasi dari media yang digunakan belum menarik sehingga dapat menimbulkan keraguan calon klien. Atas beberapa kesimpulan di atas strategi yang dapat dilakukan adalah Selalu berupaya meningkatkan pelayanan, respon yang cepat, pengemasan informasi yang menarik serta membuat informasi tersebut mudah untuk diakses.

#### **II.4 Resume**

PT. Fajar Alam Scientific merupakan perusahaan yang sejak awal fokus mendistribusikan alat laboratorium rumah sakit dan alat diagnosis medis. Dapat terus berkembang dengan adanya kegigihan dan pelayanan yang baik dalam usaha mendapatkan para pelanggannya. Selain itu kecepatan respon saat dihubungi serta kualitas produk yang baik, membuat para pelanggan semakin yakin dengan kinerja perusahaan.

Reputasi tersebut membuat pelanggan rumah sakit dan laboratorium merekomendasikan apabila ada rumah sakit lain yang sedang mencari alat kesehatan untuk melengkapi alat laboratoriumnya. Dengan kekuatan reputasi tersebut PT. Fajar Alam Scientific dapat dikenal dan menjadi *sub-distributor* resmi di wilayah Jawa Barat. Kemajuan teknologi dan informasi menyebabkan kebiasaan dan standar penyampaian informasi juga mengalami kemajuan dari kemudahan akses hingga pengemasannya yang semakin menarik.

Pada PT. Fajar Alam Scientific pengemasan informasi tentang profil perusahaan belum dikemas menarik secara visual. Selain harus tersampaikan dengan baik, informasi perusahaan harus dapat menarik perhatian pelanggan. Dengan pengemasan informasi yang menarik juga dapat membuat calon pelanggan menjadi semakin yakin untuk bekerjasama dengan perusahaan.

Perancangan informasi yang sesuai dan dapat mendukung PT. Fajar Alam Scientific agar data fakta terkait profil perusahaan dapat terkemas dengan baik, adalah melalui media *company profile*. Dengan menggunakan media tersebut Informasi dapat dikemas sesuai dengan lebih menarik secara visual dan terlihat lebih teratur. Semakin menariknya pengemasan informasi maka semakin yakin juga calon pelanggan tertarik untuk bekerjasama. Selain itu apabila *company profile* ini di distribusikan pada saat proses presentasi untuk menarik calon pelanggan agar bisa bekerjasama, terdapat media pendukung berupa brosur dan katalog yang dapat membuat pengemasan informasi terkait ketersediaan dan spesifikasi alat yang di distribusikan oleh PT. Fajar Alam Scientific dapat tersampaikan dengan baik.

## **II.5 Solusi Perancangan**

PT Fajar Alam Scientific sebagai perusahaan penyalur alat diagnosa medis membutuhkan suatu media informasi yang tersusun, mudah diakses dan memiliki tampilan visual yang menarik. Dengan begitu potensi keberadaan dan kredibilitas PT Fajar Alam Scientific dapat diketahui oleh target khalayak yang lebih luas.