

Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PBF X Purwokerto menurut Perspektif Islam

Nely Ayu Wardany, Nisa Febrinasari
Program Studi Farmasi Fakultas Farmasi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Email: nelyayu18@gmail.com

Abstrak

Pedang Besar Farmasi berperan penting pada fasilitas pelayanan seperti pada apotek dalam melakukan pengadaan perbekalan farmasi. Distribusi obat oleh PBF harus memastikan mutu, khasiat, kemananan, keabsahan yang terjamin sampai ke fasilitas pelayanan yang ditujukan. Dalam perspektif Islam, pada Al-Qur'an surah At-Taubah (9:105) yang dijelaskan apabila kita melakukan suatu pekerjaan hendaklah bekerja dengan baik, maka dari ayat tersebut pelayanan yang diberikan kepada pelanggan haruslah pelayanan yang terbaik yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian deskriptif observasional dengan pendekatan cross sectional. Data penelitian diperoleh dari kuesioner yang terdiri dari 5 aspek, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan nyata, pada dasar shidiq, amanah, tabligh, fatonah yang menggunakan metode purposive sampling pada 30 apotek pelanggan BSP yang memenuhi kriteria inklusi. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PBF X berdasarkan nilai syariah diperoleh nilai indeks pada dimensi kehandalan rata-rata sebesar 91,33%, pada dimensi ketanggapan sebesar 84%, dimensi jaminan sebesar 92%, dimensi empati sebesar 98%, dan dimensi bukti fisik sebesar 89%. Rata-rata tingkat kepuasan responden termasuk dalam tinggi kategori. Hasil ini memberikan masukan kepada PBF X untuk terus mempertahankan pelayanan sehingga pelanggan tetap mendapatkan kepuasan, yang dapat berupa pembuatan standar yang berkaitan dengan nilai-nilai syariah.

Kata kunci : Kepuasan; Kualitas Pelayanan; Perspektif Islam; Pedang Besar Farmasi

Abstract

Pharmacy wholesalers play an important role in service facilities such as pharmacies in procuring pharmaceutical supplies. The distribution of drugs by PBF must ensure guaranteed quality, efficacy, safety, validity to the intended service facility. In an Islamic perspective, the Qur'an surah At-Taubah (9: 105) explains that if we do a job, we should work well, so from this verse the service provided to customers must be the best service that can provide satisfaction to customers. The research conducted used descriptive observational research with a cross sectional approach. Research data obtained from a questionnaire consisting of 5 aspects, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and real, on the basis of shidiq, amanah, tabligh, fatonah using purposive sampling method in 30 BSP customer pharmacies that meet the inclusion criteria. Customer satisfaction with services at PBF X based on sharia values obtained an index value in the reliability dimension averaging 91.33%, in the responsiveness dimension of 84%, the guarantee dimension of 92%, the empathy dimension of 98%, and the physical evidence dimension of 89%. The average level of respondent satisfaction is included in the high category. These results provide input to PBF X to continue to maintain services so that customers continue to get satisfaction, which can be in the form of making standards related to sharia values.

Keywords: *Satisfaction; Service Quality; Islamic Perspective; Pharmaceutical Logistics.*

Pendahuluan

Pedagang Besar Farmasi (PBF) adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pedagang Besar Farmasi sebagai penyalur obat dari pabrik farmasi atau PBF lain yang memenuhi peraturan perundang-undangan untuk mendistribusikan obat ke PBF lain/cabang, rumah sakit, puskesmas, klinik, dan apotek sehingga kebutuhan obat terpenuhi dengan terjaminnya mutu, khasiat, keamanan, keabsahan obat sampai ke tangan konsumen. Dalam menjalankan kegiatan penyaluran, PBF juga harus sudah melaksanakan seluruh aspek CDOB dan dibuktikan dengan kepemilikan sertifikat CDOB (Brahmono et al., 2023).

Peran PBF kepada apotek sangat penting terutama dalam pengadaan perbekalan farmasi, sehingga apotek mendapatkan mutu obat yang baik serta dapat melindungi masyarakat dari kesalahan penggunaan dan penyalahgunaan. Hingga tahun 2021 di wilayah kerja Loka POM di Kabupaten Banyumas masih terdapat 45 PBF yang tersebar di 3 Kabupaten yaitu 1 sarana terdapat di Kabupaten Cilacap, 39 sarana terdapat di Kabupaten Banyumas, 5 sarana terdapat di Kabupaten Purbalingga dan di Kabupaten Banjarnegara belum terdapat sarana PBF. Sedangkan, sampai tahun 2021 di wilayah kerja Loka POM di Kabupaten Banyumas terdapat 484 Apotek yang tersebar di 4 Kabupaten, dimana 137 sarana terdapat di Kabupaten Cilacap, 217 sarana terdapat di Kabupaten Banyumas, 72 sarana terdapat di Kabupaten Banjarnegara, dan 58 sarana terdapat di Kabupaten Purbalingga. Oleh karena itu dengan banyaknya jumlah apotek yang tidak sebanding dengan jumlah PBF di wilayah Banyumas, menyebabkan ketatnya akan persaingan pada kegiatan penyaluran obat ke sarana kesehatan seperti apotek (BPOM, 2021).

