

## BAB IV

### 1. GAMBARAN UMUM SEJARAH PERUSAHAAN

#### A. Sejarah dan Perkembangan Apotik Azzmi

Apotek adalah suatu tempat dilakukannya pekerjaan kefarmasian, penyaluran sediaan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Pengertian ini didasarkan pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 922/Menkes/Per/X/1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek. Pekerjaan kefarmasian menurut UU Kesehatan No. 36 Tahun 2009 yaitu meliputi pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang mempunyai keahlian dan kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan perlu mengutamakan kepentingan masyarakat dan berkewajiban menyediakan, menyimpan dan menyerahkan perbekalan farmasi yang bermutu baik dan keabsahannya terjamin. Apotek dapat diusahakan oleh lembaga atau instansi pemerintah dengan tugas pelayanan kesehatan di pusat dan daerah, perusahaan milik negara yang ditunjuk oleh pemerintah dan apoteker yang telah mengucapkan sumpah serta memperoleh izin dari Suku Dinas Kesehatan setempat.

Apotik Azzmi adalah sebuah apotik yang bertempat di Jl. Sungai Bilu Rt.25 Banjarmasin, didirikan oleh Bapak Mahdi selaku pemilik sarana apotik pada tanggal 24 maret 2005 yang berlokasi di Jl. Simpang sungai biru RT.25 no 4 Banjarmasin. Apotik ini melayani dari hari senin sampai dengan hari sabtu dengan memulai waktu pelayanan dari jam 08:00 – 23:00 malam dengan pergantian dua kali shif yaitu antara jam 08:00 – 16:00 dilanjutkan dari jam 16:00 – 23:00 malam.

Apotik in boleh dikatakan sebagai apotik yang berhasil dalam persaingan, karena mampu meraih konsumen ataupun perhatian masyarakat. Bukan hanya sumber daya yang berkualitas dengan manajemen yang baik, tetapi juga fasilitas pelayanan yang berkualitas hingga bisa berhasil sejauh ini. Apotik Azzmi sebenarnya hanyalah berawal dari toko obat kemudian berkembang seperti sekarang dengan mendapatkan izin dari dinas kesehatan kota Banjarmasin pada tahun 2005.

## B. Visi dan Misi

1. Visi : Menjadikan apotek dengan pelayanan yang berkualitas dari segi kefarmasian berbasis pharmaceutical care tanpa mengesampingkan kesejahteraan dan tumbuh kembang apotek, dengan tidak meninggalkan waktu untuk ibadah kepada Allah SWT.

2. Misi : Memberikan pelayanan kefarmasian berbasis pharmaceutical care kepada masyarakat. Melakukan pelayanan informasi serta konsultasi obat dan kesehatan kepada masyarakat. Menyediakan serta menyalurkan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat seraty berkualitas.

### C. Struktur kerja

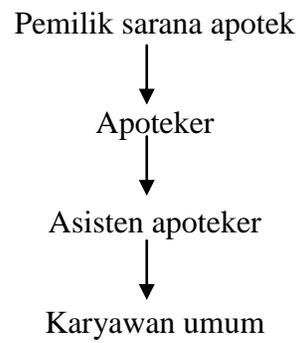
Dalam menjalankan kegiatan perusahaan, salah satu syarat yang harus diperhatikan adanya struktur organisasi yang baik dan tersusun rapi untuk kelancaran operasional perusahaan. Untuk itu perlu menjalin kerjasama yang harmonis antara sesama karyawan serta pembagian tugas agar setiap bagian atas personil dalam perusahaan mengetahui dengan jelas apa yang menjadi tugas, wewenang dan tanggung jawabnya agar tidak terjadi tumpang tindih dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Struktur organisasi yang baik merupakan salah satu syarat dalam mencapai sukses kegiatan perusahaan, karena tanpa struktur organisasi yang baik kemungkinan besar kegiatan pemasaran tidak dapat berjalan dengan baik, sehingga tujuan perusahaan tidak dapat tercapai. Jadi dengan melihat struktur organisasi, maka dapat diketahui hubunganhubungan antara pimpinan dan bawahan atau sebaliknya, dengan demikian pula garis wewenang dan tanggung jawab dari hubungan tersebut dapat terdistribusi dengan baik dan pendelegasian wewenang dapat berjalan dengan baik pula. Untuk merealisasikan tujuan organisasi perlu disusun suatu struktur organisasi, apakah organisasi tersebut berbentuk organisasi garis atau lini, dimana tercermin dengan jelas mengenai adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap individu serta hubungan dalam fungsi-fungsi dalam organisasi.

