

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teoritik

##### 1. Bimbingan dan Konseling Islam

###### a. Pengertian Bimbingan dan Konseling Islam

Menurut Frank. W. Miller, “bimbingan merupakan proses bantuan terhadap individu untuk mencapai pemahaman diri dan pengarahannya yang dibutuhkan bagi penyesuaian diri secara baik dan maksimum di sekolah, keluarga, dan masyarakat”.<sup>22</sup> Sedangkan Arthur. J. Jones mengatakan bahwa bimbingan merupakan “proses pemberian bantuan oleh seseorang kepada orang lain dalam menentukan pilihan, penyesuaian dan pemecahan masalah”.<sup>23</sup>

Menurut Dewa Ketut Sukardi, “pengertian konseling adalah bantuan yang diberikan klien secara *face to face*, dengan cara yang sesuai dengan keadaan klien yang dihadapi untuk mencapai kesejahteraan hidup”.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Sofyan S Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal 13

<sup>23</sup> Singgih Gunarsa, *Psikologi untuk Membimbing* ( Jakarta : PT BPK Gunung Mulia, 2002) hal 12

<sup>24</sup> Dewa Ketut Sukardi, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah* (Surabaya : Usaha Nasional, 1993), hal 105

Konseling juga merupakan suatu proses di mana klien belajar bagaimana membuat keputusan dan memformulasikan cara baru untuk bertingkah laku, merasa dan berpikir ( berhubungan dengan pilihan dan perubahan)<sup>25</sup>

Konseling Islam merupakan suatu aktifitas memberikan bimbingan pelajaran dan pedoman kepada individu yang meminta bimbingan (teman sejawat) dalam hal ini bagaimana seorang teman sejawat dapat mengembangkan potensi akal pikiran, kewajiban, keimanan, dan keyakinannya serta dapat menanggulangi problematika hidup dan kehidupannya dengan baik dan benar secara mandiri dan berparadigma kepada Al-qur'an dan As-sunnah Rasulullah SAW.<sup>26</sup>

Bimbingan sebagaimana telah di uraikan, dalam terminologi Islam dikenal dengan istilah *Irsyad*, yaitu sebagai salah satu bentuk kegiatan dakwah yang lebih spesifik dipahami sebagai bimbingan agama yakni kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka memberikan bantuan kepada orang lain yang mengalami kesulitan rohaniah dalam hidupnya, agar ia bisa mengatasi permasalahannya dalam hidupnya, karena timbul kesadaran dan penyerahan diri terhadap kekuasaan Allah SWT.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Jeanette Murad Lesmana, *Dasar-Dasar Konseling* (Jakarta : Universitas Indonesia Press, 2006), hal 3

<sup>26</sup> Hamdan Bakran Az-Dzaki, *Psikoterapi Konseling Islam* (Yogyakarta : Fajar Pustaka Baru, 2001), hal 137

<sup>27</sup> Sofyan S Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek* (Bandung: Alfabeta, 2010), hal 62

Konseling Islami menetapkan tujuan konseling bahwa dalam kehidupan hubungan antar manusia hendaknya dilandasi oleh keimanan, kasih sayang, saling menghargai dan berupaya saling membantu berdasarkan iman kepada Allah SWT.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Bimbingan dan Konseling Islam adalah upaya bantuan yang diberikan seorang pembimbing yang terlatih, secara berkesinambungan agar individu tersebut berkembang potensinya secara optimal, mampu mengatasi masalah dan menyesuaikan diri dengan tetap berparadigma kepada Al- qur'an dan As- sunnah Rasulullah SAW.

b. Tujuan Bimbingan dan Konseling Islam

Tujuan pemberian layanan Bimbingan dan Konseling Islam ialah agar individu dapat:

- 1) Memiliki komitmen yang kuat dalam mengamalkan nilai keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan, baik dalam kehidupan pribadi, keluarga maupun masyarakat.
- 2) Merencanakan kegiatan penyelesaian studi, perkembangan karir serta kehidupannya di masa yang akan datang.
- 3) Mengembangkan seluruh potensi dan kekuatan yang dimilikinya seoptimal mungkin, serta pengembangan minat dan bakat yang ada pada dirinya.

