

apotek jaringan. *Pertama*, kelengkapan produk. KFA mengusahakan ketersediaan semua jenis obat di setiap apoteknya. Jika perlu dicari ketersediaannya di jaringan lain. KFA saat ini menjual sekitar 32.000 jenis obat dan suplemen.

*Kedua*, konsumen berharap mendapat produk berkualitas. Di sinilah pentingnya pengawasan kualitas obat yang dijual KFA. *Ketiga*, akses apotek yang mudah dan tersebar di berbagai tempat.

*Keempat*, konsumen saat ini ingin dilayani oleh orang yang ahli di bidangnya. Tujuannya agar bisa langsung berdiskusi seputar masalah kesehatan, obat, dampak yang mungkin timbul, atau gaya hidup sehat. Untuk itu, di setiap apotek disediakan apoteker.

Nah, KFA mengembangkan usahanya berdasarkan keempat harapan konsumen tersebut. Selain memperbanyak jumlah jaringan, KFA memperkuat jaringannya melalui pembangunan sistem informasi teknologi yang terintegrasi dengan seluruh jaringan apoteknya. Misalnya, setiap apotek belum tentu harus bertanggung jawab atas pengadaan semua obat. Pengadaannya bisa pada satu tempat untuk memenuhi kebutuhan beberapa gerai dan berfungsi sebagai kepala gerai area.

Melalui sistem jaringan yang terintegrasi tersebut, kebutuhan *branding*, iklan, mutu, dan sistem pelaporan harian bisa dilaksanakan bersama dalam satu area. "Dengan cara ini akan membuat pengerjaan fungsi lebih efisien dan komprehensif," kata Imam. KFA memiliki 50 area yang menaungi jaringan-jaringan kecil di areanya.

Pengembangan lainnya adalah memperkuat sistem prosedur operasi dan jaminan mutu yang berkaitan dengan pelayanan karyawan KFA dan standar-disasi produk yang dijual. Dengan begitu, tidak ada aktivitas di gerai yang di luar ketentuan kantor pusat.

Ke depan, KFA menargetkan mampu mempertahankan posisinya sebagai *market leader*. Caranya dengan mempertahankan pelanggan lama dan menjangkau pelanggan baru. Tahun ini, mereka menargetkan penambahan pelanggan baru minimal 30% menjadi 13.000 pelanggan.

Untuk apotek, ditargetkan bertambah minimal 100 gerai setiap tahun. Akhir tahun 2013, jumlah apotek KFA sebanyak 512 gerai dan menjadi 600 gerai pada pertengahan tahun ini. "Target kami, tahun 2017 sudah ada 1.000 gerai apotek Kimia Farma di seluruh Indonesia," kata Imam.

Selain memperkuat jaringan untuk memperbesar pasarnya, KFA juga aktif mengajak masyarakat berpindah dari paradigma kuratif menjadi preventif. Melalui komunitas dan penjelasan kesehatan, diharapkan pelanggan memahami cara meningkatkan kualitas hidup. "Jadi bukan sakitnya diingat tapi kesadaran kesehatannya ditingkatkan. Sesuai *tagline* kami: Ingat Sehat, Ingat Kimia Farma," kata Imam.

Karena itu, peran sumberdaya manusia sangat penting. "SDM juga menjadi agen informasi bagi pelanggan, tidak boleh hanya hadir dan melayani, tapi juga mencari tahu kebutuhan konsumen," kata Imam. Jika itu tercapai, omzet tentu akan mengalir lancar. □

## Refleksi

# Setelah Occupy Wall Street



**Jennie M. Xue**  
Penulis buku-buku best-seller,  
pebisnis dan pengajar di Silicon  
Valley, California, Amerika Serikat

Gerakan *Occupy Wall Street* dimulai pada tanggal 17 September 2011 di Zuccotti Park di Wall Street, New York City, Amerika Serikat (AS). Dalam dua bulan, gerakan ini menyebar bak virus, menjadi gerakan massal di 951 kota dan 82 negara di seluruh dunia. Namun tujuan dari gerakan tersebut tidak jelas dan sampai sekarang masih kabur.

Sebentar lagi gerakan ini akan menginjak tahun ketiga. Bagaimana kondisi Amerika Serikat sekarang pasca *Occupy*? Sebenarnya apa yang bisa dilakukan oleh warga yang tidak puas dengan hak-hak ekonomi mereka?

