BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika pertama kali didirikan di Bandung Barat pada tahun 2007, dibawah naungan CV. Sumber Medika berdasarkan Akte Notaris nomor 1 oleh Notaris Nunung Marjati, SH di Bandung dan bergerak di bidang usaha jasa penunjang dan kesehatan. Kini Laboratorium memiliki dua lokasi yang strategis, yaitu:

1) Ruko kawasan Perumahan Cimareme Indah Blok C1 No. 13 Padalarang, Bandung Barat.
2) Ruko Singosari, Jl. Singosari Raya No. 8 Melong Asih, Cijerah.

Kehadiran Laboratorium Sumber Medika pun makin melekat di Masyarakat dan mampu menjadi sahabat bagi banyak pihak.Kemitraan yang terbangun pun memiliki kerjasama yang baik di setiap kegiatannya. Sumber medika sangat menyadari bahwa kami tidak akan mampu berdiri sendiri tanpa dukungan dari mitra kerja dan rekanan. Karena pada dasarnya untuk dapat menghasilkan sebuah produk layanan yang baik kami juga harus bermitra dengan mitra kerja yang *qualified,* handal dan dapat dipercaya. Perusahaan-perusahaan ternama dalam dunia diagnostik telah menjadi mitra dan distributor kami.

Visi dan Misi Laboratorium Klinik dan radiologi Sumber Medika

1) Visi

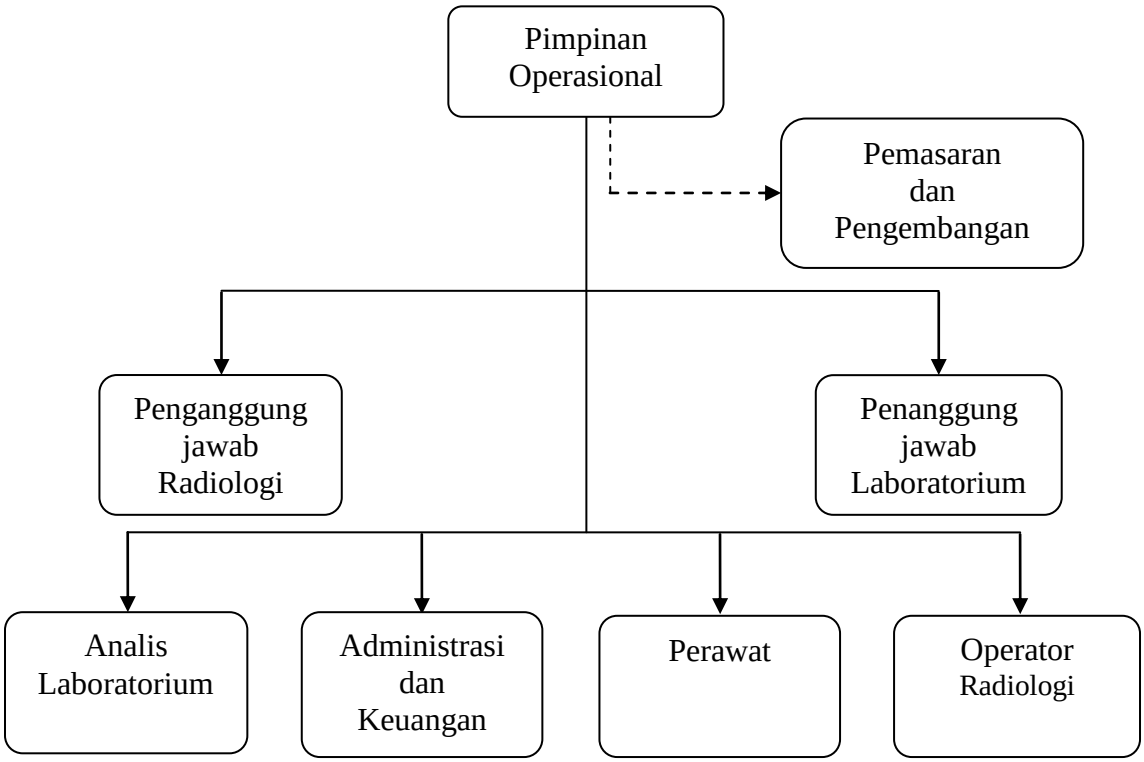
Peduli dan tanggap akan kesehatan masyarakat menjadi tolak ukur Laboratorium Klinik dan radiologi Sumber Medika dalam penyediaan pelayanan kesehatan secara optimal dan berkesinambungan.

2) Misi

Melayani dan memahami arti kesehatan bagi masyarakat dan membantu para klinisi dalam penegakan diagnosis penyakit maupun penapisan penyakit, Laboratorium klinik dan Radiologi Sumber Medika menyediakan fasilitas pemeriksaan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya dan juga membantu dalam penapisan penyakit *tuborcolosa*.

