

**HUBUNGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI DALAM
PENJUALAN OBAT BEBAS TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DI KOTA PALEMBANG**

KARYA TULIS ILMIAH



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Program Studi Farmasi Program Diploma III**

OLEH :

CESYAH SEVILA

NIM PO.71.39.1.23.070

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI FARMASI
PROGRAM DIPLOMA TIGA
2026**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran tenaga kefarmasian selain mengelola obat agar mutunya tetap terjamin, standar pelayanan kefarmasian juga melakukan pelayanan farmasi klinik, salah satunya adalah pelayanan informasi obat (Kemenkes, 2016). Dalam menjalankan apotek, apoteker dapat dibantu oleh Tenaga Teknis Kefarmasian yang sekarang disebut sebagai Tenaga Vokasi Farmasi (Kemenkes, 2017). Seluruh pelayanan obat, termasuk obat bebas, harus tetap berada dalam pengawasan tenaga kefarmasian yang kompeten.

Untuk menunjang pelayanan informasi obat diperlukan kemampuan komunikasi yang baik oleh tenaga kefarmasian kepada konsumen sebagai penerima informasi agar tujuan terapi obat dapat tercapai dengan maksimal. Sebuah penelitian di salah satu apotek area Yogyakarta menunjukkan bahwa edukasi yang diberikan oleh apoteker pada swamedikasi nyeri secara bermakna meningkatkan hasil terapi (Fitrianna, Wiedyaningsih, dan Andayani, 2022). Studi lain menunjukkan bahwa konseling oleh apoteker dapat memperbaiki kepatuhan minum obat dan memberikan *outcome* klinis yang lebih baik pada pasien diabetes melitus tipe dua (Besemah, Kartika, dan Sauriasari, 2021).

Hasil survei Badan Pusat Statistik pada tahun 2024 melaporkan bahwa persentase masyarakat Indonesia yang melakukan swamedikasi sebesar 78,95% (BPS, 2024). Kecenderungan swamedikasi yang sangat tinggi

disebabkan salah satunya oleh kemudahan masyarakat dalam memperoleh produk obat (Wulandini, Panjaitan, Sukarni, 2024).

Di era digital dan kemudahan akses informasi obat, masyarakat sekarang lebih kritis dan selektif dalam melakukan pembelian obat. Mereka tidak hanya datang untuk membeli obat, tapi juga menginginkan pelayanan konseling yang baik dari tenaga kefarmasian. Sebesar 98% konsumen menyatakan bahwa mereka memerlukan konseling obat tanpa resep (Candradewi dan Kristina, 2017).

Meskipun apotek memberikan informasi dasar seperti nama obat dan bentuk sediaan, tidak semua informasi disampaikan secara lengkap. Kurangnya pemahaman ini dapat menyebabkan kesalahan dalam penggunaan obat oleh konsumen (Gael, 2025). Hal ini menjadikan keterampilan komunikasi semakin penting untuk membedakan kualitas layanan antar penyedia. Faktor komunikasi seperti empati dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dalam keputusan membeli obat (Antari, Meriyani, dan Sueni, 2019). Petugas yang ramah dan mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik serta mengulangi informasi obat jika pasien belum mengerti menunjukkan kepuasan yang tinggi (Ilham, Rahayu, dan Alami, 2025). Komunikasi yang kurang baik dapat menurunkan kepercayaan konsumen yang mana berdampak pada keputusan pembelian obat.

Sebagian besar penelitian menitikberatkan pada peran komunikasi tenaga kefarmasian dalam hal kepatuhan minum obat atau kepuasan

konsumen, sedangkan kajian yang secara khusus membahas keterampilan komunikasi tenaga kefarmasian terhadap loyalitas konsumen pada penjualan obat bebas masih jarang ditemukan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan keterampilan komunikasi terhadap loyalitas konsumen dalam penjualan obat bebas.

B. Rumusan Masalah

Keterampilan komunikasi merupakan salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi yang baik membantu konsumen memahami informasi obat secara akurat dan membangun kepercayaan konsumen. Dalam konteks pelayanan obat bebas, keterampilan komunikasi menjadi krusial karena interaksi antara konsumen dengan tenaga kefarmasian biasanya lebih singkat, sehingga hal itu sangat menentukan pengalaman konsumen. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji tentang keterampilan komunikasi apoteker dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi obat resep atau kajian kepuasan konsumen. Namun, kajian dalam ruang lingkup keterampilan komunikasi tenaga kefarmasian dalam hubungannya dengan loyalitas konsumen pada penjualan obat bebas masih terbatas. Oleh karena itu, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah, apakah terdapat hubungan keterampilan komunikasi tenaga kefarmasian terhadap loyalitas konsumen dalam penjualan obat bebas?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan keterampilan komunikasi tenaga kefarmasian terhadap loyalitas konsumen dalam penjualan obat bebas.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengelompokkan kebutuhan informasi obat berdasarkan kelompok umur responden.
- b. Mengidentifikasi tingkat keterampilan komunikasi tenaga kefarmasian dalam pelayanan obat bebas.
- c. Mengidentifikasi tingkat loyalitas konsumen dalam pembelian obat bebas di apotek.

