

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Apotek sebagai tempat dilaksanakannya pekerjaan kefarmasian mempunyai peran penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi tentang obat.<sup>1</sup> Pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada pelanggan, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan pelanggan, dengan melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi. Konseling kepada pelanggan merupakan salah satu bagian dari pelayanan farmasi, karena baik tenaga farmasi maupun pelanggan memperoleh keuntungan dari kegiatan konseling. Masyarakat awam menganggap petugas apotek, apoteker atau asisten apoteker adalah orang yang paling mengetahui tentang segala hal yang menyangkut obat.

Sering kita temui di apotek hanya sekedar sarana jual beli obat, dimana para pelanggan membeli obat yang dituju, kemudian membayar, dan urusan pun selesai, padahal terkadang pelanggan bingung bagaimana penggunaan obat tersebut, terlebih jika pelanggan belum pernah menggunakan obat tersebut, selain itu pelanggan yang datang juga membutuhkan kenyamanan secara psikis, karena sakit fisik yang mereka

---

<sup>1</sup> Bachtiar Arifin, *Pedoman Praktik Kerja Lapangan* (Surabaya:SMK Farmasi, 2007) ,hal.9.

alami terkadang sebagai akibat gangguan psikis<sup>2</sup>, sebut saja pelanggan yang mengalami sakit darah tinggi jika kita gali lebih dalam sesungguhnya yang membuat mereka sakit adalah karena mempunyai masalah dan tidak tahu cara penyelesaiannya. Dan tugas dari konselor adalah memberikan konseling kepada teman sejawat agar mampu memberikan pelayanan kefarmasian yang menggunakan keterampilan komunikasi dengan baik kepada pelanggan apotek.

Apotek Ibunda Surabaya terletak di Jl. K.H. Mansur 201 Surabaya, dan apotek tersebut termasuk apotek swasta milik perorangan, apotek yang telah berdiri sejak tahun 1992 tersebut tentu memiliki cukup banyak pelanggan, saat ini juga bekerjasama dengan sebuah klinik dan juga terdapat beberapa pelanggan tetap yang nantinya dijadikan sebagai informan, walaupun saat ini ada cukup banyak bermunculan apotek baru di sekitar Jl KH Mansur tersebut, sehingga terkadang terjadi naik turun omzet atau pendapatan, padat nya penduduk daerah tersebut menjadikan seseorang sangat berminat dalam mendirikan usaha disana, dan sebagai pihak penjual tentu wajib memberikan yang terbaik bagi pelanggannya, dalam sebuah apotek terdapat beberapa pegawai antara lain apoteker, asisten apoteker, reseptur, dan juga kasir.

Seorang apoteker atau asisten apoteker tidak akan berhasil melakukan konseling jika dia tidak menguasai farmakoterapi dan farmakologi dengan baik. Apalagi, interaksi obat, efek samping, dan masih

---

<sup>2</sup> Century , *Edukasi Farmasi* (Surabaya:Century Healthcare, 2007), hal.4.

banyak cabang ilmu farmasi lainnya. Cukupkah? Ternyata tidak. Inilah salah satu hal yang menarik hingga peneliti mengangkat judul Bimbingan dan Konseling Islam dengan menggunakan keterampilan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya.

Farmasi modern adalah yang berorientasi kepada pelanggan, bedanya konseling dengan informasi obat biasa, mungkin yang lebih sering terdengar adalah informasi obat entah itu melalui kegiatan penyuluhan, buletin atau artikel-artikel kesehatan lainnya.<sup>3</sup> Dalam konseling, seorang apoteker harus mempunyai solusi atas masalah yang dibawa pelanggan. Dan memang itulah yang membedakan konseling dari informasi obat lainnya. Selalu ada masalah yang harus dipecahkan. Keterampilan komunikasi konseling oleh apoteker yang dapat membantu pelanggan.

Komunikasi merupakan sebuah proses yang didalamnya kita dapat memahami orang lain dan pada gilirannya berusaha untuk dapat dipahami orang lain, komunikasi dalam kehidupan menjadi jembatan untuk mengantar kita pada berbagai kehidupan, karena itu komunikasi merupakan bagian dari kehidupan, dalam keseharian, kita lebih banyak menghabiskan waktu untuk berkomunikasi daripada aktivitas lainnya, dan dapat dipastikan bahwa kita berkomunikasi dalam semua aspek

---

<sup>3</sup> Bayu Teja, *Pelayanan Konseling Meningkatkan Kebutuhan Pelanggan Pada Terapi*, (<http://lathifabidarani.blogspot.com/2011/10/konseling-farmasi-emang-ada.html>, diakses 9 Maret 2012)

kehidupan<sup>4</sup> bahkan bagi seseorang yang menggeluti suatu profesi, keterampilan komunikasi sangat mempengaruhi keberhasilan profesi seseorang tersebut.