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Pada setiap organisasi atau instansi-instansi yang berbadan hokum baik yang bergerak dalam bidang bisnis maupun non bisnis untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan oleh setiap perusahaannya, maka diperlukan suatu struktur organisasi yang sesuai dengan bidang usahanya, karena struktur organisasi adalah mekanisme untuk mencapai tujuan yang diharapkan tersebut.Struktur organisasi merupakan suatu kerangka dasar yang menggambarkan tugas dan tanggung jawab dari bagian-bagian yang terdapat dalam organisasi.



Sumber : Laboraorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cimareme Bandung Barat

4.1.3 Deskripsi Jabatan

Deskripsi jabatan adalah tugas masing-masing dan tanggung jawab yang sesuai dengan jabatan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Dari gambiar struktur organisasi Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cimareme Padalarang maka penulis akan menjelaskan dskripsi jabatan yang sesuai dengan jabatan dan tanggung jawabnya. Adapun penjelasan sebagai berikut:

1) Pimpinan perusahaan

Menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan manajemen keuangan, pengelolaan tagihan-tagihan perusahaan dan pembinaan sumber daya manusia (SDM), pengelolaan administrasi umum serta hubungan dengan lingkungan perusahaan (masyarakat dan pemerintahan) dalam rangka membantu Direktur mencapai tujuan dan sasaran perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang dengan mengoptimalkan sumber-sumber daya yang ada secara professional dan menguntungkan perusahaan.

2) Pemasaran dan Pengembangan

a. Menentukan harga jual, produk
b. Mencari mitra, dengan mendatangi setiap perusahaan dan dokter umum dan mempersentasikan Laboratorium kepada mitra
c. Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah pelanggan
d. Menganalisa dan memberikan arah pengembangan kebutuhan pelanggan
e. Melakukan evaluasi kepuasan pelanggan dari hasil survey
f. Menerapkan budaya, sistem, dan peraturan intern perusahaan serta menerapkan manajemen biaya, untuk memastikan budaya perusahaan dan sistem serta peraturan dijalankan dengan optimal.

3) Admininistrasi

Tugas dan Tanggungjawab:

Tugas Administrasi dalam hal pendokumentasian, pendistribusian seluruh kegiatan operasional termasuk hasil , pemeriksaan (Rekam medis) pemakai jasa sesuai prosedur yang berlaku.

Petugas Administrasi Laboratorium bertanggungjawab kepada Pimpinan laboratorium dengan uraian tugas sebagai berikut :

1. Melengkapi pencatatan data pemakai jasa
2. Mencetak seluruh hasil pemeriksaan.
3. Menyerahkan ke Analis/ Penanggungjawab Laboratorium/ Dokter Konsulen / Pimpinan laboratorium untuk pengesahan hasil pemeriksaan.
4. Mengumpulkan seluruh hasil pemeriksaan.
5. Memasukan kedalam amplop hasil sesuai keperluannya.
6. Menyerahkan ke Pemakai Jasa untuk hasil yang diambil sendiri.
7. Mengirimkan hasil pemeriksaan ke Dokter rujukan / kontraktor.
8. Mengarsipkan seluruh dokumentasi yang berhubungan dengan rekam medis pemakai jasa
9. Membuat laporan kegiatan (laporan kunjungan, laporan rujukan, penagihan dll)
10. Turut serta dalam menjaga kebersihan lingkungan kerja.
11. Turut serta dalam meningkatkan mutu dan etos kerja.
12. Turut serta dalam menjaga citra laboratorium melalui peningkatan moralitas kerja.

4) Analis Laboraorium

Tugas dan Tanggungjawab

Tugas Analis di Laboratorium Klinik & Radiologi Sumber Medika dalam hal penyiapanan, pengambilan, pengolahan dan pemeriksaan bahan (BP) sesuai prosedur yang berlaku.

Analis Laboratorium Klinik & Radiologi Sumber Medika bertanggungjawab kepada Kepala Analis dengan uraian tugas sebagai berikut :

1. Mengambil form permintaan pemeriksaan didalam rak formulir.
2. Melakukan pengambilan BP darah dan BP lainnya sesuai dengan form permintaan pemeriksaan (Volume, jenis BP yang akan diolah).
3. Mencatat item-item pemeriksaan kedalam buku besar sesuai form permintaaan pemeriksaan.
4. Mengembalikan form permintaan pemeriksaan setelah terlebih dahulu membubuhkan paraf , tanggal dan jam pengambilan BP, kedalam rak formulir.
5. Membawa BP yang sudah diambil ke pengolahan BP untuk dilakukan pemeriksaan.

5) Perawat

Tugas dan Tanggungjawab

Tugas perawat untuk menjamin mutu pelayanan dan hasil pemeriksaan Elektrokardiogram, dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku.