- 4) Menyesuaikan diri dengan lingkungan pendidikan, lingkungan masyarakat lingkungan kerja serta lingkungan tempat dimana individu itu berada.
- 5) Mengatasi hambatan dan kesulitan yang di hadapi dalam studi, penyesuaian dengan lingkungan keluarga, maupun masyarakat.<sup>28</sup>

Agar tujuan tersebut dapat tercapai maka tiap individu harus mendapatkan kesempatan untuk mengenal, memahami dan mengembangkan potensi yang dimiliki, mampu mengatasi kesulitan yang dihadapi, menggunakan kemampuan yang dimiliki untuk kepentingan pribadi, keluarga dan masyarakat luas serta mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar.

c. Fungsi Bimbingan dan Konseling Islam

1) Fungsi *preventif* (pencegahan)

Upaya konselor mengantisipasi berbagai masalah yang mungkin terjadi dan berupaya untuk mencegahnya, melalui fungsi ini konselor memberi bimbingan kepada teman sejawat tentang cara menghindarkan diri dari kegiatan yang membahayakan dirinya.

2) Fungsi *kuratif* (penyembuhan)

---

<sup>28</sup> Syamsu Yusuf, *Landasan Bimbingan dan Konseling* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2008), hal 13.

Upaya pemberian bantuan oleh konselor kepada teman sejawat yang mengalami masalah baik menyangkut aspek pribadi, keluarga, sosial maupun karir, dalam penelitian ini terdapat fungsi bimbingan konseling di bidang karir.

3) Fungsi *preservatif* (pemeliharaan)

Upaya membantu individu menjaga agar situasi dan kondisi dirinya yang semula tidak baik menjadi baik dan kebaikan itu bertahan lama.

4) Fungsi *developmental* (pengembangan)

Upaya membantu individu memelihara dan mengembangkan situasi dan kondisi yang telah baik agar menjadi lebih baik.<sup>29</sup>

d. Unsur-unsur Bimbingan dan Konseling Islam

1) Konselor

Konselor adalah orang yang mempunyai kemampuan untuk melakukan proses bimbingan konseling islam serta memiliki pengetahuan dalam bidang konseling

Kualitas pribadi konselor sangat penting dalam konseling, kualitas pribadi tersebut juga menjadi faktor penentu bagi pencapaian konseling yang efektif, beberapa karakteristik kualitas konselor antara lain: adanya pemahaman diri yang baik,

---

<sup>29</sup> Ainur Rahim Faqih, *Bimbingan dan Konseling Dalam Islam* (Yogyakarta : UII Press, 2001) hal 37

kompeten, memiliki kesehatan psikologis, dapat dipercaya, sabar, responsif serta memiliki kesadaran terhadap teman sejawat secara menyeluruh.<sup>30</sup>

## 2) Klien

Klien yang selanjutnya disebut Teman sejawat adalah orang yang mempunyai masalah, namun tidak mampu mengatasi masalah yang sedang dihadapi tanpa bantuan orang lain. Teman sejawat itu hendaknya mempunyai sikap diantaranya: terbuka, percaya dan bertanggung jawab. Terbuka maksudnya, bahwa teman sejawat bersedia mengungkapkan segala informasi yang diperlukan dalam proses konseling. Percaya, artinya seorang teman sejawat percaya semua proses bimbingan semua berjalan secara efektif, percaya pada konselor yang bisa membantu dan tidak akan membocorkan pada siapapun.

Serta tanggung jawab yang artinya teman sejawat bersedia dengan sungguh sungguh melibatkan diri dan ikut serta dalam proses bimbingan.

## 3) Masalah

---

<sup>30</sup> Jeanette Murad Lesmana, *Dasar-Dasar Konseling* (Jakarta : Universitas Indonesia Press, 2006) ,hal 37

Menurut sudarsono dalam kamus konseling, masalah adalah suatu keadaan yang mengakibatkan seseorang atau kelompok menjadi sakit karena melakukan sesuatu<sup>31</sup>

