

ANALISA FAKTOR-FAKTOR TERJADINYA *OVERLOAD* DI PEDAGANG BESAR FARMASI (STUDI KASUS PT. SAPTA SARI TAMA KOTA MANADO)

Shalsa Shafira Firdaus^{1*}, Gayatri Citraningtyas², Imam Jayanto³

Program Studi Farmasi Universitas Sam Ratulangi^{1,2,3}

*Corresponding Author: shalsashff@gmail.com

ABSTRAK

Pengelolaan obat dalam proses pendistribusian obat-obatan dibuat secara terorganisir sehingga tidak terjadi hal-hal yang dapat menghambat pelayanan terhadap konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya *overload* di PT. Sapta Sari Tama dan mengetahui upaya apa saja yang dapat meminimalisir terjadinya hal tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pengambilan data secara observasi dan wawancara. Penelitian ini dilakukan di PT. Sapta Sari Tama Kota Manado pada bulan Januari hingga Maret 2023. Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara dengan 5 orang dan menggunakan analisis periode waktu (*retrospektif*), diketahui adanya ketidaksesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) umum PBF dengan sistem operasional PT. Sapta Sari Tama. Terdapat empat faktor penyebab terjadinya *Overload* yaitu ruang penyimpanan yang kurang mencukupi, minimnya transportasi dan tenaga pengantar, ketidaksesuaian kondisi obat dengan faktur, dan adanya pengembalian produk obat. Upayanya ialah perluasan lahan gudang yang cukup dan memperbaiki kondisi ruangan untuk menyimpan obat yang belum sempat di keluarkan serta meningkatkan operasional secara optimal, perekrutan pegawai serta penambahan alat transportasi, menarik kembali barang kemudian dibuatkan faktur yang baru untuk penggantian barang yang tidak sesuai, menerapkan sistem pengecekan kembali ketersediaan barang dan menyarankan untuk peningkatan penjualan di outlet.

Kata kunci : *overload*, pedagang besar farmasi, sistem operasional

ABSTRACT

Drug management in the drug distribution process is made in an organized manner so that things do not occur that could hinder service to consumers. The purpose of this study is to find out what are the factors that cause overload at PT. Sapta Sari Tama and know what efforts can minimize the occurrence of this. This research is a descriptive research with data collection by observation and interviews. This research was conducted at PT. Sapta Sari Tama Manado City from January to March 2023. Based on the results of research through observation and interviews with 5 people and using time period analysis (retrospective), it is known that there is a discrepancy between PBF's general Standard Operating Procedures (SOP) and the operational system of PT. Sapta Saritama. There are four factors that cause Overload, namely insufficient storage space, lack of transportation and delivery personnel, incompatibility of drug conditions with invoices, and returns of drug products. The efforts are to expand sufficient warehouse space and improve room conditions for storing drugs that have not yet been issued and optimally increase operations, recruit employees and add transportation equipment, recall goods and then create new invoices to replace non-conforming goods, implement a checking system. re-availability of goods and suggest for increased sales at outlets.

Keywords : *overload, pharmaceutical wholesalers, operational system*

PENDAHULUAN

Setiap Pedagang Besar Farmasi (PBF) tentu sudah menerapkan Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB). Setiap PBF harus memiliki Apoteker penanggung jawab yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan ketentuan pengadaan, penyimpanan dan penyaluran obat dan/atau bahan obat kepada pasien harus terdokumentasi dan memenuhi prinsip-prinsip dari CDOB. Seluruh tindakan operasional dilakukan oleh PBF untuk menyalurkan produk farmasi diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 tahun 2009 Tentang Pekerjaan