D. Manfaat Penelitian

Menjadi masukan bagi penyedia layanan untuk meningkatkan mutu pelayanan agar mampu mempertahankan konsumen dan bersaing dengan apotek lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N., P., U. Meriyani, H. Suena, N., M., D., S. (2019). Faktor –Faktor Komunikasi Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Terhadap Tenaga Teknis Kefarmasian. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 5(2), 63–69.
- Aryanti, A., D. Kumala, S. Ramadaniati, H., U. (2024). Dampak Konseling Apoteker, ketersediaan obat, dan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2024*, 8, 167–177.
- Atmoko, W. B. (2022). Word of mouth: strategi komunikasi legal mempromosikan rumah sakit. *PERFORMA:Manajemen Dan Start-up Bisnis*, 7(2016), 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.37715/jp.v7i3.411>
- Badan Pusat Statistik R. I. (2024). *Persentase Penduduk yang Mengobati Sendiri Selama Sebulan Terakhir Menurut Provinsi (Persen)*, 2024. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NCMy/persentase-penduduk-yang-mengobati-sendiri-selama-sebulan-terakhir--persen-.html>
- Badan Pusat Statistik R. I. (2025). *Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Palembang*, 2024. 20 Februari. <https://palembangkota.bps.go.id/id/statistics-table/3/WVc0MGEyMXBkVFUxY25KeE9HdDZkbTQzWkVkb1p6MDkjMyMxNjcX/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin--ribu-jiwa--di-kota-palembang.html?year=2024>
- Besemah, N. A., Sartika, R. A. D., & Sauriasari, R. (2021). Effect of Pharmacist Intervention on Medication Adherence and Clinical Outcomes of Type 2 Diabetes Mellitus Outpatients in Primary Healthcare in Indonesia. *Journal of Research in Pharmacy Practice*, 9(4), 186–195. https://doi.org/10.4103/jrpp.JRPP_20_59
- Candradewi, S. F., & Kristina, S. A. (2017). Gambaran pelaksanaan swamedikasi dan pendapat konsumen apotek mengenai konseling obat tanpa resep di wilayah Bantul. *Pharmaciana*, 7(1), 41. <https://doi.org/10.12928/pharmaciana.v7i1.5193>
- Chen, X., Liu, C., Yan, P., Wang, H., Xu, J., & Yao, K. (2025). The impact of doctor-patient communication on patient satisfaction in outpatient settings: implications for medical training and practice. *BMC Medical Education*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07433-y>
- Connelly, R. A., & Speer, M. E. (2017). Health literacy and health communication. *SpringerBriefs in Public Health*, 9783319507989, 1–13. https://doi.org/10.1007/978-3-319-50799-6_1

- Darwis, F. R., Bahfiarti, T., & Farid, M. (2025). Analisis Keterampilan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 45–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jika.v12i1.11587>
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2007). Pedoman Penggunaan Obat Bebas dan Bebas Terbatas. In *Pedoman Penggunaan Obat Bebas dan Bebas Terbatas* (pp. 1–78). Departemen Kesehatan RI.
- Fitrianna, W. N., Wiedyaningsih, C., & Andayani, T. M. (2022). Pengaruh Edukasi Apoteker Pada Swamedikasi Nyeri Terhadap Hasil Terapi dan Kepuasan Terapi. *Majalah Farmaseutik*, 18(4), 446. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v18i4.68707>
- Gael, M., P. (2025). Tanggung Jawab Apotek terhadap Konsumen dalam Pelayanan Informasi obat di Pontianak. *E-Journal Fatwa Law*, 8(1). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jfh/article/view/88846>
- Hariyanti, H., & Charisma, S. L. (2024). Edukasi Penyimpanan dan Pemusnahan Obat Terhadap Anggota Dawis 4 Desa Sidaboa , Banyumas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(5), 845–850. <https://doi.org/https://doi.org/10.52436/1.jpmi.2846>
- Holden, R. J., Srinivas, P., Campbell, N. L., Clark, D. O., Kunal, S., Hong, Y., Boustani, M. A., Ferguson, D., & Christopher, M. (2019). Understanding older adults' medication decision making and behavior: A study on over-the-counter (OTC) anticholinergic medications. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(1), 53–60. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.03.002>
- Ilham, S. A., Rahayu, Y. S., & Alami, R. R. (2025). Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Oleh Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotik. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(1), 206–214. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Irshan, M. Wahyuningsih, S. (2025). *The Influence of Pharmacists Communication Skills in Pharmaceutical Services on the Level of Trust, Satisfaction and Patient Loyalty*. 14(1), 26–34.
- Jalal, Z., Cox, A., Goel, N., Vaitha, N., King, K., & Ward, J. (2018). Communications Skills in the Pharmacy Profession: A Cross Sectional Survey of UK Registered Pharmacists and Pharmacy Educators. *Pharmacy*, 6(4), 132. <https://doi.org/10.3390/pharmacy6040132>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan no 73 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek* (Vol. 334, Issue 1951). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/114626/permenkes-no-73-tahun-2016>