H.M. Arifin menerangkan beberapa jenis masalah yang dihadapi seseorang atau masyarakat yang memerlukan Bimbingan dan Konseling Islam, yaitu: masalah perkawinan, masalah karena ketegangan jiwa, masalah tingkah laku sosial, dan dirasakan masalah tapi tidak dinyatakan secara khusus memerlukan bantuan.<sup>32</sup>

e. Asas-asas Bimbingan dan Konseling Islam

Keberhasilan Bimbingan dan Konseling secara umum sangat ditentukan oleh diwujudkannya asas-asas berikut:

1) Asas kerahasiaan

Asas kerahasiaan menuntut dirahasiakannya segenap data dan keterangan mengenai teman sejawat. Asas kerahasiaan sangat sesuai dengan ajaran Islam, dalam Islam dilarang seseorang menceritakan keburukan orang lain, jika asas kerahasiaan dilaksanakan maka konselor akan mendapat kepercayaan dari semua pihak yang terkait.

---

<sup>31</sup> Aswadi, *Iyada dan Ta'ziah Perpektif Bimbingan dan Konseling Islam* (Surabaya, Dakwah Digital Press, 2008) hal 26

<sup>32</sup> Arifin, *Pokok-pokok Pikiran Tentang Bimbingan dan Penyuluhan Agama di Sekolah Maupun di Luar Sekolah*, (Jakarta : Bulan Bintang, 1997) hal 25

Asas kerahasiaan ini juga akan menghilangkan kekhawatiran terhadap adanya keinginan konselor untuk menyalahgunakan rahasia dan kepercayaan yang telah diberikan kepadanya sehingga merugikan teman sejawat.

2) Asas sukarela

Dalam asas kesukarelaan proses Bimbingan dan Konseling Islam harus berlangsung atas dasar sukarela, baik dari pihak konselor maupun teman sejawat. Teman sejawat diharapkan sukarela, tanpa terpaksa menyampaikan masalah yang dihadapi, sedangkan dari pihak konselor dalam memberikan Bimbingan dan Konseling Islam hendaknya juga bukan karena paksaan.

3) Asas keterbukaan

Dalam asas keterbukaan yang dimaksud ialah keterbukaan yang ditinjau dari dua arah, dari teman sejawat diharapkan mau membuka diri sehingga apa yang ada pada dirinya dapat diketahui konselor, kemudian mau membuka diri dalam arti mau menerima saran dan masukan dari pihak konselor.

4) Asas kekinian

Asas kekinian artinya masalah yang ditanggulangi dalam proses Bimbingan dan Konseling Islam adalah masalah yang sedang dirasakan oleh teman sejawat, namun masalah tersebut mungkin terkait dengan masa lalu dan masa yang akan datang.

#### 5) Asas kemandirian

Asas kemandirian juga merupakan salah satu tujuan pelayanan Bimbingan dan Konseling Islam, ciri-ciri kemandirian pada teman sejawat yang telah mendapat bimbingan antara lain,:

- a) Mengambil keputusan untuk dan oleh diri sendiri
- b) Mengenal diri sendiri dan lingkungan secara positif dan dinamis, serta bagaimana adanya
- c) Mewujudkan diri secara optimal sesuai dengan potensi, minat serta kemampuan yang dimiliki.

#### 6) Asas kegiatan

Asas kegiatan adalah pelayanan Bimbingan dan Konseling Islam yang akan memberikan hasil yang berarti apabila teman sejawat aktif dalam melakukan kegiatan bimbingan.

7) Asas dinamis

Asas kedinamisan ialah konselor dan teman sejawat serta pihak-pihak lain diminta untuk memberikan kerjasama sepenuhnya agar pelayanan Bimbingan dan Konseling Islam yang dapat diberikan dapat menimbulkan perubahan dalam sikap dan tingkah laku teman sejawat.

8) Asas kenormatifan

Asas kenormatifan yaitu usaha Bimbingan dan Konseling Islam tidak boleh bertentangan dengan norma yang berlaku, baik dari norma agama, norma adat, norma hukum, maupun norma kesopanan.

9) Asas keahlian

Usaha Bimbingan dan Konseling Islam perlu dilakukan atas keahlian secara teratur dan sistematis dengan menggunakan prosedur teknik dan alat yang memadai, untuk itu para konselor perlu mendapat latihan, sehingga akan dicapai keberhasilan usaha pemberian layanan. Layanan Bimbingan dan Konseling Islam merupakan pelayanan profesional yang diselenggarakan oleh tenaga ahli yang dididik untuk pekerjaan tersebut.