kefarmasian dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1148 tahun 2011 Tentang Pedagang Besar Farmasi. PBF harus dapat mempertahankan kualitas rantai distribusi farmasi untuk penjaminan produk farmasi yang disalurkan. PBF bertugas untuk menyalurkan obat kepada PBF lain, apotek, puskesmas hingga rumah sakit. Setiap PBF harus memiliki apoteker penanggung jawab yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan ketentuan pengadaan, penyimpanan dan penyaluran obat dan/atau bahan obat kepada pasien harus terdokumentasi dan memenuhi prinsip-prinsip dari CDOB (Wijaya, *et al.* 2018). Instalasi kesehatan memiliki stok obat yang minim atau terlalu sedikit maka permintaan konsumen sering kali tidak puas. Stok yang terlalu besar menyebabkan biaya penyimpanan yang terlalu tinggi, kemungkinan obat akan menjadi rusak/ kadaluwarsa dan ada resiko jika harga bahan/ obat turun (Malinggas, 2015) CDOB adalah cara distribusi atau penyaluran obat dan atau bahan obat yang bertujuan memastikan mutu sepanjang jalur distribusi atau penyaluran sesuai persyaratan dan tujuan penggunaannya. Kegiatan yang menyangkut distribusi obat meliputi pengadaan, penyimpanan, dan penyaluran obat dari produsen hingga ke tangan konsumen. Penerapan CDOB ini diharapkan dapat mempertahankan dan memastikan mutu obat yang diterima oleh pasien sama dengan mutu obat yang dikeluarkan oleh industri farmasi (Wijaya, *et al.* 2018).

Pengelolaan obat harus diproses secara professional, terorganisir dan terencana. Terutama dalam proses pendistribusian obat-obatan dan alat kesehatan sehingga tidak terjadi hal-hal yang dapat menghambat pelayanan terhadap konsumen dan mutu pelayanan akan meningkat jika instalasi memberikan kepuasan kepada masyarakat (Rusdiana et al., 2016). Pada operasional PBF tidak menutup kemungkinan akan terjadinya overload. Overload menggambarkan ketidak seimbangan antara aktivitas gudang dengan penjualan sehingga perlu melakukan perbaikan pada pemasaran untuk memperbaiki perputaran barang dan percepatan penjualan (Satibi et al., 2019).

Setiap PBF tentunya memiliki kemungkinan terjadi hal yang serupa, dalam kasus ini didapatkan pada perindustrian farmasi di PT. Sapta Sari Tama yang merupakan salah satu PBF Nasional di Kota Manado. Pada survei awal didapatkan hasil wawancara oleh Kepala Gudang dengan masalah yang sering terjadi ialah ketidaksesuaian pengelolaan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PBF. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam terlaksananya operasional PBF serta menganalisa solusi apa saja yang akan diberikan dengan metode observasi langsung dan wawancara sebagai instrumen penelitiannya.

METODE

Penelitian ini dilakukan di PT. Sapta Sari Tama Kotam Manado pada kurun waktu Januari-Maret 2023. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus menggunakan periode waktu secara retrospektif dengan analisis observasi deskriptif. Data penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil observasi langsung dan data sekunder dari hasil wawancara terhadap riwayat kejadian overload pada tahun kebelakang yaitu dari periode tahun 2021-2022.

Oservasi dilakukan secara langsung apa saja yang menjadi pengambat dalam terlaksananya peindustrian sehingga terjadi overload di Pedagang Besar Farmasi PT. Sapta Sari Tama dan proses tanya jawab secara terarah yang dilakukan dengan Kepala Cabang, Kepala Gudang, Apoteker Penanggung Jawab, Kepala Administrasi dan Keuangan serta Supervisor Sales PBF tersebut. Proses pengumpulan data yang terkumpul dalam metode observasi dan wawancara yang dirangkum kemudian memilih hal yang pokok sesuai dengan fokus penelitian. Proses penyajian data dalam metode ini bersifat naratif untuk membantu memahami sesuatu yang sedang terjadi, dibuat secara tertata dengan baik dan benar sehingga dapat mudah dipahami untuk menarik sebuah kesimpulan.

HASIL**Tabel 1. Hasil Observasi di PT. Sapta Sari Tama Kota Manado**

No	Pertanyaan	YA	TIDAK	Keterangan
Perencanaan				
1	Pemilahan jenis jenis, jumlah dan harga sesuai kebutuhan dan anggaran	√		
2	Memperoleh obat dengan harga yang layak, mutu baik.	√		
3	Pengiriman obat yang tepat waktu.	√		
Penerimaan				
1	Pengecekan kiriman obat/bahan obat diterima dengan benar	√		
2	Pemisahan obat/bahan obbat yang diduga telah mendekati tanggal kadaluwarsa	√		
3	Mengecek kondisi fisik produk	√		
Penyimpanan				
1	Luas gudang memadai untuk menyimpan stok obat		√	20x15m
2	Lokasi kantor terpisah dengan gudang		√	Tergabung
3	Struktur gudang dalam keadaan baik, tidak ada retakan, lubang, atau tanda kerusakan oleh air		√	Di beberapa titik atap dan dinding sudah mulai ada kerusakan oleh air
4	Penyimpanan sesuai dengan kriteria produk	√		
Pendistribusian				
1	Transportasi pendistribusian cukup		√	1 mobil box, 3 motor, 1 ekspedisi
2	Menggunakan sistem FIFO dan FEFO	√		

