

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Laboratorium Klinik Meditest merupakan sebuah laboratorium kesehatan yang berdiri sejak 1999 di kota Semarang. Selama beroperasi, Meditest telah menghadapi beragam tantangan di antaranya penurunan jumlah pasien, persaingan yang ketat antara laboratorium klinik, BPJS Kesehatan, hingga kurangnya kesadaran masyarakat untuk periksa kesehatan. Tantangan menjadi semakin berat di tahun 2020 dengan pandemi Covid-19 yang melanda seluruh negara di dunia. Masyarakat menjadi enggan keluar rumah dan ada peraturan dari pemerintah yang membatasi kegiatan berkumpul di luar ruangan. Akibatnya jumlah pasien yang datang ke Meditest semakin menurun. Masyarakat takut untuk periksa kesehatan karena takut tertular. Klien berupa perusahaan-perusahaan yang rutin memeriksakan kesehatan calon karyawan dan karyawan tetap, memutuskan untuk menunda penerimaan karyawan baru, serta mengurangi jumlah karyawan untuk mengurangi beban operasional. Akibatnya jumlah karyawan yang periksa juga menjadi berkurang. Hasil analisis dengan matriks IFE dan EFE menunjukkan nilai masing-masing adalah 2,95 dan 2,82, yang selanjutnya titik pertemuan antara kedua nilai digambarkan pada matriks IE, berada dalam kuadran V yang berarti termasuk dalam kategori menjaga dan mempertahankan, sehingga strategi yang disarankan adalah penetrasi pasar atau pengembangan produk. Pada tahap

berikutnya yaitu menggunakan matriks perencanaan strategi kuantitatif (QSPM), strategi yang cocok adalah penetrasi pasar.

Strategi penetrasi pasar memiliki tujuan untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar pada pasar yang sudah ada dan menggunakan produk yang sudah ada. Beberapa cara untuk penetrasi pasar antara lain mengintensifkan pemasaran, pengaturan harga produk, dan upaya untuk menjadikan pelanggan setia dengan produknya. Promosi secara intensif dan agresif dilakukan melalui media sosial yang sering digunakan masyarakat banyak saat ini seperti *Whatsapp* dan *Instagram*. Dengan demikian ada potensi masyarakat untuk mengetahui keberadaan Meditest dan produk-produknya. Menempatkan baliho kecil di jalan protokol Ahmad Yani bisa dipertimbangkan, agar orang yang sering melewati jalan itu dapat lebih mudah menemukan Meditest. Pada pelayanan pada pelanggan, harus terus dipastikan bahwa karyawan melayani dengan ramah, tepat, dan tanggap, agar membangun kepercayaan pelanggan. Penyuluhan tentang kesehatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, misalnya untuk periksa kesehatan dan vaksinasi, juga terus dilakukan.

Pada masa pandemi Covid-19, di satu sisi awalnya dianggap sebagai ancaman yang menyebabkan orang-orang makin enggan untuk periksa kesehatan, namun selanjutnya di sisi lain dapat dipandang sebagai peluang baru, di antaranya *rapid test* untuk mengetahui apakah seseorang positif Covid atau negatif, serta pandemi ini menyebabkan orang semakin sadar diri dengan kesehatannya. Makin banyak orang yang mau divaksin, terutama pneumonia dan meningitis. Ada persyaratan *rapid test* bagi orang-orang yang ingin bepergian ke luar daerah atau

luar negeri. Meditest saat ini sudah menawarkan layanan *rapid test* serta menjual vaksinasi bagi masyarakat yang membutuhkan di saat pandemi ini. Kedua layanan ini sebenarnya bisa mendukung penetrasi pasar.

## 5.2. Saran

Ada beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini. Pertama, perlu mengencangkan aktivitas pemasaran. Menggunakan media sosial semisal *Whatsapp* atau *Instagram* bisa lebih efektif karena kedua *platform* ini adalah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Kegiatan promosi ini juga sebaiknya dibarengi dengan penyuluhan kesehatan untuk menyadarkan masyarakat luas akan pentingnya pemeriksaan kesehatan dan vaksinasi. Permasalahan kesehatan yang relevan dapat menjadi dasar bagi penyuluhan ini. Pemasangan baliho kecil atau *sign* di jalan protokol Ahmad Yani pada belokan langsung ke jalan Admodirono, dirasa diperlukan untuk memudahkan masyarakat dalam menemukan Meditest.

Saran berikutnya, manajemen Meditest perlu mempertimbangkan untuk meremajakan peralatan-peralatan lab yang menunjang produktivitasnya. Mengingat produk peralatan atau mesin lab ini juga mengalami perkembangan teknologi seiring berjalannya waktu sehingga efektivitas dan efisiensi meningkat. Selain itu, kemungkinan bahwa suku cadang peralatan model lama tidak diproduksi lagi, sehingga berpengaruh pada pemeliharaannya.

Peneliti menemui keterbatasan dalam penelitian ini, di antaranya keterbatasan waktu untuk narasumber serta ragam data yang didapat. Namun

diharapkan penelitian ini bisa menjadi inspirasi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian pada obyek yang serupa pada laboratorium klinik atau fasilitas kesehatan lain.