10) Asas alih tangan

Apabila seorang konselor telah mengerahkan segenap tenaga dan kemampuannya untuk membantu teman sejawat, tapi masih belum berhasil, maka konselor yang bersangkutan harus memindahkan tanggung jawab pemberian Bimbingan dan Konseling Islam kepada konselor lain atau pihak yang lebih mengetahui.

#### 11) Asas Tut Wuri Handayani

Asas ini menghendaki agar pelayanan Bimbingan dan Konseling Islam secara keseluruhan dapat memberikan rasa aman, mengembangkan keteladanan, asas ini juga menunjuk pada suasana umum yang hendaknya tercipta dalam rangka hubungan keseluruhan antara teman sejawat dan konselor.<sup>33</sup>

#### f. Prinsip – prinsip Bimbingan dan Konseling Islam

Terdapat beberapa prinsip dasar yang dipandang sebagai landasan bagi layanan bimbingan. Prinsip ini berasal dari konsep filosofis tentang kemanusiaan yang menjadi dasar bagi pemberian layanan bantuan atau bimbingan.

Prinsip- prinsip tersebut antara lain:

##### 1) Bimbingan diperuntukkan bagi semua individu

---

<sup>33</sup> Prayitno, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2008), hal

Prinsip ini berarti bahwa bimbingan diberikan kepada semua individu yang tidak bermasalah maupun yang bermasalah, baik pria maupun wanita, baik anak-anak, remaja maupun dewasa. Dalam hal ini pendekatan yang digunakan dalam bimbingan lebih bersifat *preventif* dan pengembangan dari pada *kuratif*.

2) Bimbingan bersifat individualisasi

Setiap individu bersifat unik (berbeda satu sama lain) dan melalui bimbingan, individu dibantu untuk memaksimalkan keunikannya tersebut.

3) Bimbingan menekankan hal yang positif

Selama ini, bimbingan sering dipandang sebagai satu cara yang menekan aspirasi, namun sebenarnya bimbingan merupakan proses bantuan yang menekankan kekuatan dan kesuksesan, karena bimbingan merupakan cara untuk membangun pandangan yang positif terhadap diri sendiri.

4) Bimbingan merupakan usaha bersama

Bimbingan bukan hanya tugas konselor tapi juga tugas guru dan kepala sekolah, jika dalam layanan bimbingan di sekolah, namun pada umumnya yang berperan tidak hanya konselor tapi juga teman sejawat dan pihak lain yang terkait.

- 5) Pengambilan keputusan merupakan hal yang esensial dalam bimbingan.

Bimbingan diarahkan untuk membantu teman sejawat agar dapat melakukan pilihan dan mengambil keputusan. Bimbingan mempunyai peranan untuk memberikan informasi dan nasihat kepada teman sejawat, dan semua itu sangat penting dalam mengambil keputusan. Kehidupan teman sejawat diarahkan oleh tujuannya dan bimbingan memfasilitasi teman sejawat untuk mempertimbangkan, menyesuaikan diri dan menyempurnakan tujuan melalui pengambilan keputusan yang tepat.

Kemampuan untuk membuat pilihan secara tepat bukan kemampuan bawaan, tetapi kemampuan yang harus dikembangkan. Tujuan utama bimbingan adalah mengembangkan kemampuan teman sejawat untuk memecahkan masalah dan mengambil keputusan.

- 6) Bimbingan berlangsung dalam berbagai adegan kehidupan

Pemberian layanan bimbingan tidak hanya berlangsung di sekolah, tetapi juga di lingkungan keluarga, perusahaan,

industri, lembaga pemerintah/swasta dan masyarakat pada umumnya.<sup>34</sup>

g. Langkah-langkah Bimbingan dan Konseling Islam

1) Identifikasi

Langkah ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data ke berbagai macam sumber yang berfungsi untuk mengetahui kasus beserta gejala yang nampak.

2) Diagnosa

Adalah langkah untuk menetapkan masalah yang dihadapi teman sejawat beserta latar belakangnya, dalam langkah ini kegiatan yang dilakukan adalah mengumpulkan data dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data.