Cukup banyak warga AS yang sudah semakin skeptis terhadap demokrasi. Meski begitu, mereka menilai berbagai sistem yang mengatur ekonomi, politik, dan hukum memang lebih baik dijalankan dengan prinsip demokrasi daripada prinsip-prinsip lainnya. Apalagi, abad ini adalah abad demokrasi ekonomi, bukan terbatas kepada demokrasi politik seperti di dalam dua abad sebelumnya.

Kesadaran terhadap inekualitas semakin tinggi. Karena itu, adanya kekuatan rakyat alias *people power* menjadi kekuatan dasar demokrasi menjalankan fitur *check and balance* sehingga tirani bisa diminimalisasi. Namun, ini bukan berarti biaya sosial atau *social cost* dan *social debt* dari suatu sistem ekonomi liberal yang didukung oleh demokrasi bisa diminimalisasi.

Gerakan *Occupy Wall Street* mengingatkan seluruh dunia terhadap adanya kelemahan demokrasi ekonomi. Lebih lanjut, gerakan ini juga mengingatkan bahwa selalu ada harapan dan setiap kekecewaan yang merupakan indikator diperlukannya untuk perbaikan.

Menurut Richard H. Tawney, dua hal yang perlu diperhatikan adalah dimensi sosial dan dimensi personal dalam konsumsi karena saling mempengaruhi. Dalam demokrasi ekonomi, unsur dimensi sosial mendominasi, namun dimensi personal juga besar pengaruhnya.

Bagi para pelaku bisnis seperti Anda dan saya, mungkin tidak terlalu memusingkan segala macam filosofi di balik ekonomi. Yang penting adalah laba. Padahal, kita tidak bisa dengan begitu saja mengabaikan utang sosial dan biaya sosial yang merupakan antitesis dari perolehan laba dalam bentuk nominal.

**Indonesia, yang kebijakan ekonominya prudent, masih lemah pada pelaksanaannya.**

dengan campur tangan pemerintah yang terlalu dalam di bidang ekonomi. Alasannya, pasar semestinya bebas, sedangkan pemerintah bersifat mengatur alias "tidak bebas".

Jadi bisa dibayangkan betapa besarnya *social debt* di dalam sistem ekonomi yang seperti itu. Inilah yang sedang dirasakan oleh penduduk AS dengan tingginya angka pengangguran, meningkatnya angka kemiskinan, bahkan kelaparan "terselubung".

Indonesia, yang menjalankan kebijakan ekonomi cukup *prudent*, tampaknya masih menghadapi banyak kelemahan dalam praktik pelaksanaannya. Demikian juga dengan Amerika Serikat yang masih mengalami pemulihan ekonomi yang berjalan lambat (*slow recovery*) pasca resesi yang dimulai sejak tahun 2008.

Ada beberapa indikator yang menunjukkan hal tersebut, antara lain, hingga sekarang, satu

dari empat anak-anak di AS masih mengalami kekurangan pangan. Sedangkan, sebesar 15% dari penduduk di negara itu hidup di bawah garis kemiskinan, yaitu sebanyak 46,5 juta orang, pada tahun 2012.

Indikator lainnya, pendapatan masyarakat tidak merata (*income inequality*) dengan angka yang sangat menegangkan. Yaitu, 7% kekayaan AS dikuasai oleh 80% penduduknya. Artinya, sebanyak 93% kekayaan di negara itu dikuasai cuma oleh 20% penduduknya.

Jadi, sangat besar dampak kegagalan kebebasan ekonomi terhadap kemanusiaan. Masih perlu dihitung pula dampak kegagalan demokrasi ekonomi terhadap masa depan dunia yang semakin suram lantaran minimnya berbagai sumber daya alam dan ketersediaan air bersih.

Hampir tiga tahun pasca gerakan *Occupy Wall Street* di AS, masih belum menghasilkan peningkatan kesejahteraan yang berarti. Para Generasi Milenial adalah generasi yang paling merasakan kesulitan dalam mencari pekerjaan, membayar kembali utang sekolah (*student loan*) mereka, dan mencapai fase-fase perjalanan hidup seperti pernikahan, membeli rumah pertama, hingga membiayai anak. Perjalanan AS masih jauh dalam menasejahterakan warganya kembali.

Bagaimana di Indonesia? □

## Tugas Marketing yang Tak Sekadar Jualan

**Meski** persaingan semakin ketat, bisnis apotek memiliki titik kelemahan. Menurut pengamat manajemen dan *marketing* Daniel Saputro, masyarakat masih menilai membeli obat di apotek mana saja tidak ada bedanya. "Isinya sama saja menjual obat, jadi tidak pilih-pilih apotek," ujarnya.