Konseling sendiri merupakan suatu proses komunikasi antara konselor dengan teman sejawat, ketrampilan konselor dalam merespon pernyataan teman sejawat dan mengkomunikasikannya kembali sangat penting dalam proses konseling, dapat di kemukakan juga bahwa bidang gerak konseling itu sendiri dapat berlangsung dalam lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat yang lebih luas misal lapangan industri, badan sosial<sup>5</sup> bahkan di ruang lingkup kesehatan seperti farmasi.

Konseling biasanya berlangsung sangat kondisional dan melibatkan beberapa tehnik konseling sekaligus dalam rangka menjalin hubungan dengan teman sejawat sebagai proses awal konseling seperti contoh pembicaraan antara seorang asisten apoteker yang dapat disebut seorang teman sejawat dan seorang pelanggan sebagai informan, kemampuan berkomunikasi menjadi hal mutlak dalam konseling.

Menurut Fandy Tjiptono, "terdapat tiga kunci dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen di antaranya yang pertama, mempunyai kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, dalam pelaksanaan di apotek hal ini bisa dipraktekkan ketika seorang asisten apoteker tanggap dalam melayani pelanggan. Yang kedua, pengembangan data yang lebih akurat dari para pesaing atau kompetitor,

---

<sup>4</sup> Enjang AS, *Komunikasi Konseling* (Bandung: Nuansa, 2009), hal.9

<sup>5</sup> Bimo Walgito, *Bimbingan Konseling Studi dan Karir* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2010), hal 20

dalam hal ini apotek mengikuti segala perkembangan peraturan perundangan yang terbaru dan mengikuti segala jenis obat baru. Kemudian yang ketiga pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar<sup>6</sup> di apotek pelaksanaannya dapat dilakukan dengan cara mengenalkan kepada pelanggan obat baru yang lebih aman dan terjangkau harganya.

Kualitas pelayanan di bidang kesehatan itu sendiri adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada tiap pelanggan (misal: pelanggan di apotek) dengan tatacara penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan.<sup>7</sup>

Dari uraian diatas, mengenai pentingnya ketrampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian membuat peneliti tertarik hingga mengangkat judul “Bimbingan dan Konseling Islam Dengan Menggunakan Keterampilan Komunikasi Konseling dalam Meningkatkan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana proses keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya?
2. Bagaimana keberhasilan keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya?

---

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi offset, 1997) hal 128.

<sup>7</sup> Azrul Azwar, *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Bermutu*, (Jakarta : IDI, 1996) hal, 38.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui proses keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya.
2. Untuk mengetahui keberhasilan ketrampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis sebagai kajian dalam bidang penelitian yang berkaitan dengan Bimbingan dan Konseling Islam serta sebagai tambahan dasar pandangan penelitian khususnya peningkatan pelayanan kefarmasian.
2. Manfaat praktis sebagai bahan renungan atau pertimbangan tenaga farmasi dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian.

### **E. Definisi Konsep**

1. Bimbingan dan Konseling Islam

Bimbingan adalah proses bantuan terhadap individu untuk mencapai pemahaman diri dan pengarahan diri yang dibutuhkan bagi penyesuaian diri secara baik dan maksimum baik disekolah, keluarga dan masyarakat<sup>8</sup> bimbingan merupakan suatu pertolongan yang menuntun, bimbingan juga dapat diberikan kepada seorang individu

---

<sup>8</sup> Sofyan S Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek* (Bandung: Alfabeta,2010), hal 13

atau kelompok, dan diberikan juga pada siapa saja tanpa memandang umur sehingga anak atau dewasa dapat menjadi objek bimbingan<sup>9</sup>

Konseling adalah upaya bantuan yang diberikan seorang pembimbing yang terlatih dan berpengalaman, terhadap individu yang membutuhkannya, agar individu tersebut berkembang potensinya secara optimal, mampu mengatasi masalahnya, dan mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang selalu berubah<sup>10</sup>

Bimbingan dan Konseling Islam merupakan proses bantuan secara islami dalam mencapai pemahaman dan pengarahan diri yang dibutuhkan bagi individu baik di lingkungan keluarga, sekolah atau masyarakat dengan dilakukan secara berkesinambungan oleh pembimbing yang terlatih dengan tetap berpedoman pada Al quran dan Al hadis.

