

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah harta yang paling berharga. Kita selalu bisa bekerja keras untuk menghasilkan banyak uang, ataupun bepergian keseluruh penjuru dunia. Namun tanpa tubuh yang sehat, hidup yang baik tidak akan bisa dirasakan dengan sempurna. Menurut teori kebutuhan Maslow , rasa aman yang didapat dari kesehatan, keluarga, dan kesejahteraan merupakan kebutuhan terbesar ke dua setelah kebutuhan yang bersifat fisiologi (West, 2007). Negara sebagai sumber dari otoritas, legitimasi, dan keteraturan tatanan (Aprinus, 2016) pun menetapkan serangkain peraturan yang berkaitan dengan kebutuhan warganya akan keamanan hidup dan kesehatan. Sebagai Negara yang memiliki kekuasaan absolut penetapan aturan tersebut diakui secara hukum.

Sebagaimana yang tertulis pada Undang Undang Dasar 1945 pasal 28H ayat (1) bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” adanya undang – undang ini kemudian ditindak lanjuti oleh pemerintah dengan menetapkan UU Kesehatan No 36 tahun 2009 dimana pada Pasal 46 menyatakan bahwa “Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat“.

Alat kesehatan merupakan salah satu komponen penting di samping tenaga dan obat dalam sarana pelayanan kesehatan. Teknologi alat kesehatan berkembang sangat pesat seiring dengan perkembangan teknologi IT dari teknologi sederhana sampai teknologi tinggi dan digunakan di fasilitas pelayanan kesehatan , di pelayanan kesehatan pribadi, maupun di rumah tangga.

Sesuai dengan PERMENKES 1190/2010 pasal 1 ayat 1, yang dimaksud dengan alat kesehatan adalah instrumen, aparatus, mesin dan/atau implant yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan/atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh.

Kebutuhan alat kesehatan akan terus meningkat dengan diberlakukannya program

Jaminan Sosial yang merupakan program nasional sesuai Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mengamanatkan bahwa setiap orang atau warga negara berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur. Selain karena telah diaturnya undang – undang yang mengamanat jaminah kesehatan yang menjadi hak dari seluruh warga Negara, tingkat kecelakaan kendaraan bermotor di Indonesia tergolong tinggi. Dilansir dari website berita antara, korban kecelakaan kendaraan bermotor di Indonesia mencapai 28.000 hingga 30.000 pertahunnya. Di tengah kebutuhan akan peralatan medis yang baik, pihak dokter dan rumah sakit yang bersangkutan kerap terkendala dengan terbatasnya variasi pilihan produk dari penyedia peralatan kesehatan.

Saat ini di Indonesia, 90% alat kesehatan yang beredar adalah produk impor. Salah satu alasan mengapa penyalur alat kesehatan (PAK) tidak banyak dijumpai adalah dikarenakan rumitnya proses permohonan untuk mendapatkan akses impor alat kesehatan. Akses ini sangatlah penting bagi PAK, karena tanpa adanya akses dari instansi yang bersangkutan maka PAK tidak diperbolehkan untuk mengimpor produk. Sesuai peraturan yang berlaku, terdapat banyak persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan akses ini. Di antaranya adalah mengenai kelengkapan dokumen dan bangunan standar perusahaan, hingga keterangan mutu produk yang akan di impor. Sebelum dilakukan inspeksi terhadap kantor perusahaan guna menguji kelayakan nya, perusahaan harus melengkapi syarat-syarat yang telah diajukan.

Selain prosedur untuk memperoleh akses yang rumit, masalah yang bisa ditemui dalam penyediaan alat kesehatan adalah seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, yaitu karena terbatasnya jenis varian yang ditawarkan PAK terhadap pihak rumah sakit. Di area dimana penelitian ini dilakukan, diketahui bahwa hanya terdapat 3 PAK sebagai pemasok alat kesehatan di rumah sakit setempat. Setiap PAK memiliki produk yang berbeda produsen. Dan untuk mengejar target harga yang sesuai keinginan konsumen, standar produknya pun belum tentu yang terbaik. Melihat kesempatan di tengah situasi yang demikianlah PT Coloumbus hadir di tengah masyarakat sebagai PAK yang berbeda.

PT Coloumbus Nagraha Jaya adalah suatu perusahaan yang bergerak sebagai penyalur alat – alat kesehatan. Didirikan pada tahun 2016 dan berlokasi di Surabaya. Walaupun keberadaan PT Coloumbus terbilang masih baru, namun tujuan didirikannya perusahaan itu sendiri sangat baik dan diyakini mampu menjadikan pasar alat kesehatan di Indonesia lebih baik dan mempermudah pihak konsumen untuk mendapatkan alat dengan kualitas lebih baik

dengan harga yang bersaing di pasaran.