3) Prognosa

Langkah ini untuk menetapkan jenis bantuan apa yang akan digunakan untuk membimbing teman sejawat, langkah prognosa ditetapkan berdasarkan hasil diagnosa.

4) Konseling

---

<sup>34</sup> Syamsu Yusuf, *Landasan Bimbingan dan Konseling* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2008), hal 18

Langkah ini merupakan langkah pelaksanaan bantuan apa yang telah ditetapkan prognosa.

#### 5) Evaluasi dan *Follow up*

Langkah ini dimaksudkan untuk menilai atau mengetahui sejauh mana konseling yang telah dilakukan mencapai hasil dalam evaluasi dilihat perkembangannya dalam jangka waktu yang lebih jauh.<sup>35</sup>

## 2. Keterampilan Komunikasi Konseling

### a. Pengertian Keterampilan Komunikasi Konseling

Secara utuh, konseling merupakan suatu proses komunikasi antara konselor dengan teman sejawat. Keterampilan seorang konselor dalam merespon pernyataan teman sejawat, dan mengkomunikasikannya kembali sangat diperlukan dalam proses konseling. Hal ini bertujuan, agar proses komunikasi yang dimaksud lebih efektif dan efisien<sup>36</sup> tabel observasi yang digunakan juga menggunakan tabel observasi keterampilan komunikasi konseling.

Keberhasilan proses konseling sangat ditentukan oleh komunikasi di antara partisipan konseling, sehingga dapat

---

<sup>35</sup> Djumhur dan Moh Surya, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah* (Bandung : CV Ilmu, 1975) hal 47

<sup>36</sup> Agus Santoso, *Keterampilan Komunikasi Konseling* ( Surabaya: Laboratorium Mikro Konseling,2009),hal.10

dikatakan bahwa komunikasi merupakan landasan bagi berlangsungnya suatu konseling, oleh karena konseling merupakan proses pemecahan masalah psikologis teman sejawat melalui wawancara antar pribadi, antar teman sejawat konselor dalam suasana dialog,<sup>37</sup> maka keterampilan komunikasi konseling merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki konselor

Kemampuan berkomunikasi yang demikian dapat dijadikan sebagai alat oleh konselor untuk:

- 1) Membuka dan mengawali proses konseling
- 2) Mengumpulkan, merangkum, dan membantu mencari solusi atas persoalan yang dihadapi teman sejawat.
- 3) Menunjukkan respon positif agar teman sejawat merasa nyaman, serta merasa diterima dengan baik.
- 4) Membangun rasa percaya diri teman sejawat dalam menanggulangi masalah
- 5) Mengembangkan perilaku lebih efektif.

b. Proses Keterampilan Komunikasi Konseling

Adapun keterampilan komunikasi konseling meliputi:

- 1) Pembukaan

---

<sup>37</sup> Enjang AS, *Komunikasi Konseling* (Bandung: Nuansa, 2009), hal.34

Pembukaan merupakan keterampilan konselor ketika memulai proses konseling, dalam hal ini penyambutan bisa secara verbal maupun non verbal, misal mengucapkan salam, senyum, atau berjabat tangan.

## 2) Penerimaan

Penerimaan merupakan keterampilan konselor ketika menunjukkan minat dan pemahaman terhadap hal yang dikemukakan teman sejawat, penerimaan dapat berupa lisan pendek seperti kata: teruskan, ya...,hemm, juga disertai anggukan kepala, gerakan tangan atau badan condong kedepan.

## 3) Pengulangan pernyataan

Yaitu mengulang sebagian pernyataan teman sejawat yang di anggap penting.

## 4) Mendengarkan

Mendengarkan yaitu mendengar dengan tepat dan mengingat apa yang teman sejawat katakan, dan bagaimana mengatakannya.

## 5) Mengamati

Mengamati yaitu mendengar, melihat, dan merasakan apa yang dilakukan teman sejawat ketika wawancara konseling.

6) Menanggapi

Menanggapi dilaksanakan dengan mengamati dan memperhatikan, tujuan menanggapi itu sendiri ialah menyimpulkan dengan lisan tentang isi dan perasaan teman sejawat.

7) Klarifikasi

Klarifikasi ialah mengungkapkan kembali perkataan teman sejawat, dengan menggunakan kata kata konselor yang segar dan baru.