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan No 9 tahun 2017 tentang Apotek. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*, 1–36.
- Kotler, P. & Keller, K., L. (2012). Management & Marketing 14E. In *Journal of Clinical Orthodontics* (14th ed., Vol. 58, Issue 1). <https://gnindia.dronacharya.info/MBA/1stSem/Downloads/MarketingManagement/Books/Marketing-Management-text-book-1.pdf>
- Kotler, P. & Keller, K., L. (2016). Marketing Management. In *Marketing-Management* (15th Editi). Harlow : Pearson.
- Kusumawati, K., Hanggai, M., S. (2023). Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Gelora Medika. *PHRASE Pharmaceutical Science Journal*, 3(1), 1–9. <https://openjournal.wdh.ac.id/index.php/Phrase/article/view/503>
- McAlister, A. L. (2020). *Komunikasi Kesehatan Ensiklopedia Kedokteran Perilaku*. (M. Gellman (ed.)). Springer, Cham. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-39903-0_319
- Putu, N., Antari, U., Hastama, R., Agung, A., Noviyanti, V., & Juanita, R. A. (2024). Enablers and Barriers to Effective Communication about Drug Information : A Qualitative Study. *Indonesian Journal of Pharmacy*, 35(2), 340–354. https://www.researchgate.net/publication/399265878_Enablers_and_Barriers_to_Effective_Communication_about_Drug_Information_A_Qualitative_Study
- Sartana, B. A., Pratiwi, H., & Ilma, D. L. (2023). Pengaruh Keterampilan Komunikasi Apoteker di Banyumas Terhadap Tingkat Kepercayaan dan Loyalitas Masyarakat Baturraden. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 8(2), 165–170. <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2023.008.02.8>
- Silverman, J., Kurtz, S., & Draper, J. (2016). Skills for Communicating with Patients. In *Skills for Communicating with Patients* (Third Edit). CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781910227268>
- Tadesse, Y. B., Sendekie, A. K., Mekonnen, B. A., Denberu, F. G., & Kassaw, A. T. (2023). Pharmacists' Medication Counseling Practices and Knowledge and Satisfaction of Patients With an Outpatient Hospital Pharmacy Service. *Inquiry (United States)*, 60. <https://doi.org/10.1177/00469580231219457>
- Tariq, R., Vashisht, R., Sinha, A., Scherbak, Y. (2020). *Medication Dispensing Errors and Prevention*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/books/NBK519065>

- Valentino, R. V., K, K. I., & Setianingsih, S. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Apotek Asli Manjur Kabupaten Cilacap. *Borneo Nursing Journal*, 8. <https://doi.org/10.61878/bnj.v8i1.288>
- Wardhana, A. (2024). *Perilaku Konsumen Di Era Digital* (P. Pradana Mahir (ed.)). Cv. Eureka Media Aksara. https://www.researchgate.net/publication/382028695_LOYALITAS_PELANGGAN/link/66890fc9f3b61c4e2cb335fb/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
- Wibisono, Y. I., Rahman, M. N., & Mardiaty, N. (2024). Edukasi Cara Penyimpanan dan Beyond Use Date Obat di Apotek Sinar Amandit Banjarmasin. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Panacea*, 2(September), 179–185. <https://doi.org/https://doi.org/10.20527/jpmp.v2i3.13408>
- Wulandini, P., Panjaitan, D., & Sukarni, S. (2024). Faktor-Faktor Pendorong Perilaku Swamedikasi Tanpa Resep Dokter Oleh Masyarakat Di Kelurahan X Pekanbaru Tahun 2024. *Menara Medika*, 7(1), 59–68. <https://doi.org/10.31869/mm.v7i1.5803>