Perawat sebagai penunjang pemeriksaan laboratorium bertanggungjawab kepada Penanggungjawab laboratorium dengan uraian tugas sebagai berikut :

1. Berperan aktif dalam menjaga kelancaran dan kenyamanan pemakai jasa sesuai permintaan pemeriksaan.
2. Mempersiapkan pengambilan Bahan Pemeriksaan (BP).
3. Menyiapkan alat penunjang pemeriksaan
4. Menyiapkan hasil pemeriksaan sebelum diinterpretasi oleh dokter konsulen.
5. Mendistribusikan hasil pemeriksaan dan interpretasi dokter konsulen kebagian administrasi laboratorium.
6. Merawat dan merapikan alat-alat penunjang pemeriksaan.
7. Turut serta dalam menjaga kebersihan lingkungan kerja.
8. Turut serta dalam meningkatkan mutu dan etos kerja.
9. Turut serta dalam menjaga citra laboratorium melalui peningkatan moralitas kerja.

6) Radiografer

Tugas dan Tanggungjawab

Tugas Radiografer dalam hal penyiapan, pemotretan dan pengolahan sesuai prosedur yang berlaku.

Bertanggungjawab kepada Penanggungjawab Radiologi dengan uraian tugas sebagai berikut :

1. Menerima form permintaan pemeriksaan.
2. Mencatat item-item pemeriksaan kedalam buku besar sesuai form permintaaan pemeriksaan.

3. Melakukan pemotretan dengan sinar X sesuai dengan form permintaan pemeriksaan
4. Bertanggungjawab akan setiap pemotretan baik untuk hasil foto / keamanan lingkungan dan kenyamanan pemakai jasa.
5. Melakukan pencucian foto.
6. Menyiapkan form kesimpulan dokter konsulen
7. Mengarsipkan form permintaan pemeriksaan
8. Mencatat tanggal pakai developer dan fixer serta tanggal penggantian.
9. Melaporkan hasil pemeriksaan, kondisi peralatan jika ditemukan ketidak sesuaian
10. Merapikan dan merawat alat-alat pemeriksaan.
11. Turut serta dalam menjaga kebersihan lingkungan kerja.
12. Turut serta dalam meningkatkan mutu dan etos kerja.
13. Turut serta dalam menjaga citra laboratorium melalui peningkatan moralitas kerja.

4.1.4 Aktivitas Perusahaan

Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika adalah salah satu perusahan yang bergerak dibidang jasa dalam pemeriksaan laboratorium diantaranya: *hematologi, imunologi klinik, kimia klinik, mikrobiologi klinik, urin, feaces, narkoba, elektokardiografi, radiologi dan rontgen / x-ray foto*. Untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen di dalam pelayanan kesehatan yang sekarang sangatlah penting, Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika

juga menyediakan pelayanan *home service* bagi mereka yang tidak bisa datang ke laboratorium sendiri untuk pemeriksaan berkala bagi karyawan laboratorium Sumber Medika, dapat melakukan pelayanan ditempat, sehingga perusahaan tidak kehilangan waktu bekerja para karyawan.

Laboratorium Sumber Medika ikut berkontribusi dalam perekrutan bidang kesehatan calon karyawan dan sudah mendapat rekomendasi dari dinas tenaga kerja.

Dari uraian diatas, Laboratorium Sumber Medika ingin membuktikan sebagai Laboratorium Klinik yang dapat diterima oleh kalangan masyarakat dalam pelayanan kesehatan dibidang Laboratorium.

Tujuan utama Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika yaitu membantu masyarakat dalam menuntaskan penyakit *tuborcolosis* yaitu dimana pasien merasakan penyakit paru-paru. Dengan memiliki dua letak lokasi Sumber Medika antara Cijerah dan Cimareme memiliki perbedaan harga, Sumber Medika menetapkan harga rendah untuk segmen menengah kebawah yaitu sekitar Cimareme karena masyarakat yang yang datang dengan taraf atau pendapatan yang sekiranya standar sedangkan pengobatan di jaman sekarang harganya sudah melambung tinggi. Sehingga, Sumber Medika fokus membuka Laboratorium Klinik ini di Cimareme Padalarang.

4.2 Pembahasan Penelitian

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian analisis positioning laboratorium klinik dan radiologi Sumber Medika cabang Cimareme Bandung Barat dengan menggunakan pendekatan analisis SWOT. Analisis SWOT digunakan untuk menjaring persepsi dan penilaian ahli (*expert*) terhadap faktor internal dan eksternal laboratorium klinik dan radiologi Sumber Medika cabang Cimareme Bandung Barat, sehingga pada akhirnya didapatkan faktor kekuatan, faktor kelemahan, faktor peluang, dan faktor ancaman. Dari penilaian bobot IFAS (*Internal Factor Analysis System*) dan EFAS (*External Factor Analysis System*), didapatkan beberapa alternatif strategi yang dapat digunakan dalam upaya peningkatan positioning perusahaan laboratorium klinik dan radiologi Sumber Medika cabang Cimareme Bandung Barat.