8) Pemantulan perasaan

Dibalik kata-kata dan tingkah laku tersembunyi perasaan, maka konselor melakukan pemantulan perasaan hingga perasaan yang tersembunyi tersebut menjadi nampak.

9) Pemantulan makna

Konselor mampu memantulkan kembali perasaan tentang kejadian atau pengalaman yang diungkapkan oleh teman sejawat baik secara verbal maupun non verbal.

10) Pemusatan

Keterampilan konselor mengarahkan pembicaraan ke arah yang konselor inginkan.

#### 11) Penstrukturan

Keterampilan konselor untuk batasan pembicaraan agar proses konseling berjalan semestinya.

#### 12) Pengarahan

Pengarahan adalah ketrampilan konselor untuk mengarahkan pembicaraan dari satu topik atau ke topik lain secara langsung. Teknik ini sering disebut dengan teknik bertanya umum jika jawaban teman sejawat yang diharapkan bebas sesuai dengan keinginan teman sejawat sendiri. Teknik bertanya khusus jika jawaban konseli yang diharapkan sesuai dengan kata tanya: apa, di mana, kapan, siapa, bagaimana.

#### 13) Penguataan

Pernyataan positif dari konselor yang mampu membuat teman sejawat lebih percaya diri.

#### 14) Nasihat

Konselor mampu memberikan saran atau nasehat agar teman sejawat mengetahui apa yang akan dilakukan.

#### 15) Penolakan

Keterampilan seorang konselor melarang suatu tindakan teman sejawat yang akan merugikan diri sendiri atau orang lain.

#### 16) Ringkasan

Keterampilan konselor membuat kesimpulan atas proses wawancara konseling yang telah dilakukan.

#### 17) Konfrontasi

Konfrontasi adalah suatu teknik konseling yang menantang teman sejawat untuk melihat adanya konsistensi antara perkataan dan bahasa tubuh, ide awal dengan ide berikutnya, dan sebagainya.

#### 18) Penghentian

Keterampilan konselor untuk mengakhiri proses wawancara konseling tersebut.

#### 19) Mempengaruhi

Konselor menunjukkan dengan jelas kepada teman sejawat tindakan apa yang diinginkan konselor untuk dilakukan teman sejawat.

### c. Relasi Terapeutik

Relasi terapeutik merupakan relasi pasien atau pelanggan dengan asisten apoteker yang mampu menciptakan situasi pemecahan masalah yang dibawa pelanggan.

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar perawat

dengan pasien. Persoalan mendasar dan komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi di antara perawat dan pasien, perawat membantu dan pasien menerima bantuan<sup>38</sup>

Manfaat yang dapat diperoleh dari komunikasi terapeutik adalah mendorong dan memajukan hubungan kerja sama antara asisten apoteker dengan pelanggan serta dapat mengurangi beban pelanggan atau dapat mengambil tindakan yang dibutuhkan pelanggan.

Salah satu tugas asisten apoteker terhadap pelanggan sebagai relasi terapeutik antara lain, mengeksplorasi perasaan pelanggan, menganalisis kekuatan dan kelemahan asisten apoteker, serta merencanakan tindakan terhadap pelanggan.

### 3. Pelayanan Kefarmasian

#### a. Pengertian Pelayanan Kefarmasian

---

<sup>38</sup> Indarwati, komunikasi terapeutik, 2008, <http://creasoft.wordpress.com/2008/04/15/komunikasi-terapeutik>, diakses 28 Juni 2012

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan<sup>39</sup>

Kualitas pelayanan dapat memenangkan persaingan diantara para kompetitor jika mampu menyediakan kualitas pelayanan yang lebih baik di banding kompetitor lain, berikut adalah dimensi kualitas pelayanan:

1) *Tangibles* (bukti fisik)

Kemampuan suatu perusahaan menunjukan kepada pihak eksternal, berupa penampilan sarana dan prasarana, yaitu fasilitas fisik seperti ruangan yang nyaman, toilet.

2) *Reliability* (kendalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberi pelayanan secara akurat dan terpercaya, ketepatan waktu juga diutamakan dalam hal ini.

