

BAB IV

ANALISIS DATA

Setelah data diperoleh dari lapangan yang berupa wawancara dan observasi yang disajikan pada awal bab, adapun data yang di analisis sesuai dengan fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

A. Analisis data mengenai proses keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya.

1. Teman sejawat : Wiwik Rahayu

Dalam proses Bimbingan dan Konseling Islam yang dilakukan oleh konselor dalam penelitian ini menggunakan langkah yaitu: identifikasi masalah, diagnosa, prognosa, konseling/terapi, dan evaluasi/*follow up*, analisa dilakukan peneliti dengan membandingkan data teori dan data yang terjadi dilapangan.

a. Identifikasi

Teman sejawat turut sedih akan turunnya pendapatan apotek, dan ia berpikir bahwa akan berakibat pada gaji karyawan apotek

b. Diagnosa

Masalah pendapatan apotek yang turun bisa juga karena pelayanan yang dirasakan pelanggan kurang memuaskan

c. Prognosa

Konselor bersama teman sejawat menentukan alternatif pemecahan masalah, yaitu cara berkomunikasi yang lebih tepatnya dengan keterampilan komunikasi konseling.

d. Terapi

Konselor mengajarkan pada teman sejawat 19 teknik keterampilan komunikasi konseling, mulai dari pembukaan, yakni cara menyambut pelanggan dengan ramah, kemudian mendengarkan keluhan pelanggan hingga memberi pelanggan nasihat cara penggunaan obat yang benar.

e. Evaluasi dan *follow up*

Melihat sejauh mana keberhasilan dengan melakukan observasi terhadap keterampilan komunikasi teman sejawat pada pelanggan.

a. Teman sejawat : Yasmin Wagle

Dalam proses Bimbingan dan Konseling Islam yang dilakukan oleh konselor dalam penelitian ini menggunakan langkah yaitu: identifikasi masalah, diagnosa, prognosa, konseling/ terapi, dan evaluasi/follow up,

analisa dilakukan peneliti dengan membandingkan data teori dan data yang terjadi dilapangan.

a. Identifikasi

Konselor mencari informasi pada teman sejawat tentang pelayanan yang dilakukan di apotek terhadap pelanggannya, kemudian teman sejawat bercerita kalau hanya memberi informasi obat jika ditanya pelanggan.

b. Diagnosa

Teman sejawat terkadang enggan memberi informasi penggunaan obat karena sikap beberapa pelanggan yang terkadang marah atau tersinggung jika di beri keterangan atau informasi.

c. Prognosa

Konselor bersama teman sejawat menentukan alternatif pemecahan masalah, yaitu cara berkomunikasi yang lebih baik lebih tepatnya dengan keterampilan komunikasi konseling.

d. Terapi

Konselor mengajarkan pada teman sejawat 19 teknik keterampilan komunikasi konseling, mulai dari pembukaan, yakni cara menyambut pelanggan dengan ramah, kemudian

mendengarkan keluhan pelanggan hingga memberi pelanggan nasihat cara penggunaan obat yang benar.

e. Evaluasi dan *follow up*

Melihat sejauh mana keberhasilan dengan melakukan observasi terhadap keterampilan komunikasi teman sejawat pada pelanggan.

Berdasarkan data dari kedua teman sejawat tersebut bahwa analisis proses bimbingan yang dilakukan pada teman sejawat dengan langkah konseling melalui identifikasi untuk mengetahui masalah dari kedua teman sejawat tersebut, teman sejawat Wiwik sedih karena omzet apotek yang turun bisa berakibat pada gaji pegawai yang juga turun, dari teman sejawat Wiwik konselor mendiagnosa bahwa penurunan omzet bisa terjadi karena pelanggan kurang puas terhadap pelayanan apotek, sedangkan pada teman sejawat Yasmin konselor mencari informasi tentang pelayanan yang ada di apotek dari keterangan yang didapat konselor mendiagnosa bahwa teman sejawat Yasmin enggan melakukan pelayanan informasi jika pelanggan tidak memintanya.

Selanjutnya konselor menentukan jenis bantuan terhadap kedua teman sejawat yaitu dengan menggunakan keterampilan

komunikasi konseling untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian di apotek, karena dengan ilmu farmasi yang teman sejawat miliki jika di tambah dengan keterampilan komunikasi yang baik maka akan disukai pelanggan, kemudian konselor mengajarkan 19 teknik keterampilan komunikasi konseling. Langkah yang terakhir yaitu evaluasi/follow up, mengetahui apakah ada perbedaan yang dialami teman sejawat dengan melakukan observasi pada kedua teman sejawat.

B. Analisis data mengenai keberhasilan keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya.

1. Teman sejawat : Wiwik Rahayu

Analisis data yang didapat dari keberhasilan keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya terhadap teman sejawat, sebagai salah satu asisten apoteker di apotek tersebut, yaitu

Secara keseluruhan teman sejawat mampu melakukan keterampilan komunikasi konseling yang di ajarkan konselor demi meningkatkan pelayanan kefarmasian walaupun tidak secara utuh melakukan 19 teknik keterampilan komunikasi konseling, dan dari percakapan antara teman sejawat dan pelanggan, konselor menyimpulkan bahwa teman sejawat mampu melakukan 15 macam teknik antara lain,; pembukaan, penerimaan, pengulangan pernyataan,

mendengarkan, menanggapi, pemantulan makna, pemusatan, pensrtukturan, pengarahan, penguatan, nasihat, penolakan, ringkasan, penghentian serta mempengaruhi.