Setelah didapatkan beberapa alternatif strategi, maka perlu dilakukan pemilihan prioritas berdasarkan kriteria yang ditetapkan. Penentuan prioritas ini perlu dilakukan karena untuk melakukan seluruh strategi yang telah diperoleh melalui analisis SWOT akan membutuhkan sumber daya yang sangat besar.

4.2.1 Hasil dan Analisis SWOT

Tahapan-tahapan dalam melakukan analisis SWOT dilakukan sebagai berikut:

4.2.1.1 Identifikasi Faktor-Faktor Internal Dan Eksternal

Tahap pertama dalam analisis SWOT adalah melakukan identifikasi terhadap faktor-faktor internal dan eksternal laboratorium klinik dan radiologi

Sumber Medika cabang Cimareme Bandung Barat yang dianggap berpengaruh secara positif maupun secara negatif dalam merencanakan dan melaksanakan positioning perusahaan. Tahap ini sangat penting karena hasil dari identifikasi ini akan menjadi dasar untuk kegiatan analisis berikutnya. Identifikasi faktor-faktor internal dan eksternal ini dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen, kajian literature dan melakukan survey pendahuluan di laboratorium klinik dan radiologi Sumber Medika cabang Cimareme Bandung Barat

Berdasarkan dokumen-dokumen, kajian literatur, pendahuluan Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cabang Cimareme Bandung Barat, serta gambaran umum yang telah diungkapkan dalam Bab 3, maka diperoleh elemen faktor-faktor internal dan eksternal seperti

Tabel 4.1
Perumusan Identifikasi Faktor Internal

No	Faktor Internal	Penilaian	Ket
	Aspek Budaya Kerja		
1	Pengaruh budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan	3	W
	Aspek Organisasi		
2	Kemampuan struktur organisasi menunjang efektifitas operasional	3.6	W
	Product		
3	Jenis dan jumlah produk laboratorium klinik dan radiologi yang ditawarkan	3.6	O
4	Daya tarik dan daya saing produk	4.6	O
	Price		
5	Modal usaha yang mendukung	4.6	S
6	Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan	4.8	S
7	Keuangan perusahaan yang stabil dan naik	4	S
	Place		
8	Kemudahan terhadap fasilitas transportasi umum	4.4	S
9	Jarak dari pusat niaga	3	W
	Promotion		
10	Manajer pemasaran berpengalaman	4	S
11	Memiliki strategi promosi yang terencana baik	4	S
12	Memiliki tenaga khusus promosi	3.2	W
	People		
13	SDM yang berkualitas	4	S

	Physical Evidance		
14	Kondisi bangunan perusahaan (luas, kontruksi, keindahan, parkir dll)	3.6	W
15	Menggunakan teknologi yang canggih untuk pemeriksaan	3	W
	Process		
16	Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan	4.8	S
17	Proses kecepatan pelayanan	4.2	S
18	Program jemput bola	4.6	S
	Rata-rata	**3.90**	

Sumber: penilaian responden atas SWOT

Tabel 4.2

Perumusan Identifikasi Faktor Eksternal

No	Faktor eksternal	Penilaian	Ket
	Kebijakan Pemerintah		
1	Dampak produk hukum (termasuk perijinan) untuk perkembangan dunia usaha	4.4	O
2	Dampak ketentuan perpajakan terhadap perkembangan dunia usaha	3.4	T
3	Pengaruh kelonggaran ijin pembukaan kantor cabang	4.2	O
	Aspek Ekonomi		
4	Dampak globalisasi terhadap perkembangan laboratorium klinik	3.6	O
5	Dampak pertumbuhan ekonomi daerah terhadap strategi perusahaan	3.2	T
6	Dampak peluang pasar terhadap strategi perusahaan	4.4	O
7	Dampak menjaring konsumen baru terhadap strategi perusahaan	4.8	O
8	Dampak pertumbuhan pangsa pasar terhadap strategi perusahaan	4.2	O
	Perkembangan Teknologi		
9	Pengaruh teknologi laboratorium klinik pesaing	2.6	T
10	Pengaruh globalisasi terhadap penggunaan teknologi canggih	3.4	T
11	Pengaruh tuntunan pasien atas penggunaan teknologi yang canggih	3.8	O
12	Pengaruh teknologi system informasi laboratorium klinik pesaing	3.4	T
	Kondisi Keamanan		
13	Pengaruh kondisi keamanan daerah terhadap strategi perusahaan	2.6	T
	Kondisi Pesaing		
14	Dampak meningkatnya persaingan terhadap strategi perusahaan	2.8	T
15	Dampak meningkatnya promosi dan pemasaran laboratorium klinik pesaing	3.4	T
	Kondisi Umum dan Budaya		
16	Dampak fanatisme kepercayaan pada laboratorium pesaing terhadap perusahaan	2.6	T
17	Pengaruh selera masyarakat terhadap jasa laboratorium	3.6	O
18	Dampak keadaan industry/usaha disekitar	4.6	O
	Rata-rata	**3.60**	

