

BAB I PENDAHULUAN

A. Penelitian Dalam Pendekatan Islam

Memberikan suatu pelayanan haruslah senantiasa melakukan yang terbaik. Sebagaimana islam yang senantiasa mengajarkan setiap perkataan dan tindakan manusia begitupun dengan memberikan pelayanan, ada ajaran islam dimana dalam memberikan pelayanan hendaknya dilakukan dengan baik dikarenakan pelayanan dengan reputasi baik akan bisa mempengaruhi usaha dan upaya yang dilakukan hal itu disampaikan yang mana pada firman Allah SWT dalam Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْزِلُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ط
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ؕ وَاعْلَمُوا أَنَّ
اللَّهَ غَنِيُّ حَمِيدٌ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Dilihat dari potongan ayat al-quran di atas menjelaskan bahwa dalam ajaran agama Islam apabila hendak memberikan suatu produk, pelayanan dan jasa senantiasa haruslah yang berkualitas, tidak dianjurkan untuk memberikan produk, pelayanan atau jasa yang tidak berkualitas atau buruk. Sama halnya dengan usaha dalam bidang kesehatan yaitu Apotek, pelayanan yang baik dan berkualitas bisa mendorong dan mempengaruhi rasa percaya dan keyakinan pasien atau konsumen dalam memunculkan rasa kepuasan menggunakan jasa layanan kesehatan (Lestari, 2016).

B. Latar Belakang

Apotek merupakan suatu sarana dalam pelaksanaan pekerjaan di bidang kefarmasian dan pendistribusian perbekalan kesehatan terkhusus pada ketersediaan farmasi. Hal itu menjadikan masyarakat mendapat kemudahan dalam mengakses obat-obatan yang dibutuhkan dalam meningkatkan kesehatan. Pelayanan pada bidang kefarmasian merupakan bentuk dari keharusan ataupun tanggung jawab yang dipikul profesi kesehatan terkhusus pada bidang farmasi yang dilakukan oleh seorang Apoteker dan tenaga terkait kefarmasian lainnya guna menumbuhkan peningkatan terhadap martabat dan mutu kesehatan masyarakat (Permenkes RI, 2016).

Pertumbuhan Apotek yang semakin meningkat di sekitar lingkungan masyarakat semakin memudahkan dalam membeli obat-obatan yang diperlukan dan memilah pelayanan Apotek satu dengan Apotek yang lain yang memberikan pelayanan berkualitas lebih baik. Maraknya persaingan bisnis dibidang ini membuat pelaku bisnis Apotek berbondong-bondong dalam meningkatkan pelayanan dengan menunjukkan kualitas baik. Semakin baik pelayanan yang memuaskan konsumen, semakin menguntungkan pelaku bisnis Apotek dikarenakan konsumen akan terus menggunakan atau mengunjungi Apotek tersebut. Kualitas pelayanan di bidang kesehatan seperti yang terdapat di Apotek tergantung pada apa yang dibutuhkan dan tuntutan dari konsumen terkait dengan kepuasan. Memberikan pelayanan yang berkualitas bukan hanya didasarkan pada kepuasan konsumen, haruslah menyesuaikan standar terkait pelayanan serta kode etik profesi yang telah ditetapkan (Akhmad, 2019).

Suatu penilaian berdasarkan emosional sesudah konsumen mengkonsumsi ataupun mempergunakan produk, layanan dan jasa yang mana kebutuhan yang sesuai dengan harapan konsumen tersebut terpenuhi disebut dengan kepuasan konsumen (Daryanto, 2014). Terdapat sejumlah faktor yang bisa mempengaruhi terkait kepuasan konsumen yakni kualitas pelayanan, kualitas produk, harga,

faktor situasional dan faktor pribadi dari konsumen itu sendiri (Firmansyah, 2018). Bentuk penilaian konsumen terkait tingkat pelayanan yang didapatkan saat-saat konsumen dilayani ialah kualitas layanan, dimana hal itu didapatkan dari harapan konsumen yang terpenuhi terkait pelayanan tersebut. Jika pelayanan yang didapatkan dan dirasakan tepat dan dirasa sesuai, maka dari itu kualitas pelayanan bisa dipersepsikan sebagai pelayanan yang memuaskan dan baik (Kotler, 2016). Begitu pula jika dibalik pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan pelayanan tersebut bisa dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas tidak baik dan tidak memberikan kepuasan.

