

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Proses keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya.

- a. Teman sejawat : Wiwik Rahayu

Proses konseling yang terjadi awalnya membahas penurunan omzet yang di alami apotek beberapa bulan terakhir, setelah mendefinisikan masalah bersama teman sejawat, kemudian konselor berusaha mengajak teman sejawat menemukan beberapa gagasan untuk mengatasi masalah, teman sejawat mengatakan tentang sebuah pelayanan, teman sejawat menyadari tidak hanya harga sebuah produk yang penting tetapi sebuah pelayanan yang baik juga penting, ketika teman sejawat menyadari tentang pelayanan, maka konselor mengenalkan tentang 19 teknik keterampilan komunikasi konseling, kemudian menjelaskan satu persatu teknik tersebut kepada teman sejawat, mulai dari pembukaan seperti senyum dan ramah pada pelanggan hingga teknik nasihat yang baik yang harus diberikan teman sejawat pada pelanggan, teman sejawat juga diberi lembar berupa rangkuman teknik keterampilan komunikasi konseling guna mempermudah dipelajari.

b. Teman sejawat : Yasmin Wagle

Berbeda dengan teman sejawat yang pertama, pada awal proses konseling pada teman sejawat kedua, konselor menanyakan tentang pelayanan yang ada di apotek tentang bagaimana dan kapan diberikan, kemudian teman sejawat menerangkan bahwa ia hanya memberikan pelayanan informasi jika pelanggan membutuhkan atau bertanya, teman sejawat juga mengeluh tentang beberapa sikap pelanggan, kemudian konselor mengenalkan keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di apotek, hampir sama dengan teman sejawat pertama yang bingung dengan keterampilan komunikasi konseling dan khawatir kalau cara ini bisa memakan waktu cukup lama ketika dipraktekkan pada pelanggan, kemudian secara perlahan konselor menjelaskan satu persatu 19 teknik keterampilan komunikasi konseling selain itu teman sejawat juga diberi lembar berupa rangkuman teknik keterampilan komunikasi konseling guna memudahkan dalam mempelajarinya.

2. Keberhasilan keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda Surabaya.

a. Teman sejawat : Wiwik Rahayu

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.

b. 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.

B. SARAN

1. Kepada teman sejawat disarankan agar terus mengembangkan keterampilan komunikasi konseling terhadap semua pelanggan yang datang ke apotek, walaupun komunikasi konseling yang terjadi cukup singkat, namun jika dilakukan dengan baik hal tersebut mampu menimbulkan kenyamanan dan kepercayaan pelanggan terhadap

apotek sehingga pelanggan akan lebih memilih Apotek Ibunda sebagai tempat membeli obat bagi mereka.

2. Apotek Ibunda Surabaya sebagai lokasi penelitian, hendaknya lebih meningkatkan keamanan, terutama perlu adanya petugas keamanan di apotek, dan juga perlu adanya rapat yang bisa diadakan tiap minggu atau tiap bulan antara pimpinan dan pegawai guna membahas segala kekurangan kinerja yang terjadi atau mungkin sekedar berbagi pendapat untuk meningkatkan pelayanan di apotek.
3. Untuk pengembangan penelitian, peneliti menyarankan kepada seluruh mahasiswa Bimbingan dan Konseling Islam, agar memilih topik permasalahan yang lebih luas, karena sebenarnya Ilmu Bimbingan dan Konseling Islam permasalahan yang ada tidak hanya seputar sekolah, keluarga atau masyarakat sosial, Bimbingan Konseling Islam sangat luas, mahasiswa dapat meneliti tentang kesehatan, ekonomi, hukum, dan masih banyak lagi yang bisa diulas dengan ilmu Bimbingan dan Konseling Islam.