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

---

<sup>39</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, ( Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009) hal 2

Suatu kemauan untuk membantu dan memberi pelayanan yang responsif dan tepat kepada pelanggan.

4) *Assurance* (jaminan)

Berupa pengetahuan, kesopanan, keterampilan, komunikasi, keamanan dan kompetensi.

5) *Empaty* (perhatian)

Adanya perhatian yang tulus dan individual pada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan tersebut.<sup>40</sup>

Pelayanan kefarmasian merupakan pembuatan, termasuk pengendalian mutu farmasi, pengamanan pengadaan, penyimpanan, distribusi, pengelolaan, dan pelayanan obat serta pelayanan informasi mengenai obat tersebut.<sup>41</sup>

b. Pelaksana Tehnis Farmasi

Apoteker atau asisten apoteker dengan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku, telah mengikuti pendidikan kefarmasian, memiliki surat izin kerja berhak melakukan pelayanan kefarmasian di apotek, rumah sakit, toko obat berijin dan gudang farmasi.

---

<sup>40</sup> Rambat lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* (Jakarta : Salemba Empat, 2001),hal 148

<sup>41</sup> Agus Mulyanto,dkk, *Undang Undang Kesehatan untuk Sekolah Menengah Farmasi* (Jakarta: Departemen Kesehatan, 2002),hal.11.

c. Proses Penyuluhan

Pelayanan farmasi yang utuh tidak hanya sekedar mendistribusikan obat saja, tetapi juga harus disertai dengan memberikan informasi tentang bagaimana seharusnya obat digunakan secara tepat. Pada saat menyerahkan obat kepada pelanggan, setidaknya harus diberikan informasi mengenai hal berikut:

- 1) Nama obat
- 2) Indikasi
- 3) Aturan pakai : dosis, rute (oral, topikal), frekuensi penggunaan, waktu minum obat (sebelum atau sesudah makan)
- 4) Cara menggunakan:
  - (a) Sediaan berbentuk sirup atau suspensi harus dikocok dahulu
  - (b) Antasida harus dikunyah
  - (c) Tablet sublingual diletakan dibawah lidah bukan ditelan langsung
  - (d) Teknik dalam penggunaan inhaler, tetes mata/telinga/hidung dan suppositoria
- 5) Cara penyimpanan

6) Kemungkinan terjadinya efek samping<sup>42</sup>

## **B. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (pelanggan rawat inap) Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.

Elis Nuraini, Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Skripsi 2005.

**Persamaan :** skripsi membahas bahwa dalam dunia usaha yang sangat kompetitif ini kesuksesan akan datang pada perusahaan / organisasi bisnis yang memiliki kesadaran akan pentingnya pelanggan, setiap usahanya akan memprioritaskan untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan, kini kedudukan pelanggan menjadi faktor penting sebagai kekuatan penggerak dalam semua perusahaan yang memiliki ambisi tinggi, khususnya yang terjadi pada perusahaan jasa . pelanggan adalah sebagai pemakai jasa atau pelayanan perusahaan dan hanya mereka yang bisa merasakan baik dan buruk serta puas tidaknya pelayanan perusahaan yang mereka alami.

**Perbedaan :** dalam skripsi Elis Nuraini membahas tentang kepuasan pelanggan di rumah sakit serta menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti membahas tentang kepuasan pelanggan di apotek karena keterampilan komunikasi konseling yang dimiliki apoteker, dan menggunakan metode kualitatif dalam penelitian.

---

<sup>42</sup> Nurul Falah, *Informasi Spesialite Obat Indonesia*, (Jakarta : PT ISFI Penerbitan, 2010) hal 638

2. Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Gaya Menjual Oleh Pramuniaga di Royal Plaza Surabaya.

Anita Rahman, Psikologi , Fakultas Dakwah, Skripsi 2009.