Sedangkan teman sejawat tidak melakukan pemantulan perasaan karena teknik tersebut juga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mempelajarinya, dan dalam waktu yang singkat dalam melayani pelanggan, teman sejawat belum mampu melakukan, kemudian tidak ada konfrontasi dalam hal ini karena teman sejawat memang belum memahami makna konfrontasi jika diterapkan dalam melayani pelanggan, teman sejawat juga kurang bisa mengamati perilaku non verbal pelanggan saat itu.

Tingkat keberhasilan teman sejawat bisa nampak dari prosentase berikut: (75% - 100% dikatakan berhasil), (60% - 75% dikatakan cukup berhasil), (<60% dikatakan kurang berhasil)

Maka jika teman sejawat mampu melakukan 15 dari 19 teknik keterampilan komunikasi konseling, maka prosentasenya:

$$15/19 \times 100\% = 78,9\% \text{ (dikatakan berhasil)}$$

2. Teman sejawat : Yasmin Wagle

Secara keseluruhan teman sejawat mampu melakukan keterampilan komunikasi konseling yang di ajarkan konselor demi meningkatkan pelayanan kefarmasian walaupun tidak secara utuh melakukan 19 teknik keterampilan komunikasi konseling, dan dari percakapan antara teman sejawat dan pelanggan, konselor

menyimpulkan bahwa teman sejawat mampu melakukan 16 macam teknik antara lain: pembukaan, penerimaan, pengulangan pernyataan, mendengarkan, mengamati, menanggapi, klarifikasi, pemantulan makna, pemusatan, pemantulan perasaan, pengarahan, penguatan, nasihat, penolakan, ringkasan, serta mempengaruhi.

Teman sejawat tidak melakukan pemantulan makna terhadap pelanggan saat itu, karena memang pada saat terjadi komunikasi di antar mereka, teman sejawat tidak mencoba menggali pengalaman pelanggan sebelumnya, kemudian tidak adanya penstrukturan waktu yang baik karena pada saat itu teman sejawat dan pelanggan terlihat akrab dan banyak hal yang mereka bicarakan diluar konsultasi obat, sedangkan untuk konfrontasi, teman sejawat juga kurang memahami makna konfrontasi dalam hal melayani pelanggan.

Tingkat keberhasilan teman sejawat bisa nampak dari prosentase berikut: (75% - 100% dikatakan berhasil), (60% - 75% dikatakan cukup berhasil), (<60% dikatakan kurang berhasil)

Maka jika teman sejawat mampu melakukan 16 dari 19 teknik keterampilan komunikasi konseling, maka prosentasenya :

$$16/19 \times 100\% = 84,2\% \text{ (dikatakan berhasil)}$$

Tabel 3.1

(perbedaan perilaku teman sejawat sebelum dan sesudah proses bimbingan)

No	Sebelum konseling	Sesudah konseling
----	-------------------	-------------------

1	Teman sejawat wiwik rahayu melayani pelanggan sebatas jual beli obat sedangkan teman sejawat yasmin jika pelanggan bertanya	Kedua Teman sejawat melakukan komunikasi pada tiap pelanggan sebagai bentuk pelayanan informasi
2	Teman sejawat belum mengetahui tentang 19 teknik keterampilan komunikasi konseling	Teman sejawat wiwik rahayu mengetahui dan mampu mempratekan 15 teknik keterampilan komunikasi konseling sedangkan teman sejawat yasmin melakukan 16 teknik keterampilan komunikasi konseling

Selain observasi yang dilakukan pada teman sejawat, konselor juga memberikan sejumlah pertanyaan kepada pelanggan

Tabel 3.2

Pedoman wawancara pada pelanggan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pelanggan merasa petugas apotek menyambut dengan ramah?	Ya
2	Ketika pelanggan datang, apakah petugas apotek ada ditempat?	Tidak
3	Apakah petugas apotek tidak bersikap acuh ketika pelanggan datang?	Ya
4	Apakah petugas apotek cepat dalam melayani pelanggan?	Kadang
5	Apakah petugas apotek segera melayani yang pelanggan butuhkan?	Kadang
6	Apakah petugas apotek paham dengan yang pelanggan butuhkan?	Ya
7	Apakah petugas apotek cermat dalam memberi info fungsi obat?	Ya
8	Apakah petugas apotek cermat dalam memberi info cara penggunaan obat?	Ya

9	Apakah petugas apotek cermat menawarkan obat yang pelanggan butuhkan?	Ya
10	Apakah petugas apotek tepat dalam memberi harga obat?	Ya

Jawaban ya=7, kadang=2,tidak=1

Tingkat keberhasilan teman sejawat juga bisa nampak dari prosentase pedoman wawancara terhadap pelanggan berikut: (75% - 100% dikatakan berhasil), (60% - 75% dikatakan cukup berhasil), (<60% dikatakan kurang berhasil)

Maka jika jawaban ya sebanyak 7 kali prosentasenya $7/10 \times 100\% = 70\%$ (dikatakan pelayanan teman sejawat terhadap pelanggan cukup berhasil)

Secara psikis hasil pelayanan dengan menggunakan keterampilan komunikasi konseling yang dilakukan asisten apoteker dapat membuat nyaman bagi pelanggan sehingga semakin memicu sugesti pelanggan untuk sembuh dari penyakitnya, walaupun dilakukan dengan singkat tapi lebih baik dibanding pelayanan yang dilakukan sebelumnya.