Hal itu terjadi karena tidak ada diferensiasi antara apotek satu dengan yang lain. Berbeda dalam bisnis makanan, paling tidak dari segi rasanya saja sudah sangat berbeda. Karena itulah, diferensiasi dalam bisnis apotek sangat penting untuk memenangkan persaingan. Salah satunya seperti langkah Kimia Farma Apotek (KFA) membuat *member card* berbasis komunitas.

Menurut Daniel, saat ini memang zamannya pemasaran berbasis komunitas dan pemberian nilai lebih kepada konsumen, seperti memberi edukasi. "*Marketing* sekarang itu tidak sekadar jualan, tapi ada *additional benefit* ke konsumennya," katanya.

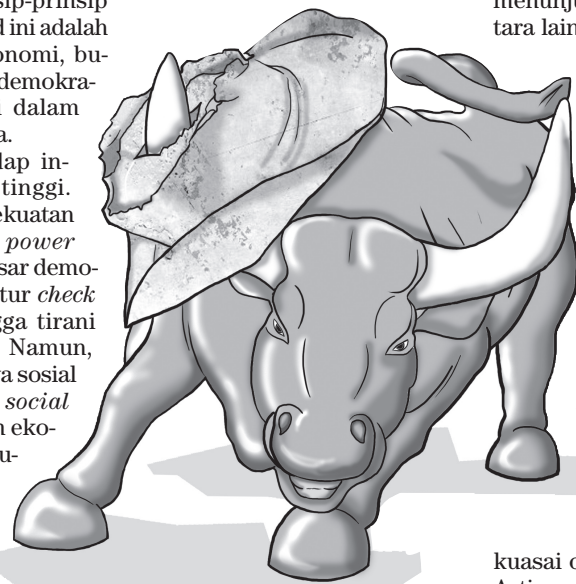
Untuk memperkuat basis komunitas tersebut, sebaiknya KFA juga membuat buletin kesehatan yang diterbitkan secara rutin. Selain memuat daftar harga obat yang dijual, buletin ini berisi informasi fasilitas yang disediakan KFA dan informasi seputar kesehatan serta tip-tip hidup sehat. Buletin diberikan kepada setiap konsumen yang membeli obat atau menggunakan fasilitas klinik, laboratorium, dan optik KFA.

Daniel juga menilai pelaku usaha apotek perlu mengembangkan *e-commerce* dan membuat sistem yang terintegrasi. Ia mencontohkan sistem *e-commerce* jaringan apotek K-24 untuk menjual produknya. "Harus merambah ke *online* karena pengguna *smartphone* semakin banyak," katanya. Di sisi lain, konsumen menuntut pelayanan apotek yang semakin cepat.

Karena itu, KFA perlu memberi nilai tambah lain, seperti rencana membuat layanan pesan-antar (*delivery service*). Namun, Daniel menyarankan, sebaiknya KFA tidak perlu menyediakan jasa pengiriman sendiri karena biayanya besar. KFA dapat bekerjasama dengan pihak ketiga, seperti jasa logistik.

Menurut Daniel, berbagai langkah yang dilakukan KFA itu bertujuan memperbesar pasarnya. Ada tiga hal yang dibidik melalui ekspansi itu. *Pertama*, pelanggan baru. *Kedua*, pemakai baru yakni orang yang merambah fasilitas lain, seperti klinik, optik atau laboratorium. *Ketiga*, penggunaan yang lebih banyak atau rutin. Misalnya, dulu orang yang merasa pusing hanya membeli obat sakit kepala. Kini, dengan sistem *online*, si penderita itu juga tertarik membeli vitamin.

Kemudahan pembayaran saat bertransaksi juga perlu diperhatikan. Selain itu, memberi fasilitas gratis yang menyenangkan pelanggan. Misalnya, cek tekanan darah secara gratis. □



### Biaya sosial

Di masa mendatang, segala bentuk utang *intangibile* akan kembali menghantui kita. Mungkin tidak langsung berdampak terhadap bisnis atau perusahaan Anda, namun keburukannya akan terserap oleh lingkungan dan alam. Ini merupakan kelemahan besar ekonomi liberal yang didukung oleh demokrasi.

Milton Friedman yang mengikuti jejak Hayek berpendapat bahwa ada dua nilai agung dari kapitalisme kompetitif. *Pertama*, kebebasan ekonomi. *Kedua*, kebebasan politik. Perbedaannya: yang pertama dapat dinikmati langsung, sedangkan yang kedua tidak langsung dengan mereduksi besarnya anggaran pemerintahan.

Friedman juga tidak setuju