## 2. Keterampilan Komunikasi Konseling

Komunikasi adalah proses yang melaluinya kita dapat memahami orang lain dan pada gilirannya berusaha untuk dapat dipahami orang lain. Komunikasi juga merupakan sebuah proses untuk menghubungkan, memasukkan dan memunculkan sesuatu atau menjadi dapat dialihkan dari seseorang kepada orang lain<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Bimo Walgito, *Bimbingan Konseling Studi dan Karir* (Yogyakarta:CV Andi Offset,2010), hal 6

<sup>10</sup> Bimo Walgito, *Bimbingan Konseling Studi dan Karir* (Yogyakarta:CV Andi Offset,2010), hal 18

<sup>11</sup> Enjang AS, *Komunikasi Konseling* (Bandung:Nuansa, 2009), hal.15

Secara utuh, konseling merupakan suatu proses komunikasi antara konselor dengan klien. Keterampilan seorang konselor dalam merespon pernyataan klien, dan mengkomunikasikannya kembali sangat diperlukan dalam proses konseling. Hal ini bertujuan, agar proses komunikasi yang dimaksud lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, seorang konselor seyogyanya memiliki kemampuan dan keterampilan berkomunikasi. Dalam berkomunikasi dengan klien, konselor seharusnya menggunakan minimal respon yang fasilitatif bagi pencapaian tujuan konseling<sup>12</sup>. Adapun keterampilan komunikasi konseling yang dimaksud, yaitu meliputi: pembukaan, penerimaan, pengulangan pernyataan, mendengarkan, mengamati, menanggapi, klarifikasi, pemantulan perasaan, pemantulan makna, pemusatan, pengarahan, penguatan, nasihat, ringkasan, penolakan, konfrontasi, penghentian dan mempengaruhi.

### 3. Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>13</sup> Pelayanan kefarmasian merupakan pembuatan, termasuk pengendalian mutu farmasi, pengamanan pengadaan, penyimpanan, distribusi, pengelolaan, dan pelayanan obat serta pelayanan informasi mengenai obat tersebut.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup>AgusSantoso, *Keterampilan Komunikasi Konseling* (Surabaya: Laboratorium Mikro Konseling,2009), hal.10

<sup>13</sup> As Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2001), hal 17

<sup>14</sup>Agus Mulyanto,dkk, *Undang Undang Kesehatan untuk Sekolah Menengah Farmasi* (Jakarta: Departemen Kesehatan, 2002), hal.11.



Sebuah perusahaan atau instansi dapat memenangkan persaingan di antara para kompetitor, jika mampu menyediakan kualitas pelayanan yang lebih baik di bandingkan para kompetitor lain.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan juga pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen atau pelanggan,<sup>15</sup> pada intinya kualitas pelayanan tersebut adalah bentuk pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan kepada pelanggan.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan dan jenis penelitian**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, metodologi penelitian adalah merupakan seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis mengenai data yang berhubungan dengan masalah tertentu untuk di olah, di analisis, dan di ambil kesimpulan hingga dicarikan suatu pemecahan atas suatu masalah. Metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Sobarsa Kosasih, *Manajemen Oprasi*, (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2009) hal,143

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 9.

Bog dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deksriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang di amati<sup>17</sup>. Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian kasus, penelitian kasus adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci, dan mendalam terhadap penelitian kasus hanya meliputi subjek yang sangat sempit tetapi ditinjau dari sifat penelitian, penelitian kasus lebih mendalam. Tujuan studi kasus yang dilakukan adalah memberi gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter yang khas tersebut akan dijadikan hal yang bersifat umum.

Penelitian kullitatif yang menyajikan data secara dekskriptif dituntut untuk terjun langsung ke lapangan dan juga ikut serta terhadap fenomena yang ada untuk mendapatkan data yang valid dan akurat. Penelitian kullitatif yang bersifat dekskriptif yang digunakan berfungsi pula untuk menganalisis dan menyajikan fakta dari fenomena yang ada, sehingga lebih mudah unutk menjelaskan dan lebih mudah untuk dipahami.

## 2. Subjek penelitian

Dalam melakukan penelitian skripsi ini, penulis mengambil tempat sebuah apotek di Jl. K.H. Mansur 201 Surabaya, Apotek Ibunda Surabaya.

Subyek pada penelitian ini:

---

<sup>17</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung:Rosdakarya,2005) , hal. 4.

- a. Klien : klien, selanjutnya disebut teman sejawat yaitu asisten apoteker Apotek Ibunda Surabaya.
- b. Konselor : mahasiswa IAIN, Fakultas Dakwah, jurusan BKI.
- c. Informan : pelanggan Apotek Ibunda Surabaya.