**Persamaan:** Seiring dengan kondisi pemasaran produk yang sangat dinamis ,membuat para pelaku pasar dan produsen berlomba untuk memenangkan kompetisi yang sangat ketat dan setiap perusahaan pun dituntut untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen dengan berbagai strategi yang sesuai dengan karakteristik produk dan melalui berbagai cara misal dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen, disini tampak jelas sebagai pramuniaga yang memberikan pelayanan produk dan jasa dituntut untuk mampu memahami konsumen

**Perbedaan:** dalam skripsi Anita Rahman ditulis tentang kepuasan konsumen ditinjau dari gaya menjual oleh pramuniaga,dan menggunakan metode kuantitatif dalam penelitian, namun dalam skripsi peneliti gaya menjual lebih menonjolkan keterampilan komunikasi konseling sebagai kepuasan konsumen serta tidak mengandalkan produk saja.dan peneliti menggunakan metode kualitatif dalam penelitian.

3. Peranan Bimbingan dan Konseling Terhadap Komunikasi Interpersonal di Sekolah.

[Http://ilmucerdaspendidikan.wordpress.com/2011/03/12/85/ak](http://ilmucerdaspendidikan.wordpress.com/2011/03/12/85/ak) diakses tanggal 04 April 2012.

oleh: Drs. Amin Budiamin, M.Pd. dosen Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan FIP UPI Bandung.

**Persamaan :** Mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*Communication is the Process to modify the behavior of other individuals*). Komunikasi Interpersonal menurut Onong adalah komunikasi antara dua orang atau lebih yang dapat berlangsung dengan dua cara yaitu secara bertatap muka (*face to face communication*) dan bermedia (*mediated communication*). mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan satu proses sosial dimana orang-orang yang terlibat saling mempengaruhi.

**Perbedaan:** membahas komunikasi interpersonal, sedangkan peneliti membahas keterampilan komunikasi konseling .

4. Skripsi Aplikasi Keterampilan Komunikasi Konselor Bagi Keterbukaan Diri Konseli Di MTSn , Sumobito Jombang.

Diah Ayu Imam Maria Ulfa, Bimbingan Penyuluhan Islam, Fakultas Dakwah, Skripsi 2008.

**Persamaan :** Setiap individu akan selalu dihadapi dengan berbagai macam persoalan dan masalah, penumpukan masalah menjadi

suatu beban hingga tidak terasa masalah hilang begitu saja, masalah itu tidak hilang tetapi tersembunyi dipikiran, perasaan dan mentalnya, pada saat menghadapi masalah baru akan terasa berat. Mengapa masalah itu bisa terjadi? Karena ketidak mengertian dan ketidak pahaman tentang penyelesaian masalah yang sedang dialaminya, ketidak mengertian dan ketidak pahaman tersebut yang menyebabkan masalah tersebut tersembunyi dalam kehidupan bawah sadar individu, yang sewaktu-waktu bisa timbul kembali jika ada masalah baru.

**Perbedaan :** skripsi Diah Ayu Imam Maria Ulfa membahas aplikasi keterampilan komunikasi konseling di sebuah Mts Jombang, sedangkan peneliti membahas keterampilan komunikasi konseling di apotek.

5. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Saqina Distro Mojokerto.

Aminatus Zuhriyah, Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, skripsi 2010.

**Persamaan:** keutamaan sebuah pelayanan sama sama dibahas dalam dua penelitian ini, dimanan bahwa sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan diantara para kompetitor jika mampu menyediakan kualitas pelayanan yang lebih baik dibanding kompetitor lain.

**Perbedaan:** skripsi Aminatus Zuhriyah menggunakan metode kuantitatif dan melakukan penelitian di sebuah distro, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dan melakukan penelitian di sebuah apotek.

6. Bimbingan Konseling Islam dalam Menangani Miskomunikasi antara Anak dan Orang tua di Desa Jenagger, Batang Batang Sumenep.

Hosniya, Bimbingan Penyuluhan Islam, Fakultas Dakwah, Skripsi 2010.

**Persamaan :** dalam skripsi Hosniya dan peneliti menyebutkan bahwa pentingnya komunikasi dalam kehidupan, baik lingkungan keluarga, sekolah atau bahkan lingkungan masyarakat luas, komunikasi tidak selamanya akan memberi hasil seperti yang diharapkan dan tidak sedikit pula komunikasi yang dilakukan tidak mendapat tanggapan atau respon yang di inginkan

**Perbedaan :** skripsi Hosniya membahas miskomunikasi antara anak dan orangtua, sedangkan skripsi peneliti membahas keterampilan komunikasi konseling antara asisten apoteker dan konsumen atau pelanggan yang membeli