Sumber: penilaian responden atas SWOT

4.2.1.2 Faktor-faktor Internal

Berdasarkan perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari seluruh faktor internal adalah sebesar 3,90. Faktor-faktor internal tersebut kemudian dibagi menjadi dua bagian, yaitu faktor internal yang nilai rata-ratanya diatas nilai *rata-rata* dikelompokkan sebagai kekuatan (*strength*), dan faktor internal yang nilainya rata-ratanya dibawah nilai rata-rata dikelompokkan sebagai kelemahan (*weakness*).

Tabel 4.3
Hasil Identifikasi Faktor Internal

No	Kekutan (*Strenght*)	Penilaian
3	Jenis dan jumlah produk laboratorium klinik dan radiologi yang ditawarkan	4
5	Modal usaha yang mendukung	4.6
6	Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan	4.8
7	Keuangan perusahaan yang stabil dan naik	4
8	Kemudahan terhadap fasilitas transportasi umum	4.4
10	Manajer pemasaran berpengalaman	4
11	Memiliki strategi promosi yang terencana baik	4
13	SDM yang berkualitas	4
16	Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan	4.8
17	Proses kecepatan pelayanan	4.2
18	Program jemput bola	4.6
	Kelemahan (*weakness*)	
1	Pengaruh budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan	3
2	Kemampuan struktur organisasi menunjang efektifitas operasional	3.6
4	Daya tarik dan daya saing produk	3.6
9	Jarak dari pusat niaga	3
12	Memiliki tenaga khusus promosi	3.2
14	Kondisi bangunan perusahaan (luas, kontruksi, keindahan, parkir, dll)	3.6
15	Menggunakan teknologi yang canggih untuk pemeriksaan	3

Sumber: Hasil penilaian responden atas kuisioner SWOT

4.2.1.3 Faktor-faktor Eksternal

Nilai rata-rata untuk faktor eksternal adalah 3,60. Faktor-faktor yang mendapatkan nilai diatas nilai rata-rata akan dikelompokkan menjadi kesempatan (*Opportunity*), sementara yang nilainya dibawah nilai rata-rata dikelompokkan menjadi ancaman (*Threats*).

Tabel 4.4

Hasil Identifikasi Faktor Eksternal

No	Peluang (*opportunity*)	Penilaian
1	Dampak produk hukum (termasuk perijinan) untuk perkembangan dunia usaha	3.4
3	Pengaruh kelonggaran ijin pembukaan kantor cabang	3.2
4	Dampak globalisasi terhadap perkembangan laboratorium klinik	2.6
6	Dampak peluang pasar terhadap strategi perusahaan	3.4
7	Dampak menjaring konsumen baru terhadap strategi perusahaan	3.4
8	Dampak pertumbuhan pangsa pasar terhadap strategi perusahaan	2.6
11	Pengaruh tuntunan pasien atas penggunaan teknologi yang canggih	2.8
17	Pengaruh selera masyarakat terhadap jasa laboratorium	3.4
18	Dampak keadaan industry/usaha disekitar	2.6
	Ancaman (*threats*)	
2	Dampak ketentuan perpajakan terhadap perkembangan dunia usaha	4.4
5	Dampak pertumbuhan ekonomi daerah terhadap strategi perusahaan	4.2
9	Pengaruh teknologi laboratorium klinik pesaing	3.6
10	Pengaruh globalisasi terhadap penggunaan teknologi canggih	4.4
12	Pengaruh teknologi system informasi laboratorium klinik pesaing	4.8
13	Pengaruh kondisi keamanan daerah terhadap strategi perusahaan	4.2
14	Dampak meningkatnya persaingan terhadap strategi perusahaan	3.8
15	Dampak meningkatnya promosi dan pemasaran laboratorium klinik pesaing	3.6
16	Dampak fanatisme kepercayaan pada laboratorium pesaing terhadap perusahaan	4.6

Sumber: Hasil penilaian responden atas kuisioner SWOT

4.2.2 *Pembobotan Internal Factor Analysis System* (IFAS) dan *External Factor Analysis System* (EFAS)

Setelah faktor-faktor internal dikelompokkan menjadi kekuatan dan kelemahan, dan faktor-faktor eksternal dikelompokkan menjadi peluang dan ancaman, langkah selanjutnya adalah melakukan pembobotan IFAS – EFAS dengan hasil seperti yang disajikan dalam tabel 5.7