Sebagai salah satu penyalur alat kesehatan (PAK), tentunya merupakan suatu keharusan bagi PT Coloumbus untuk mentaati aturan perundang – undangan yang telah tercatat dalam PERMENKES 1190/2010. Definisi PAK sendiri menurut undang-undang yang berlaku adalah sebagai badan hukum yang memiliki izin untuk menyalurkan, memperdagangkan alat kesehatan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku dan mempunyai hak untuk mendapatkan izin edar. Sebagai PAK, PT Coloumbus memiliki target untuk menguasai pasar.

Dalam usahanya untuk menguasai pasar, perusahaan tentunya harus melengkapi segala persyaratan yang diperlukan sesuai ketentuan. Selain itu, guna membentuk kerjasama bisnis yang baik PT Coloumbus harus memiliki nilai lebih sebagai PAK pendatang baru. Dalam perusahaan terdapat pihak yang ahli dan berpengalaman dalam dunia pemasaran alat kesehatan di Surabaya. Tentunya hal ini dapat dianggap sebagai nilai lebih. Selain memiliki seseorang yang memiliki banyak pengalaman yang bisa mempermudah interaksi perusahaan dengan pasar, mutu produk yang ditawarkan pun harus bisa mendukung target perusahaan untuk menguasai pasar. Yang dimaksud di sini adalah mutu produk yang sudah diakui dan bersertifikasi atau berlisensi global. Demi tujuan ini, PT Coloumbus memiliki misi untuk membangun kerjasama dengan perusahaan produsen alat – alat medis dengan kualitas yang terjamin, memiliki reputasi yang baik di dunia kedokteran.dengan harga yang mampu bersaing di pasar Indonesia. Guna mencapai tujuan tersebut, Coloumbus kemudian melakukan pendekatan bisnis kepada RD Medikal, Inc. dan Canwell Medical Co., Ltd.

RD Medikal adalah perusahaan produsen alat-alat medis (spine products) dengan merek dagang Prodorth yang terletak di Negara Turki. Memiliki produk – produk yang dikembangkan sesuai penelitian untuk memperbaiki produk berdasarkan beberapa pengalaman dalam operasi bedah. RD Medikal didirikan pada tahun 2013 dan telah memiliki banyak sertifikat yang menunjukkan kualitas dari produk – produknya. Berbagai sertifikat standar internasional seperti EC (dengan sepengetahuan badan EZU dari Czech Republic), ISO 13485: 2003, dan sertifikat ISO 9001: 2008. Sistem Manajemen Mutu ISO 13485: 2003 berhasil diadaptasi pada organisasi RD MEDIKAL dan memberikan ketertelusuran 100% dari produk awal sampai akhir. Sehingga mutu dari tiap – tiap produk selalu bisa diperiksa kapan pun bila diperlukan sehingga tidak ada keraguan lagi tentang kualitasnya.

Sedangkan CANWELL Medical, adalah sebuah perusahaan perangkat medis yang didirikan pada tahun 1994. Memiliki bengkel dengan luas lebih dari 60.000 meter persegi. Juga

merupakan produsen kontrak instrumen jangka panjang dari perusahaan ortopedi teratas Amerika Serikat. Lini produk merek Canwell sendiri meliputi traumatologi, sistem fiksasi tulang belakang dan instrumen bedah, meliputi produk seperti kuku femoralis, pelat titanium dan sekrup, pedicle screw dengan batang, PEEK cage,, kyphoplasty balon untuk fraktur tulang belakang dan set instrumen lainnya, sudah terjual di China. , Eropa, Amerika Latin, Timur Tengah dan Asia.

CANWELL telah membentuk Sistem Penjaminan Mutu yang lengkap untuk terus memenuhi persyaratan sesuai dengan ISO9001, 13485, CE, mulai dari pengadaan material hingga pengembangan desain dan proses produksi otomatis. CANWELL juga membangun dan memelihara sistem manajemen mutu KUALITAS menurut CFR820 untuk memenuhi kebutuhan pelanggan kontrak manufaktur.

Kedua perusahaan tersebut memiliki produk yang telah berlisensi global dan berpengalaman jangka panjang dalam dunia medis. Di sini sebagai perusahaan yang baru terbentuk dan hendak memulai langkah – langkah penting dalam mencapai target utamanya, PT Coloumbus berinisiatif untuk menjalin kerjasama dengan perusahaan di atas. Negosiasi pun dijalankan perusahaan terhadap kedua perusahaan tersebut guna mendapatkan hasil yang baik. Hasil baik yang diharapkan dari berjalannya negosiasi itu sendiri tentunya berupa kerjasama yang terjalin dengan baik antara PT Coloumbus dan partner kerjanya.