### 3. Tahap –tahap penelitian

Tahapan dalam penelitian ini mengacu pada tahapan yang sudah dirumuskan Bogdan yang dikutip dalam buku Lexy J Moleong, tahapan tersebut antara lain:;

#### a. Tahap pra lapangan

Dalam tahap pra lapangan ini ada beberapa kegiatan yang harus di tempuh oleh peneliti, antara lain yaitu: menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan informasi serta menyiapkan perlengkapan penelitian.

##### 1) Menyusun rancangan penelitian

Rancangan penelitian disebut juga usulan penelitian atau proposal penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, alasan pengumpulan data, rancangan analisi data dan pengesahan keabsahan data, kemudian proposal tersebut diseminarkan.

## 2) Memilih lapangan penelitian

Dalam menentukan lapangan penelitian, peneliti perlu mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya dan tenaga serta kemudahan memperoleh perizinan untuk melakukan penelitian di lapangan. Di pilihnya apotek Ibunda Surabaya karena lokasi yang dekat dengan tempat tinggal peneliti serta peneliti sedang dalam masa bekerja di apotek tersebut agar mudah mendapat izin meluangkan waktu guna melakukan proses penelitian.

## 3) Mengurus perizinan

Pertama-tama yang perlu diketahui peneliti ialah siapa saja yang berwenang memberikan izin bagi pelaksanaan penelitian, pada umumnya, yang berwenang ialah kepala instansi setempat, tergantung dimana peneliti melaksanakan penelitian. Dan beberapa hal yang perlu diperhatikan sebelum mengurus perizinan antara lain: kelengkapan surat tugas, identitas diri seperti KTP dan lain lain.

## 4) Menjajaki dan menilai keadaan lapangan

Untuk menjajaki dan menilai keadaan lapangan peneliti melakukan wawancara, observasi terhadap teman sejawat. Tujuan penjajakan lapangan adalah berusaha

mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, atau kondisi alam lokasi yang akan diteliti.

5) Memilih dan memanfaatkan informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, dan ia bersifat sukarela menjadi anggota penelitian walaupun hanya bersifat informal. Informan dalam proses penelitian ini adalah para pelanggan apotek yang nanti akan diberi angket guna menilai keberhasilan keterampilan komunikasi yang dikenalkan pada asisten apoteker.

6) Menyiapkan perlengkapan penelitian

Selain perlengkapan fisik dan mental perlu disiapkan pula peralatan lain seperti alat tulis, alat dokumentasi seperti kamera, atau tape recorder.<sup>18</sup>

b. Tahap pekerjaan lapangan

Dalam tahapan ini peneliti melakukan pendekatan dengan teman sejawat melalui wawancara dan observasi serta mencari tahu informasi tentang teman sejawat. Hal ini di maksudkan agar peneliti sekaligus sebagai seorang konselor bisa mempraktekkan

---

<sup>18</sup> LexyJ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung:Rosdakarya,2005) hal. 132.

ilmu yang di dapat dari bangku perkuliahan mengenai keterampilan komunikasi konseling, beberapa hal yang dilakukan dalam tahap pekerjaan lapangan antara lain, memahami latar penelitian, melakukan persiapan diri di lapangan serta berperan serta mengumpulkan data

c. Tahap analisa data

Setelah peneliti mendapatkan data dari lapangan baik berupa wawancara,observasi kemudian peneliti menyajikan data yang telah didapatkan, yang bertujuan untuk mendeskripsikan proses keterampilan komunikasi konseling di apotek Ibunda Surabaya.

4. Jenis dan sumber data

Untuk mendapatkan data secara lengkap maka diperlukan teknik pengumpulan data, yaitu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang di perlukan, untuk memperoleh data dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan berbagai macam cara yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi

a. Jenis data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka jenis data yang digunakan adalah data yang bersifat non statistik dimana

nantinya data yang diperoleh dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka

1) Jenis data primer

Jenis data primer adalah data yang berasal dari teman sejawat yaitu asisten apoteker dan konselor.

2) Jenis data sekunder

Jenis data sekunder adalah data yang berasal dari pelanggan apotek atau lokasi penelitian, yaitu apotek.

b. Sumber data

Untuk mendapatkan keterangan sumber tertulis, peneliti mendapatkannya dari sumber data, adapun sumber data pada penelitian ini di bagi dua yaitu:

1) Sumber primer

Merupakan informasi yang di dapat peneliti langsung dari sumbernya, data primer berasal dari teman sejawat yaitu asisten apoteker dan konselor.

2) Sumber sekunder

Merupakan informasi yang dikumpulkan pihak lain, yaitu pelanggan atau pelanggan di apotek.