Tabel 4.5

Faktor Internal Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cabang Cimareme

No	Kekutan (Strenght)	Bobot	Rating	Score
13	SDM yang berkualitas	0.08	4	0.32
8	Kemudahan terhadap fasilitas transportasi umum	0.07	4	0.38
5	Modal usaha yang mendukung	0.08	4	0.32
16	Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan	0.09	4	0.26
17	Proses kecepatan pelayanan	0.07	4	0.28
18	Program jemput bola	0.07	4	0.28
6	Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan	0.08	4	0.32
7	Keuangan perusahaan yang stabil dan naik	0.05	4	0.20
10	Manajer pemasaran berpengalaman	0.06	3	0.18
11	Memiliki strategi promosi yang terencana baik	0.06	4	0.24
	Kelemahan (*weakness*)			
2	Kemampuan struktur organisasi menunjang efektifitas operasional	0.04	3	0.12
9	Jarak dari pusat niaga	0.03	4	0.12
14	Kondisi bangunan perusahaan (luas, kontruksi, keindahan, parkir, dll)	0.03	4	0.12
1	Pengaruh budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan	0.03	4	0.12
15	Menggunakan teknologi yang canggih untuk pemeriksaan	0.03	4	0.12
12	Memiliki tenaga khusus promosi	0.02	4	0.08
4	Daya tarik dan daya saing produk	0.04	4	0.16
		1		3.90

Sumber: Data diolah dari Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cabang Cimareme

Tabel 4.6

Faktor Eksternal Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cabang Cimareme

No	Peluang (opportunity)	Bobot	Rating	Score
1	Dampak produk hukum (termasuk perijinan) untuk perkembangan dunia usaha	0.08	4	0.32
3	Pengaruh kelonggaran ijin pembukaan kantor cabang	0.09	4	0.36
4	Dampak globalisasi terhadap perkembangan laboratorium klinik	0.06	3	0.18
6	Dampak peluang pasar terhadap strategi perusahaan	0.08	4	0.32
7	Dampak menjaring konsumen baru terhadap strategi perusahaan	0.08	4	0.32
8	Dampak pertumbuhan pangsa pasar terhadap strategi perusahaan	0.07	4	0.28
11	Pengaruh tuntunan pasien atas penggunaan teknologi yang canggih	0.07	4	0.28
17	Pengaruh selera masyarakat terhadap jasa laboratorium	0.07	4	0.28
18	Dampak keadaan industry/usaha disekitar	0.09	4	0.36
	Ancaman (*threats*)			
2	Dampak ketentuan perpajakan terhadap perkembangan dunia usaha	0.04	3	0.12
5	Dampak pertumbuhan ekonomi daerah terhadap strategi perusahaan	0.03	3	0.09
9	Pengaruh teknologi laboratorium klinik pesaing	0.04	3	0.12
10	Pengaruh globalisasi terhadap penggunaan teknologi canggih	0.05	3	0.15
12	Pengaruh teknologi system informasi laboratorium klinik pesaing	0.04	4	0.16
13	Pengaruh kondisi keamanan daerah terhadap strategi perusahaan	0.03	4	0.12
14	Dampak meningkatnya persaingan terhadap strategi perusahaan	0.03	4	0.12
15	Dampak meningkatnya promosi dan pemasaran laboratorium klinik pesaing	0.03	4	0.12
16	Dampak fanatisme kepercayaan pada laboratorium pesaing terhadap perusahaan	0.02	4	0.08
		1		3.78

Sumber: Data diolah dari Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cabang Cimareme

4.2.3 Perumusan Strategi

Untuk mengetahui prioritas dan keterkaitan antar strategi berdasarkan pembobotan SWOT-nya, maka dilakukan interaksi kombinasi strategi internal eksternal. Perumusan strategi-strategi tersebut disusun berdasarkan faktor internal, *strength* dan *weakness*, serta faktor eksternal *opportunity* dan *threat* ke dalam Matriks Interaksi IFAS – EFAS SWOT seperti pada table 4.7