Table daftar struktur kerja apotek Azzmi

No	Uraian	Tenaga kerja
1	Pemilik sarana apotek	1
2	Apoteker	2
3	Asisten apoteker	15
4	Karyawan umum	7
	Jumlah	25

Gambar Kerja Apotek Azzmi



## D. Deskripsi Hasil Penelitian

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data dari hasil wawancara dengan pihak responden (pemilik sarana apotek) dan para informan (konsumen). Kemudian penulis menggunakan data-data tersebut untuk di analisis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik sarana apotek, oleh bapak Mahdi selaku pemilik sarana apotek.

### A. Standar Penerapan Manajemen

#### 1. Sumber Daya Manusia

Sesuai ketentuan perundangan yang berlaku apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional. Dalam pengelolaan apotek azzmi, apoteker senantiasa harus memiliki kemampuan menyediakan dan memberikan pelayanan yang baik, mengambil keputusan yang tepat, mampu berkomunikasi antar profesi, menempatkan diri sebagai pimpinan dalam situasi multidisipliner, kemampuan mengelola SDM secara efektif, selalu belajar sepanjang karier dan membantu memberi pendidikan dan memberi peluang untuk meningkatkan pengetahuan.

#### 2. Sarana dan Prasarana

Apotek ini berlokasi pada daerah yang dengan mudah dikenali oleh masyarakat. Pada halaman terdapat papan petunjuk yang dengan jelas tertulis kata apotek. Apotek dapat dengan mudah diakses oleh anggota masyarakat. Masyarakat harus diberi akses secara langsung dan mudah oleh apoteker untuk memperoleh informasi dan konseling.

Apotek memiliki:

1. Ruang tunggu yang nyaman bagi pasien.
2. Tempat untuk mendisplay informasi bagi pasien, termasuk penempatan brosur/materi informasi.
3. Ruangan tertutup untuk konseling bagi pasien yang dilengkapi dengan meja dan kursi serta lemari untuk menyimpan catatan medikasi pasien.
4. Ruang racikan.
5. Tempat pencucian alat.

Perabotan apotek harus tertata rapi, lengkap dengan rak-rak penyimpanan obat dan barang-barang lain yang tersusun dengan rapi, terlindung dari debu, kelembaban dan cahaya yang berlebihan serta diletakkan pada kondisi ruangan dengan temperatur yang telah ditetapkan.

### 3. Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan lainnya.

Pengelolaan persediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya dilakukan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku meliputi: perencanaan, pengadaan, penyimpanan dan pelayanan. Pengeluaran obat memakai sistem FIFO (first in first out) dan FEFO (first expire first out). Dalam menjalankan pelayanan kefarmasian di apotek, perlu dilaksanakan kegiatan administrasi yang meliputi:

#### a. Administrasi Umum.

Pencatatan, pengarsipan, pelaporan narkotika, psikotropika dan dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### b. Administrasi Pelayanan.

Pengarsipan resep, pengarsipan catatan pengobatan pasien, pengarsipan hasil monitoring penggunaan obat.

### 4. Promosi dan Edukasi.

Dalam rangka pemberdayaan masyarakat, apoteker harus memberikan edukasi apabila masyarakat ingin mengobati diri sendiri (swamedikasi) untuk penyakit ringan dengan memilihkan obat yang sesuai dan apoteker harus berpartisipasi secara aktif dalam promosi dan edukasi. Apoteker ikut membantu diseminasi informasi, antara lain dengan penyebaran leaflet /brosur, poster, penyuluhan, dan lain lainnya.

## E. Standar Pelayanan Apotek Azzmi

### 1. Pelayanan Resep

Apoteker melakukan skrining resep meliputi :

Persyaratan Administratif :

- a. Nama, SIP dan alamat dokter
- b. Tanggal penulisan resep
- c. Tanda tangan/paraf dokter penulis resep
- d. Nama, alamat, umur, jenis kelamin dan berat badan pasien
- e. Cara pemakaian yang jelas
- f. Informasi lainnya

Kesesuaian farmasetik : bentuk sediaan, dosis, potensi, stabilitas, inkompatibilitas, cara dan lama pemberian. Pertimbangan klinis : adanya alergi, efek samping, interaksi, kesesuaian (dosis,

durasi, jumlah obat dan lain lain). Jika ada keraguan terhadap resep hendaknya dikonsultasikan kepada dokter penulis resep dengan memberikan pertimbangan dan alternatif seperlunya bila perlu menggunakan persetujuan setelah pemberitahuan.