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, penulis mendapatkan empat faktor yang menyebabkan terjadinya *overload* di PT. Sapta Sari Tama sebagai berikut:

Ruang Penyimpanan yang Kurang Mencukupi

Aspek bangunan dan peralatan merupakan sarana dasar utama untuk kegiatan operasional distribusi PBF. Bangunan dan peralatan PBF harus mampu menjamin kegiatan distribusi dan kualitas produk farmasi. Bangunan harus dirancang dan disesuaikan PBF untuk memastikan kondisi penyimpanan yang baik, keamanan yang memadai, kapasitas penyimpanan yang cukup dan kondisi lingkungan yang terjamin (Yusuf, et al. 2020). Penyimpanan obat adalah suatu kegiatan pengamanan terhadap obat yang diterima agar aman (tidak hilang), terhindar dari kerusakan fisik maupun kimia dan mutunya terjamin. Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi penyimpanan obat ini adalah indikator persentase jumlah obat yang rusak dan kadaluarsa (Chaira., et al 2016). Alur masuk obat dalam gudang meliputi penerimaan informasi barang masuk, kemudian memastikan bahwa barang yang akan masuk sudah siap diterima, dan setelah barang masuk dibuatkanlah dokumen serah terima barang. Sedangkan alur keluar obat dari gudang ialah adanya packing list barang keluar yang telah disiapkan dan melakukan verifikasi barang keluar oleh Operator gudang, kemudian mempersiapkan barang obat yang akan keluar dari gudang dan barang obat siap didistribusikan. Hasil observasi yang didapat, luas bangunan PBF ini hanyalah 300 m². Ruang penyimpanan obat (gudang obat) juga berpengaruh sangat besar bagi PBF, dikarenakan fungsi gudang yang sangat berguna untuk penyimpanan produk obat. Kondisi gudang yang tergabung dengan kantor hanya terpisah dengan sekat kaca, penyimpanan obat yang kurang teratur dan beberapa struktur gudang yang memiliki kondisi

seperti beberapa titik atap dan dinding sudah mulai ada kerusakan dengan air mengakibatkan fungsi gudang tidak berjalan dengan baik. Kasus yang sempat beredar mengenai obat sirup tahun 2022 juga sangat berpengaruh dengan penyimpanan obat dalam gudang, seluruh sirup diberhentikan untuk beredar dengan range waktu 4-5 bulan sehingga berpengaruh dengan penyimpanan gudang. Divisi marketing juga telah berusaha semaksimal mungkin memperjuangkan produknya untuk mencapai target yang telah ditentukan dikarenakan pada saat itu terjadi krisis penjualan akibat COVID-19. Namun hal yang tidak terduga terdapat pelonjakan pesanan dari beberapa outlet secara bersamaan. Hal ini menyebabkan penumpukan obat di gudang yang mengakibatkan penyimpanan obat lainnya juga terhambat, sehingga obat lain yang akan disimpan terhambat oleh obat lama yang belum sempat dikeluarkan. Perluasan lahan gudang yang cukup dan memperbaiki kondisi ruangan untuk menyimpan obat yang belum sempat di keluarkan dan dengan meningkatkan operasional secara optimal guna tidak terjadi tumpang tindih proses pemesanan produk obat seperti sistem pemesanan sebelum jam 3 sore akan dikirim pada hari itu juga, sedangkan jika sudah melewati jam tersebut akan dikirimkan pada esok harinya. merupakan solusi yang dapat disarankan agar pada saat pengambilan obat digudang tidak susah.