Tabel 4.7

Matriks Interaksi IFAS – EFAS SWOT

IFAS / EFAS	***Strenght* (S)**	***Weakness* (W)**
	1. SDM yang berkualitas 2. Kemudahan terhadap fasilitas transportasi umum 3. Modal usaha yang mendukung 4. Lokasi klinik yang strategis 5. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan 6. Proses kecepatan pelayanan 7. Program jemput bola 8. Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan 9. Keuangan perusahaan yang stabil dan naik 10. Memiliki strategi promosi yang terencana baik 11. Jenis dan jumlah produk laboratorium klinik dan radiologi yang ditawarkan	1. Jarak dari pusat niaga cukup jauh 2. Kondisi bangunan perusahaan (luas, kontruksi, keindahan, parkir, dll) kurang baik 3. Pengaruh kondisi keamanan daerah terhadap strategi perusahaan 4. Pengaruh budaya kerja terhadap motivasi kerja karyawan 5. Belum menggunakan teknologi yang canggih untuk pemeriksaan 6. Belum memiliki tenaga khusus promosi 7. Daya tarik dan daya saing produk kurang
***Opportunity* (O)**	***Strenght* (S) dan *Opportunity* (O)**	***Weakness* (W) dan *Opportunity* (O)**
1. Dampak produk hukum (termasuk perijinan) untuk perkembangan dunia usaha 2. Pengaruh kelonggaran ijin pembukaan kantor cabang	1. Meningkatkan program jemput bola untuk menjaring konsumen baru, dengan memiliki keunggulan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas,	1. Meskipun jarak Laboratorium dari pusat niaga jauh, tetapi dengan bisanya menjaring konsumen baru dan keunggulan yang

3. Dampak globalisasi terhadap perkembangan laboratorium klinik 4. Dampak peluang pasar terhadap strategi perusahaan 5. Dampak menjaring konsumen baru terhadap strategi perusahaan 6. Dampak pertumbuhan pangsa pasar terhadap strategi perusahaan 7. Pengaruh kebijakan terhadap strategi usaha 8. Pengaruh selera masyarakat terhadap jasa laboratorium	lokasi yang strategis, pelayanan yang cepat dan kesesuaian harga dengan kualitas pelayanaan. 2. Dengan memiliki modal kuat dan pengaruh kelonggaran izin hukum pembukaam kantor cabang, perusahaan dapat mulai mengembangkan pangsa pasar agar mendapatkan peluang pasar yang besar di pasar sasarannya.	dimiliki perusahaan Laboratorium klinik masih bisa dikenal oleh konsumen. 2. Dengan mampunya menjaring konsumen baru dapat membantu perusahaan dalam promosi. Karena apabila konsumen sudah percaya terhadap kinerja perusahaan maka konsumen itu akan menjadi loyal bahkan merekomendasikan kepada pihak lain.
***Threats* (T)** 1. Dampak ketentuan perpajakan terhadap perkembangan dunia usaha 2. Dampak pertumbuhan ekonomi daerah terhadap strategi perusahaan 3. Pengaruh teknologi laboratorium klinik pesaing 4. Pengaruh globalisasi terhadap penggunaan teknologi canggih 5. Pengaruh teknologi system informasi laboratorium klinik pesaing 6. Pengaruh kondisi keamanan daerah terhadap strategi perusahaan 7. Dampak meningkatnya persaingan terhadap strategi perusahaan 8. Dampak meningkatnya promosi dan pemasaran laboratorium klinik pesaing 9. Dampak fanatisme kepercayaan pada laboratorium pesaing terhadap perusahaan	***Strenght* (S) dan *Threats* (T)** 1. Dengan penggunaan teknologi yang canggih pada pesaing dan modal usaha yang mendukung pada perusahaan, perusahaan bisa menyewa peralatan Laboratorium atau membangun kerjasama dengan pemilik peralatan Laboratorium. 2. Dengan adanya strategi promosi yang baik yaitu dapat mengurangi pengaruh sistem informasi pesaing yaitu promosi yang dilakukan adalah *personal selling*.	***Weakness* (W) dan *Threats* (T)** 1. Dekati daerah yang memiliki pasar niaga yang baik, dan lebih ditingkatkan lagi dalam produk jasa yang berbeda dari pesaingnya. 2. Menjalin kerjasama dengan Laboratorium klinik yang yang secara spesifikasi memberikan layanan jasa seperti Laboratorium Bio-test yang menganalisis seperti HIV/AIDS Sehingga varian produk dan daya saing produk pesaing dapat diminimalisir.

Berdasarkan evaluasi faktor internal dan eksternal pada tabel 4.5 dan 4.6 dan table Matrik interaksi EFAS/IFAS, tampak bahwa Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cabang Cimareme memiliki nilai skor 3.90 untuk internal dan 3.78 untuk eksternal atau di atas nilai rata-rata yang menunjukan posisi perusahaan cukup kuat dan berpeluang. Berdasarkan informasi SWOT yang diperoleh di atas maka dapat disimpulkan posisi SWOT Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cabang Cimareme sebagai berikut :

Tabel 4.8
SWOT

NO	Uraian	Skor
1	Hasil Analisa (SW)	3,90 (kuat)
2	Hasil Analisa (OT)	3,78 (peluang)

Hasil interaksi IFAS – EFAS yang menghasilkan alternatif strategi yang mendapat bobot paling tinggi adalah *Strength – Opportunity* (SO), yang dapat diterjemahkan sebagai strategi menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang/kesempatan yang ada. Kondisi ini menguntungkan bagi Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cabang Cimareme Bandung Barat, karena dari sisi faktor internal, Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cabang Cimareme Bandung Barat yang lebih besar daripada kelemahannya, sedangkan dari sisi faktor eksternal, peluang yang ada jauh lebih besar daripada ancaman dalam rangka melaksanakan membuat citra *positioning* perusahaan.