## 2. Penyiapan obat dan Peracikan.

Merupakan kegiatan menyiapkan menimbang, mencampur, mengemas dan memberikan etiket pada wadah. Dalam melaksanakan peracikan obat harus dibuat suatu prosedur tetap dengan memperhatikan dosis, jenis dan jumlah obat serta penulisan etiket yang benar

## 3. Etiket.

a. Etiket harus jelas dan dapat dibaca.

b. Kemasan Obat yang Diserahkan Obat hendaknya dikemas dengan rapi dalam kemasan yang cocok sehingga terjaga kualitasnya.

## 4. Penyerahan Obat.

Sebelum obat diserahkan pada pasien harus dilakukan pemeriksaan akhir terhadap kesesuaian antara obat dengan resep. Penyerahan obat dilakukan oleh apoteker disertai pemberian informasi obat dan konseling kepada pasien.

## 5. Informasi Obat.

Apoteker harus memberikan informasi yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana, dan terkini. Informasi obat pada pasien sekurang-kurangnya meliputi: cara pemakaian obat, cara penyimpanan obat, jangka waktu pengobatan, aktivitas serta makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi.

## 6. Konseling.

Apoteker harus memberikan konseling, bahkan mengenai sediaan farmasi, pengobatan dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien atau yang bersangkutan terhindar dari bahaya penyalahgunaan atau penggunaan obat yang salah. Ada juga misalkan resep dari dokter kadang memberikan obat yang terlalu mahal padahal ada obat sejenis yang sama kualitas dan manfaatnya yang jauh lebih terjangkau.

## 7. Monitoring Penggunaan Obat.

Setelah penyerahan obat kepada pasien, apoteker harus melaksanakan pemantauan penggunaan obat, terutama untuk pasien tertentu seperti kardiovaskular, diabetes, TBC, asma, dan penyakit kronis lainnya.

## 8. Jaminan

Kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan apotek kelengkapan obat dan kemurahan harga obat sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepercayaan konsumen yang menjadi faktor yang mempengaruhi tumbuh kembangnya apotek ini.

## 9. Empati

Yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan apotek petugas apotek sangat dan wajib memberikan keramahan terhadap pelanggannya dalam melayani setiap, karena kepuasan konsumen menjadi tujuan utama oleh pihak apotek sekaligus menciptakan adanya keharmonisan antara pelanggan dan karyawan apotik antara pembeli dan penjual sebagai relasi yang baik.

## 10. Ketanggapan

Yaitu kemampuan memberika pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan apotek kecepatan pelayanan obat dan kecepatan pelayanan kasir juga di tingkatkn karena berhubung banyaknya konsumen yang datang dan mungkin selalu ingin diutamakan.<sup>1</sup>

Setelah mengadakan wawancara dengan responden, selanjutnya penulis akan menyajikan data dari hasil wawancara dengan lima orang konsumen yang dimaksudkan sebagai informan yaitu sebagai berikut:

### a. Informan I

Nama : Endah Rismanti

Umur : 45 tahun

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Pendidikan : Diploma III

Alamat : Jl. Sungai Jingah

---

<sup>1</sup> Mahdi, Pemilik Sarana Apotek, wawancara pribadi, Banjarmasin, 12 September 2013.

ES adalah karyawan sebuah PT yang bergerak dalam bidang konsumsi, dia mengetahui keberadaan apotek azzmi bersumber dari teman kerjanya yang pernah datang ke apotek. Alasan ketertarikannya karena obat yang di inginkan tersedia dan dengan harga yang terjangkau.<sup>2</sup>

b. Informan II

Nama : Kadri Muhlis

Umur : 57 tahun

Pekerjaan : Pensiunan PNS

Pendidikan : Diploma 2

Alamat : Jl. Sungai Tabuk

KM adalah seorang pensiunan guru disekolah dasar yang bertempat di Desa Pematang Panjang. KM mulai menjadi pelanggan tetap apotek terhitung sejak 2010. Ketertarikannya karena menurutnya apotek azzmi memberikan solusi yang sangat terbaik, dengan pelayanan yang ramah dan konsultasi yang sangat bermanfaat.<sup>3</sup>

c. Informan III

Nama : Ilham Mizar

Umur : 47 tahun

Pekerjaan : Karyawan

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Endah Rismawati selaku konsumen 16 september 2013