Negosiasi, secara umum memiliki pengertian sebagai komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda (Yasin, 2003). Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia, negosiasi adalah : proses tawar menawar dengan jalan berunding untuk memberi atau menerima guna mencapai kesepakatan antara satu pihak dan pihak yang lain dapat berupa kelompok atau organisasi. Negosiasi juga diartikan sebagai suatu bentuk penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak pihak yang bersengketa.

Negosiasi adalah proses dimana terdapat kumpulan dua orang atau lebih dengan tujuan dan kebutuhan yang berbeda mendiskusikan sebuah isu untuk menemukan solusi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Di dalam bisnis, kemampuan bernegosiasi sangat penting baik untuk keperluan informal dalam interaksi sehari-hari juga untuk transaksi formal seperti menegosiasikan syarat penjualan, persewaan, pelayanan pesan antar, dan bentuk kontrak hukum lainnya.

Negosiasi yang baik berperan besar dalam kesuksesan sebuah bisnis, karena dengan hasil negosiasi yang baik dapat tercipta banyak keuntungan bagi perusahaan. Membangun hubungan yang lebih baik adalah salah satunya. Negosiasi yang baik juga memberi solusi berkualitas yang relevan untuk waktu yang lama, bukan solusi jangka pendek yang tidak memuaskan pihak lain. Manfaat lain yang didapat adalah, bila solusi yang didapat saling menguntungkan kedua belah pihak maka dapat dipastikan akan mengurangi kemungkinan konflik di masa depan.

Dalam praktek negosiasi dibutuhkan *give and take*. Seorang negosiator harus berusaha menciptakan interaksi yang sopan dan membangun yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Idealnya, negosiasi yang sukses adalah ketika kita sebagai negosiator bisa membuat suatu konsesi yang kecil bagi kita, namun bisa memberi pihak lain sesuatu yang berarti besar bagi mereka. Pendekatan yang dilakukan seharusnya dapat menumbuhkan niat baik terlepas dari perbedaan kepentingan dari pihak lain.

Sebuah negosiasi yang baik berakhir dengan kepuasan kedua belah pihak dan siap untuk melakukan bisnis dengan partner yang sama di masa depan. Inilah alasan mengapa praktek negosiasi menjadi sangat penting dalam dunia bisnis. Banyak yang harus dimengerti guna suksesnya sebuah negosiasi. Hal – hal seperti apa yang harus dipersiapkan, strategi, teknik, taktik, ataupun pengetahuan lebih untuk mengatasi masalah yang bisa saja muncul di tengah praktek negosiasi

Penelitian ini akan membahas perjalanan PT Coloumbus dalam melakukan praktek negosiasi terhadap 2 perusahaan yang berasal dari Negara yang berbeda. Negosiasi yang terjadi merupakan proses komunikasi yang melibatkan teknik dan tahap – tahap yang penting dan menarik untuk dipelajari lebih lanjut. Terlebih dengan asal Negara yang berbeda dari kedua perusahaan medis tersebut memungkinkan untuk munculnya faktor perbedaan antara praktek negosiasi yang dilakukan dengan masing – masing pihak. Adanya penelitian ini pun bermaksud untuk menunjukkan bagaimana negosiasi yang terjadi antaran dua perusahaan komersil yang akan membuat keputusan tentang memulai kerja sama. Sehingga apa yang telah dihasilkan penelitian ini diharapkan bisa dipelajari dan bermanfaat bagi banyak pihak yang membacanya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan singkat dalam latar belakang. Maka perumusan masalah

dalam penelitian ini, adalah bagaimana proses komunikasi negosiasi PT Coloumbus Nagraha Jaya Surabaya terhadap perusahaan asal Turki dan China.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses komunikasi negosiasi PT Coloumbus Nagraha Jaya Surabaya terhadap perusahaan asal Turki dan China.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Secara Teoritis :

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai teknik komunikasi serta pengaplikasian teori – teori ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan lobi dan negosiasi. Serta dapat memberikan tambahan ilmu dan perbendaharaan kepustakaan bagi jurusan ilmu komunikasi.

Maanfaat Secara Praktis :

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi contoh bagi pihak – pihak mana pun yang akan atau pun memiliki keinginan untuk melakukan praktek negosiasi bisnis yang baik antar organisasi, departemen, perusahaan, atau pun Negara.