Terdapat suatu penelitian dengan tema yang serupa sebelum dilakukannya penelitian ini, oleh Nureeyah Bahem (2017) mengenai kualitas pelayanan, dimana dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Nur Farma untuk keseluruhan dimensi pengukuran ialah -0,11. Ditinjau dari itu memperlihatkan secara menyeluruh bahwa konsumen tidak merasakan kepuasan akan kualitas pelayanan terkait obat tanpa resep di Apotek Nur Farma tersebut. Penelitian serupa yang pernah dilaksanakan sebelumnya oleh Endang (2021) menunjukkan hasil yang berbeda dimana konsumen merasakan kepuasan terhadap kinerja pelayanan yang ada di Apotek Junrejo (Endang, 2021). Kedua penelitian di atas mendapatkan hasil terdapat perbedaannya, dimana hal ini menunjukkan bahwa setiap Apotek memiliki pelayanan yang berbeda-beda.

Berdasarkan itu kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam berperilaku seperti halnya membeli sesuatu. Pelayanan baik yang diberikan petugas atau pekerja Apotek akan memberikan kenyamanan terhadap konsumen (Sinollah, 2019). Berdasarkan pemaparan di atas terkait hal yang menarik peneliti dan berminat untuk melakukan dan melaksanakan penelitian lebih jauh

dan mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong.

C. Rumusan Masalah

Berlandaskan paparan hal yang melatar belakangi dan telah dijelaskan maka didapati masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kecamatan Tenggarong?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen yang diberikan di Apotek Kecamatan Tenggarong?
4. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong?

D. Tujuan Penelitian

Berlandaskan masalah yang dirumuskan dan dijelaskan di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui dan memahami gambaran tingkat kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong.
2. Untuk mengetahui dan memahami gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Kecamatan Tenggarong.
3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen yang diberikan di Apotek Kecamatan Tenggarong.
4. Untuk mengetahui dan memahami besar pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong.

E. Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian tentu diharapkan dan bisa memberikan faedah bagi khalayak ramai. Berlandaskan hal itu, manfaat ataupun faedah dari penelitian, yaitu:

1. Manfaat untuk ilmu pengetahuan

Penulis berharap bisa berkontribusi dalam memberikan informasi terkait pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek.

2. Manfaat bagi masyarakat

Dilakukannya penelitian ini penulis berharap dapat dipergunakan menjadi acuan informasi serta masukan bagi masyarakat dalam hal nya pelayanan kesehatan khususnya pelayanan farmasi di Apotek.

3. Manfaat untuk penelitian

Dilakukannya penelitian ini dengan mempraktikkan ilmu yang diperoleh semasa berkuliah, penulis berharap bisa berkontribusi dalam memperbanyak pengetahuan, pengalaman dan wawasan. Alhasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan secara teoritis dalam menghadapi kasus nyata di lapangan.

F. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil pencarian pustaka dan informasi di berbagai sumber, penulis mendapatkan beberapa penelitian lainnya yang mana sebelumnya sudah dilakukan memiliki kemiripan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu terlampir pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Penulis	Judul	Variabel	Metode	Hasil
1.	Nureeyah Bahem, 2017	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Tanpa Resep Di Apotek Nur Farma	Tingkat Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik	Deskriptif	Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek Nur Farma dilihat secara umum atau keseluruhan