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Kadri Muhlis selaku konsumen 16 september 2013

Pendidikan : Diploma III

Alamat : Jl. Pengambangan

IM adalah seorang karyawan disebuah perusahaan BUMN di Banjarmasin. Alasan ketertarikannya karena menurutnya pelayanannya sangat ramah dan harga obat yang jauh lebih terjangkau dari apotek lain, juga konsultasi yang sangat memberikan manfaat baginya dimana dijelaskan secara detail semua keluhannya tentang kesehatan dirinya. Namun tempat untuk parkirnya kadang pada saat konsumen sangat ramai sudah tidak mencukupi dan terpaksa parkir di pinggir jalan umum yang sudah sempit. Insyaallah selalu akan tetap datang ke apotek ini apabila terjadi gangguan pada kesehatannya atau berkonsultasi.<sup>4</sup>

d. Informan IV

Nama : Maisyarah Safitri

Umur : 58 tahun

Pekerjaan : Pensiunan PNS

Pendidikan : Diploma 2

Alamat : Jl. Veteran

MS adalah seorang pensiunan PNS. Sama seperti beberapa informan di atas. Alasan untuk datang adalah kualitas obatnya yang sangat dapat dipercaya dan harga yang sangat terjangkau.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Ilham Mizar selaku konsumen 16 september 2013

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Maisyarah Safitri selaku konsumen 16 september 2013

e. Informan V

Nama : Muhammad Rijali

Umur : 22 tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Pendidikan : Mahasiswa

Alamat : JL. Gatot Subroto

MR adalah seorang mahasiswa, dia mengetahui keberadaan apotek dari temannya mengetahui sejak tahun 2011. Alasannya karena kualitas obat sangat terjamin dan terbukti. Namun ia punya keluhan karena pada saat pengunjung sudah sangat ramai kadang ia terpaksa parkir kendaraan di jalan umum.<sup>6</sup>

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan lima orang informan di atas, dalam hal ini penulis hanya bisa menggunakan data sebagai data tambahan karena untuk penelitian yang penulis lakukan lebih terfokus kepada data yang diberikan responden selaku pemilik sarana potek sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini.

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Muhammad Rijali selaku konsumen 16 september 2013

Tabel Identitas Informan

No	Nama	Umur	Pekerjaan	tempat tinggal
1	Mahdi	38	Pemilik Sarana Apotek	Jl. HKSJN

Tabel Identitas Responden

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Tempat tinggal
1	Endah Rismanti	45	Karyawan Swasta	Jl. Sungai Jindah
2	Kadri Muhlis	57	Pensiunan PNS	Jl. Sungai Tabuk
3	Ilham Mizar	47	Karyawan	Jl. Pengambangan
4	Maisyarah Safiti	58	Pensiunan PNS	Jl. Veteran
5	Muhammad Rijali	22	Mahasiswa	JL. Gatot Soebroto

### c. Kendala yang di alami

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak mahdi pemilik sarana apotek.

Hambatan Internal yang berasal dari :

1. Kadang apoteker mendapat keperluan mendadak pada waktu tertentu diluar apotik karena sesuatu hal yang tak terduga.
2. Karyawan baru mungkin belum sepenuhnya paham kondisi dan suasana apotek.
3. Tempat ruang tunggu dan tempat parkir pelayanan yang kurang memadai.
4. Sikap konsumen yang kadang kurang sabar dan ingin selalu saling mendahului.

Adapun Langkah yang di ambil dalam mengatasi kendala :

1. Untuk bisa mengisi waktu pada saat apoteker yang mendadak tidak terduga harus keluar dari apotek pada saat jam kerja adalah dengan menempatkan satu asisten apoteker yang sudah dipastikan sangat mengerti dan memahami semua tugas yang akan di bebankan padanya.
2. Karyawan baru yang mungkin belum sepenuhnya paham akan kondisi dan suasana apotik terus diberikan pengarahan dari semua pihak dan dukungan dari senior yang sudah lebih dulu bekerja, agar tidak dapat meningkatkan rasa percaya diri dalam bekerja.
3. Untuk permasalahan ruang tunggu dan tempat parkir mungkin tidak akan bisa lagi untuk dibenahi berhubung lokasi yang sudah sempit dan terapit oleh bangunan lain. Namun dalam jangka waktu yang tidak lama lagi akan segera dibangun cabang baru yang sudah disiapkan guna mengatasi permasalahan yang sekarang ini.