Minimnya Transportasi dan Tenaga Pengantar

Tenaga ekspedisi tentu saja belum bisa mengurangi penumpukan produk obat yang siap didistribusi digudang ke outlet yang memesannya. Luas cakupan PBF ini dalam provinsi Sulawesi Utara hanya 350 outlet sudah termasuk Rumah Sakit, Apotek, dan Dinas Kesehatan. PBF ini memiliki 1 mobil box, dan 3 kendaraan motor serta bekerja sama dengan 1 ekspedisi yaitu JnT. Sering kali dalam sehari dibutuhkan minimal 8-10 tenaga pengantar untuk mengirimkan produk obat dikonsumen dikarenakan ada beberapa PBF yang meminta dikirim cepat/urgensi. Kemampuan tenaga pengantar dalam satu hari hanya 10-15 outlet sedangkan cakupan per hari yang harus didistribusikan yaitu 25-30 outlet dan kemampuan ekspedisi dalam pengiriman laut hanya satu minggu sekali dan pengiriman darat hanya tiga kali seminggu. Hasil observasi dapat dipastikan bahwa banyak sekali pesanan obat yang diterima namun terhambat dengan sumber daya manusia yang minim. Upaya yang dilakukan dapat dengan melakukan perekrutan pegawai untuk membantu tenaga ekspedisi serta penambahan alat transportasi guna memperlancar proses pendistribusian.

Ketidaksesuaian Kondisi Obat dengan Faktur

Perencanaan obat adalah suatu proses kegiatan seleksi obat untuk menentukan jumlah obat dalam rangka pemenuhan kebutuhan konsumen. Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi perencanaan obat adalah kesesuaian jenis obat yang tersedia dengan daftar obat esensial nasional (DOEN). Pemilihan obat esensial telah mempertimbangkan manfaat dan resiko yang paling menguntungkan, mutunya terjamin termasuk stabilitas, dan bioavailabilitas, praktis dalam penyimpanan, pengangkutan, praktis dalam penggunaan, dan penyerahan disesuaikan dengan tenaga, sarana dan fasilitas kesehatan dan dari segi biaya cukup murah, disamping itu pemilihan obat esensial dapat meningkatkan akses serta kerasionalan obat (Chaira., et al 2016).

Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 tahun 2020 menjelaskan dalam proses penerimaan obat bertujuan untuk memastikan bahwa kiriman obat yang diterima benar, berasal dari pemasok yang disetujui, tidak rusak atau mengalami perubahan selama transportasi. Obat dan/atau bahan obat juga tidak dapat diterima jika dalam keadaan kadaluwarsa atau mendekati tanggal kadaluwarsa sehingga kemungkinan besar obat telah kadaluwarsa sebelum digunakan oleh konsumen.

..... *biasanya barang atau obat yang datang selalu tidak sesuai dengan fakturnya dan ada beberapa produk obat yang mendekati kadaluwarsa ketika dikirimkan ke PBF ini, entah kelalaian dari ekspedisi atau dari pabrik berimbas pada penyimpanan yang berlebih di gudang pada waktu proses refund.* (wawancara dengan Apoteker Penanggung Jawab PBF).

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa ketidaksesuaian obat dengan faktur dan obat mendekati kadaluwarsa akan mengakibatkan penumpukan obat di gudang sembari menunggu proses pengembalian (return). Solusi yang dapat mengurangi terjadinya hal tersebut ialah dengan menarik kembali barang yang tidak sesuai dengan fakturnya kemudian dibuatkan faktur yang baru untuk penggantian barang yang tidak sesuai.

Adanya Pengembalian Produk Obat

Alur masuk obat dalam gudang meliputi penerimaan informasi barang masuk, kemudian memastikan bahwa barang yang akan masuk sudah siap diterima. Proses ini biasanya dikarenakan oleh kerusakan obat, kadaluwarsa atau kondisi wadah yang membuat keraguan bagi outlet yang memesannya. Return barang yang sering terjadi dikarenakan outlet yang kurang mempromosikan produk obat dan penanganan gudang di outlet yang tidak baik seperti tidak menjalankan sistem FIFO (First In First Out) dan FEFO (First Expired First Out) sehingga barang yang di return sebagian besar dikarenakan obat mendekati kadaluwarsa, namun obat yang diretur hanya obat yang minimal 3 bulan sebelum kadaluwarsa sehingga masih dapat diproses untuk pengembalian ke pusat.

.... *Seringkali terjadi barang return, proses return untuk outlet biasanya by email atau berita acara, lalu di proses PBF dengan aplikasi ERP untuk proses return barang ke pabrik.* (Wawancara dengan Apoteker Penanggung Jawab).