## 5. Teknik pengumpulan data

Salah satu tahap penting dalam proses penelitian adalah kegiatan pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara penanya dan penjawab<sup>19</sup>, teknik wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data dari pelaksanaan konseling terhadap asisten apoteker, dengan menggunakan keterampilan komunikasi konseling.

### b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki, data yang diperoleh dalam observasi ini tentang bagaimana asisten apoteker melakukan keterampilan komunikasi terhadap pelanggan. Observasi juga merupakan suatu penelitian yang dijalankan secara sistematis dan sengaja diadakan dengan menggunakan alat indra terutama mata atas kejadian yang dapat ditangkap saat kejadian tersebut

---

<sup>19</sup> Dewa Ketut Sukardi, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002) hal .159.



berlangsung.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini konselor melakukan observasi terhadap asisten apoteker yang melakukan interaksi atau praktek keterampilan komunikasi konseling di apotek.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal hal variable yang berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah, lokasi penelitian dan lain- lain. Beberapa alat yang digunakan dalam proses dokumentasi antara lain ,kamera, alat perekam gambar.

6. Teknik analisis data

Di dalam pelaksanaan penelitian, setelah data terkumpul maka data tersebut di analisis dengan data deskriptif, yaitu dapat di artikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selidiki, dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya<sup>21</sup>

Adapun data yang akan di analisis peneliti yaitu:

- a. Proses keterampilan komunikasi konseling yang dilakukan konselor terhadap asisten apoteker Apotek Ibunda Surabaya.
- b. Hasil dari keterampilan komunikasi konseling yang dilakukan asisten apoteker terhadap pelanggan Apotek Ibunda Surabaya.

---

<sup>20</sup> Bimo Walgito, *Bimbingan Konseling Studi dan Karir* (Yogyakarta:CV Andi Offset,2010) hal .61.

<sup>21</sup> Hadari Nawawi,dkk, *Penelitian Terapan* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,1996) hal. 73.

## 7. Teknik pemeriksaan keabsahan data

Agar penelitian dapat menjadi sebuah penelitian yang bisa dipertanggung jawabkan, maka peneliti perlu untuk mengadakan pemikiran keabsahan data yaitu:

### a. Perpanjangan keikutsertaan

Yaitu lamanya waktu keikutsertaan peneliti pada latar penelitian dalam pengumpulan data serta dalam meningkatkan derajat kepercayaan data yang dilakukan dalam waktu kurun yang relatif panjang, perpanjangan keikutsertaan juga berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai dan jika hal itu dilakukan maka akan dapat membatasi kekeliruan dalam pengumpulan data.

### b. Ketekunan/ keajegan pengamatan

Keajegan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan, keajegan pengamatan diharapkan sebagai upaya untuk memahami pokok perilaku, situasi kondisi dan proses tertentu sebagai pokok penelitian, selain itu juga menemukan ciri dan unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang di cari dan kemudian memusatkan diri pada hal tersebut secara rinci, dengan kata lain jika perpanjangan keikutsertaan

menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman.

c. Trianggulasi

Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut, teknik trianggulasi yang paling sering digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Trianggulasi juga merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan trianggulasi, peneliti dapat *recheck* kembali dengan jalan membandingkannya dengan sumber, metode atau teori

**G. Sistematika pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini dibagi atas lima bab dengan susunan kerangka sebagai berikut:

Bab I pendahuluan : dalam bab ini menyajikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, metode penelitian (yang termasuk di dalamnya metode penelitian antara lain, pendekatan jenis penelitian, sasaran dan lokasi penelitian, jenis

dan sumber data, tahap penelitian, tahap pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data), kemudian sistematika pembahasan.

Bab II tinjauan pustaka : dalam bab ini menyajikan kajian teoritik yang berisi tentang pengertian Bimbingan dan Konseling Islam, keterampilan komunikasi konseling, dan layanan kefarmasian, kemudian terdapat pula enam penelitian terdahulu yang relevan juga ada pada bab ini.

Bab III penyajian data : dalam bab ini menyajikan tentang deskripsi umum objek penelitian yang di paparkan secukupnya agar pembaca mengetahui gambaran tentang objek yang akan dikaji, serta ada pula deskripsi hasil penelitian, pada bagian ini di paparkan mengenai data dan fakta objek penelitian, terutama yang terkait dengan rumusan masalah yang diajukan.

Bab IV analisis data : pada bab ini peneliti memaparkan beberapa hasil temuan yang diperoleh, seperti keterampilan komunikasi yang dilakukan asisten apoteker terhadap pelanggan apotek.

Bab V penutup : berisi kesimpulan dan saran