Hasil yang yang dapat ditarik dari analisis SWOT. Pertama bahwa nilai SWOT Laboratorium Sumber Medika dapat dikatakan setara dengan laboratorium pesaingnya sedikit kelemahan pada aspek pengelolaan internal (SW) yang ditunjukkan oleh Laboratorium Sumber Medika yaitu kondisi bangunan yang

terdapat di kawasan ruko sehingga sulit untuk memperluas perusahaan, kurang tenaga ahli dalam pemasarannya dan belum menggunakan teknologi yang canggih, tetapi dapat ditekankan oleh kualitas pelayanan, kecepatan dan kesesuain harga, sehingga hal ini mampu membangun suatu *brand image* perusahaan dan *trust* konsumen terhadap prusahaan karena sesuai dengan sifat jasa yaitu tidap dapat dilihat tetapi bisa dirasakan manfaanya.

Kedua, bahwa ada sedikit kesempatan (O) yaitu dengan berkembangnya permintaan pasien atas teknologi canggih tetapi perusahaan Sumber Medika dapat mengandalkan sumber daya manusia yang berkualitas dan loyal terhadap perusahaan sehingga akan menghasilkan suatu kinerja yang memuaskan.

Beberapa langkah yang dapat diambil berkaitan dengan pelaksanaan strategi ini, yang sekaligus merupakan kekuatan yang dimiliki oleh Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika Cabang Cimareme Bandung Barat dalam upaya memperbaiki kelemahannya antara lain:

1. Melakukan Keunggulan Produk dan Jasa Layanannya (*Sisi Product*)

Deferensiasi produk dan jasa pelayanan yang dimiliki oleh Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika harus terus dilakukan sepanjang waktu agar produk dan jasa tersebut memiliki keunggulan bersaing terhadap produk sejenis.

2. Menentukan Strategi Harga Jual Produk (*Price*)

Harga jual produk pelayanan kesehatan harus dilihat target pasar mana yang akan dimasuki oleh Laboratorium Klinik dan Radiologi Sumber Medika, agar penerapan harga yang diterapkan dapat diterima dalam penyesuaian pasar.

3. Pembukaan Jaringan Perusahaan Cabang (*Place/Distribusi*).

Dengan seiring pertumbuhannya era globalisasi ini masyarakat lebih sadar akan kesehatan, namun tidak semua aspek pelayanan kesehatan dapat dijangkau oleh pasien karena lokasi tempuh oleh pasien bisa dibilang jauh. Apalagi kawasan industri pabrik sangat membutuhkan pelayanan kesehatan berupa laboratorium klinik dan radiologi yang menghasilkan keakurasian yang tepat.

4. Menetapkan Tenaga Khusus Promosi

Membuat perencanaan serta pengelolaan promosi yang efektif, karena promosi saat ini memberikan andil yang besar terhadap keberhasilan. Sehingga perencanaan dan pengelolaan promosi yang efektif dapat dicapai.

5. People

Tercapainya keberhasilan karena ada Sumber Daya Manusia yang berkompeten dan loyal terhadap perusahaan sehingga menciptakan kinerja yang baik.

6. *Process*

Saat ini kebutuhan masyarakat terhadap produk dan jasa pelayanan laboratorium klinik dan radiologi sangat dibutuhkan karena perkembangan jaman yang menyadarkan arti pentingnya kesehatan. Seperti yang telah dibahas kelahiran laboratorium klinik adalah untuk menunjang diagnosis yang tepat terhadap suatu peyakit, dengan adanya pernyataan seperti itu setiap perusahaan yang begerak d laboratorium klinik kini semakin banyak, sehingga perusahaan harus menerapkan strateginya yaitu dengan memberikan kepuasan kepada pasien, proses kecepatan pelayanan dan program jemput bola.

7. *Physical Evideance*

Physical evidence, merupakan penampilan fasilitas fisik yang mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap laboratorium klinik, karena pada dasarnya usaha laboratorium adalah bisnis kepercayaan sehingga masyarakat menjadi percaya. Pihak laboratorium klinik harus bisa memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fisik yang dapat diandalkan. Image pertama yang mencerminkan kualitas pelayanan laboratorium klinik adalah sesuatu yang dapat dilihat. Ruangan yang nyaman, sejuk/tidak panas, mempunyai kamar kecil yang sehat, fasilitas parker yang memadai termasuk kepada beberapa hal yang dapat mencerminkan penampilan fisik juga memperhatikan efektifitas lay out.