					dimensi yaitu -0,11. Dapat dikatakan bahwa secara menyeluruh konsumen tidak merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Apotek tersebut.
2.	Nurhaesti, 2017	Analisis Tingkat Keandalan, Keuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Sidodadi	Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik.	Deskriptif analitik	Tingkat kepuasan konsumen berwujud tidak ada kepuasan.
3.	Norma Endang DH, 2021	Analisis Tingkat Keuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Di Apotek Junrejo Batu	Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik.	Deskriptif	Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Junrejo adalah konsumen merasakan kepuasan yang sangat terhadap kinerja pelayanan yang terdapat di Apotek Junrejo.
4.	Monika Malisa, 2021	<i>The Effect Of Clinical Pharmaceutical Services Quality On The Level Of Patients Satisfaction in Community Health Center Urban Regency Of Jayawijaya</i>	Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik	Deskriptif analitik	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas di wilayah perkotaan Kabupaten Jayawijaya sangat puas. Kualitas pelayanan farmasi klinik yang ditunjukkan oleh variabel bebas

berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan .

Adanya perbedaan dari penelitian yang hendak dilakukan dan dilaksanakan ini dengan penelitian terdahulu, yakni:

1. Tujuan penelitian

Setiap melakukan sesuatu terutama melakukan penelitian pasti memiliki tujuan tertentu. Dalam melaksanakan penelitian ini mempunyai tujuan tertentu yang sudah ditentukan yakni mengetahui dan memahami kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek, guna mengetahui dan memahami gambaran terkait tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek serta guna mengetahui dan memahami pengaruh kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek. Adanya perbedaan dengan penelitian yang sebelumnya telah dilaksanakan oleh Bahem (2017), tujuannya yaitu guna mengetahui terkait tingkat kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan obat tanpa resep di Apotek dan untuk mengetahui gambaran tiap-tiap dimensi dimana dipergunakan dalam menilai kualitas pelayanan obat tanpa resep oleh petugas Apotek. Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Nurhaesti (2020), tujuannya yaitu guna mengetahui terkait tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek. Terakhir yang memiliki kemiripan yang telah dilakukan sebelumnya oleh Endang (2021) mempunyai tujuan yaitu guna mengetahui terkait tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan obat tanpa resep di Apotek, sedangkan yang dilakukan Malisa (2021) mempunyai tujuan yakni menganalisis terkait kualitas pelayanan farmasi di klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

2. Metode Penelitian

Melaksanakan penelitian tentu mempergunakan suatu metode. Deskriptif analitik dengan jenis penelitian non eksperimental bersifat *cross sectional* merupakan metode yang dipergunakan dalam penelitian ini. Lain halnya dengan suatu penelitian yang dilaksanakan oleh Bahem (2017) mempergunakan metode deskriptif dengan cara untuk mengambil sampel yakni *purposive sampling* salah satunya teknik *non random sampling*, mempergunakan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik sebagai variabel yang diukur. Hal itu memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilaksanakan sebelumnya oleh Nurhaesti (2020) juga menggunakan metode yang sama yakni deskriptif analitik, *purposive sampling* serta variabel yang diukur mempunyai kesamaan. Penelitian lainnya yang telah dilakukan oleh Endang (2021) mempergunakan metode deskriptif dengan teknik *non random sampling*, dan menggunakan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Sedangkan suatu penelitian yang dilaksanakan oleh Malisa (2021) mempergunakan metode yang serupa yaitu deskriptif analitik tetapi dengan teknik *non random sampling* yang bersifat *cross selection associative*, variabel yang digunakan sama seperti penelitian terdahulu lainnya.

3. Lokasi Penelitian

Daerah atau tempat sebagai lokasi yang dipergunakan yaitu Apotek Kecamatan Tenggarong, dimana lokasi ini mempunyai ketidaksamaan atau perbedaan dengan penelitian serupa yang telah ada. Pada penelitian yang dilakukan oleh Bahem (2017) berlokasi di Malang tepatnya Apotek Nur Farma. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurhaesti (2020) mempergunakan lokasi yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu berlokasi di Apotek Sidodadi Matesih Karanganyar. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Endang (2021) melakukan penelitian di Apotek Junrejo Kecamatan Batu, Kota Batu. Sedangkan suatu penelitian

yang telah dilaksanakan oleh Malisa (2021) berlokasi di lokasi yang terdapat perbedaan dari penelitian lainnya yaitu berlokasi di Puskesmas di wilayah perkotaan Kabupaten Jayawijaya.