### d. Analisis Data

Ekonomi Islam atau Ekonomi berbasis Syariah adalah sebuah sistem ekonomi yang memiliki tujuan utama untuk kesejahteraan umat. Sistem ekonomi syar'iah berpedoman penuh pada Al-Qur'an dan As-Sunnah. Hukum-hukum yang melandasi prosedur transaksinya sepenuhnya untuk kemaslahatan masyarakat, sehingga tidak ada satu pihak yang merasa dirugikan. Kesejahteraan masyarakat dalam Ekonomi Islam tidak hanya diukur dari aspek materilnya, namun mempertimbangkan dampak sosial, mental dan spiritual individu serta dampak yang ditimbulkan bagi lingkungan.

Ciri manajemen Islami adalah amanah. Jabatan merupakan amanah yang harus dipertanggungjawabkan kepada Allah. Seorang manajer harus memberikan hak-hak orang lain, baik mitra bisnisnya ataupun karyawannya. Seorang pimpinan dalam manajemen Islami harus bersikap lemah lembut terhadap bawahan. Contoh kecil seorang manajer yang menerapkan kelembutan dalam hubungan kerja adalah selalu memberikan senyum ketika berpapasan dengan karyawan dan mengucapkan terima kasih ketika pekerjaannya sudah selesai. Bukankah memberikan senyum salah satu bentuk ibadah dalam Islam. Namun, kelembutan tersebut tak lantas menghilangkan ketegasan dan disiplin. Jika karyawan tersebut melakukan kesalahan, tegakkan aturan. Penegakkan aturan harus konsisten dan tak pilih kasih.

Begitu juga sebaliknya tugas-tugas karyawan selaku pemberi pelayanan langsung kepada konsumen atau masyarakat langsung, pasti dengan jelas lebih yang diutamakan dan diupayakan memberikan sesuatu yang sangat bermanfaat sehingga menjadi amal saleh yang bernilai abadi. Yang tidak hanya mendapatkan keuntungan didunia juga untuk akherat kelak. Istilah amal saleh ini tidak diartikan semata-mata “perbuatan baik” seperti yang dipahami selama ini, akan tetapi amal perbuatan baik yang dilandaskan iman. Seperti prinsip pada apotek azmi :

- a. Niat yang ikhlas karena Allah. Suatu perbuatan walaupun itu berkesan baik tetapi jika tidak dilandasi keikhlasan karena Allah, maka perbuatan itu tidak dikatakan sebagai amal saleh.
- b. Tata cara pelaksanaannya sesuai dengan syariat.
- c. Dilakukan dengan penuh kesungguhan. Karena perbuatan yang dilakukan dengan asal-asalan bukanlah suatu amal saleh.
- d. Adil dan jujur

e. Santun dan rendah hati

f. Amanah

Sistem syariah yang disusun harus menjadikan perilaku pelakunya berjalan dengan baik. Sistem manajemen syariah adalah seluruh aturan kehidupan yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah rasul. Islam sendiri mengajarkan etika dalam pelayanan yang bernuansa Islami. Dalam konsep pelayanan islami ada beberapa kunci sukses dalam mengelola suatu bisnis yaitu shidiq (benar dan jujur), amanah (terpercaya).

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan dan dibuat dalam bentuk penyajian data, maka analisis berikut ini adalah menjawab rumusan masalah yang ada pada bab sebelumnya.

Dengan melihat uraian dan penjelasan di atas kegiatan bisnis yang dilakukan apotik Azzmi baik dari manajemen serta pelayanannya, dengan menganalisa dan mengacu kepada konsep manajemen serta pelayanan dalam ekonomi Islam menurut penulis sesuai dari konsep yang diajarkan oleh manajemen serta pelayanan yang sesuai syari'ah dalam Islam.

Hanya saja masih ada kekurangan yang harus di evaluasi yaitu berdasarkan tingkat kenyamanan pengunjung yang ingin memarkir kendaraan, serta apoteker yang kadang belum sepenuhnya terus menerus ada di apotek.