Alur pengembalian dan pemesanan produk obat dari PBF ke pusat menggunakan aplikasi ERP (Enterprise Resource Planning) sedangkan alur pengembalian barang dari outlet ke PBF dengan menggunakan email serta berita acara. Solusi yang dapat diterima dengan selalu menerapkan sistem survey barang, dalam artian salesman selalu mengecek kembali ketersediaan barang atau menanyakan kembali stok barang dan menyarankan untuk peningkatan penjualan di outlet agar dalam proses jual beli tidak terjadi pengembalian barang (return).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan empat faktor terjadinya *overload* yaitu ruang penyimpanan yang kurang mencukupi, minimnya transportasi dan tenaga pengantar, ketidaksesuaian kondisi obat dengan faktur, serta adanya pengembalian produk obat (return). Sedangkan upayanya ialah perluasan lahan gudang yang cukup dan memperbaiki kondisi ruangan untuk menyimpan obat yang belum sempat di keluarkan serta meningkatkan operasional secara optimal, perekrutan pegawai serta penambahan alat transportasi, menarik kembali barang yang tidak sesuai dengan fakturnya kemudian dibuatkan faktur yang baru untuk penggantian barang yang tidak sesuai, serta menerapkan sistem survey barang dan menyarankan untuk peningkatan penjualan di outlet agar dalam proses jual beli tidak terjadi pengembalian barang (return).

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan serta arahan kepada penulis dalam penyusunan karya kepada kedua orang tua serta pihak-pihak yang telah banyak memberikan doa dan bantuannya. Tidak lupa untuk PT. Saptasari Tama Kota Manado yang telah memberikan izin penelitian dari instansi terkait yaitu Universitas Sam Ratulangi.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, W. A., dan Musfiroh, I. (2020). Analisis Kesesuaian Kegiatan Pergudangan dan Pemetaan Proses Pergudangan pada Salah Satu Warehouse Industri Farmasi di Jakarta. *Majalah Farmasetika*, 5(3), 94-108.

- Asfar, I. T., dan Taufan, I. 2019. Analisis Naratif, Analisis Konten, Dan Analisis Semiotik (Penelitian Kualitatif) January, 1-13.
- Baxter, J.A. dan Chua W.F. 1998. Doing field research: practice and metatheory in counterpoints. *Journal of Management Accounting Research*. 10 (1): 69-87.
- Chaira, S., Zaini, E., dan Augia, T. (2016). Evaluasi Pengelolaan Obat pada Puskesmas di Kota Pariaman. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(1), 35-41.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah No.51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kasengkang, R. 2016. Analisis Logistik (Studi Kasus Pada Pt. Remenia Satori Tepas-Kota Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Malinggas, N. E. 2015. Analisis Manajemen Logistik Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah DR Sam Ratulangi Tondano. *JIKMU*, 5(5).
- Putra, A. A. P., dan Hartini, Y. S. 2012. Implementasi Cara Distribusi Obat Yang Baik Pada Pedagang Besar Farmasi Di Yogyakarta. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 6(1), 148-54.
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Cara Distribusi Obat yang Baik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1148/MENKES/PER/VI/2011.
- Rusdiana, N., Saputra, B., dan Noviyanto, F. 2016. Alur Distribusi Obat Dan Alat Kesehatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Malingping. *Jurnal Farmagazine*, 2(1), 24-29.
- San, I. P., Batara, A. S., dan Alwi, M. K. 2020. Pengelolaan Kebutuhan Logistik Farmasi pada Instalasi Farmasi RS Islam Faisal Makassar. Promotif: *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 78-85.
- Satibi, F. A., Tuko, E. C., dan Swastiandari, G. L. 2019. Pengendalian persediaan, fasilitas penyimpanan dan distribusi pada industri farmasi dalam mendukung ketersediaan obat era JKN. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 9(1), 27-37.
- Suwendra, I Wayan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan. Bandung: Penerbit Nilacakra.
- Wijaya, M., Dan Chan, A. 2018. Evaluasi Pelaksanaan Cara Distribusi Obat di PBF Rajawali Nusindo. *Jurnal Dunia Farmasi*, 2(3), 148-159.
- Yusnita, Y. 2019. Tindakan Overload Penumpang Pada Transportasi Umum Bireuen Express. Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.
- Yusuf, B., dan Avanti, C. 2020. Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) dan Implementasinya oleh Pedagang Besar Farmasi (PBF) di Kota Banjarmasin-Banjarbaru Tahun 2019. *Jurnal Pharmascience*, 7(2), 58-74.
- Yusi, A., Prih, S., Siti, A., dan Jenny, P. 2019. Analisis Trend Harga Obat Sebelum dan Sesudah Penerapan e-catalogue di Rumah Sakit. *JMPF*, 9(1), 1-11