Terdapat indikator yang dapat digunakan untuk menilai pencapaian pelayanan yang berkualitas yaitu mengukur tingkat kepuasan pelanggan akan suatu pelayanan. Pemberian nilai oleh pelanggan terkait kualitas pelayanan didasarkan dari bagaimana pelanggan tersebut merasakan pelayanan yang baik serta adanya hubungan dengan apa yang mereka harapkan. Pengukuran ini akan berpengaruh pada efektivitas dan keberlanjutan pelayanan yang tersedia. Dalam perspektif Islam yang dinyatakan dalam Al-Qur'an dalam surah At-Taubah (9:105) :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

: “Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.” Pada ayat tersebut dijelaskan apabila kita melakukan suatu pekerjaan hendaklah bekerja dengan baik, maka dari ayat tersebut pelayanan yang diberikan kepada pelanggan haruslah pelayanan yang terbaik yang dapat memberikan

kepuasaan pada pelanggan. Islam menekankan suatu pelayanan yang berkualitas dan maksimal adalah pekerjaan yang dijalankan untuk seseorang dapat memberikan rasa puas. Rasa puas yang muncul dapat memberikan dampak yang baik dan akan terbentuknya hubungan yang baik dan harmonis serta akan meningkatkan rasa kepercayaan diantara kedua belah pihak (Fathnin et al., 2023).

Novelty dalam penelitian ini adalah dilakukannya pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di sarana pedagang besar farmasi, dimana pada sudah banyak dari penelitian sebelumnya yang meneliti pada sarana pelayanan apotek, rumah sakit maupun puskesmas. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PBF X di wilayah Purwokerto menurut perspektif islam.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini deskriptif observasional dengan pendekatan cross sectional. Dalam penelitian ini populasinya adalah apotek yang merupakan pelanggan PBF X di Purwokerto. Sampel atau subjek penelitian ini adalah apotek yang merupakan pelanggan PBF X di Purwokerto dengan jumlah 30 pelanggan dengan teknik purposive sampling. Kriteria inklusi penelitian ini adalah apoteker penanggung jawab apotek atau tenaga teknis kefarmasian yang mempunyai izin sesuai perundang-undangan yang berlaku, mampu berkomunikasi dengan baik, bersedia menjadi responden. Sedangkan responden akan dieksklusi ketika kuesioner tidak terisi dengan lengkap. Objek pada penelitian merupakan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PBF X di Purwokerto berdasarkan nilai-nilai syariah. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari 5 aspek yaitu Reliability (Kehandalan), Responsiveness (ketanggapan dan kepedulian), Assurance (Jaminan), Empathy (empati) dan Tangible (bukti fisik) yang disusun oleh peneliti dengan menggabungkan komponen kepuasan dengan syariah (shidiq, amanah, tabligh, fathonah).

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden

Hasil yang didapat mengenai distribusi responden dapat dilihat pada Tabel 1. Berdasarkan data usia responden terbanyak adalah pada rentang 18-28 tahun dengan jumlah 60%. Jenis kelamin responden diperoleh 30 responden yang berjenis kelamin laki-laki 13,33% sedangkan perempuan sebanyak 86,66%. Responden 56,66% yang mengisi kuesioner adalah tenaga teknis kefarmasian dan sebanyak 46,66% apotek yang sudah berlangganan dengan PBF X selama lebih dari 5 tahun. Pada data tersebut menunjukkan bahwa apoteker yang ada di apotek sangat sedikit. Hal ini sesuai dengan penelitian Putu Eka Arimbawa, menyatakan bahwa apoteker 51,5% jarang berada di apotek serta mayoritas responden adalah dengan jenis kelamin perempuan, umur responden juga menunjukkan pada rentang 18-28 tahun (Arimbawa et al., 2021).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden	Jumlah responden	Presentase
Usia responden		
18-28 tahun	18	60 %
29-39 tahun	10	10 %
40-50 tahun	0	0 %
≥ 50 tahun	2	6,66 %
Jenis kelamin responden		
Perempuan	26	86,66 %
Laki-laki	4	13,33 %
Jabatan		
Apoteker penanggung jawab	9	30 %
Apoteker pendamping	2	6,66 %
Tenaga teknis kafarmasian	19	63,33 %
Lama berlangganan dengan PBF X		
< 1 tahun	5	16,66 %
1-3 tahun	9	30 %
3-5 tahun	2	6,66 %
>5 tahun	14	46,66 %

Tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan kuesioner kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PBF X yang terdiri dari 5 aspek yaitu Reliability (Kehandalan), Responsiveness (ketanggapan dan kepedulian), Assurance (Jaminan), Empathy (empati) dan Tangible (bukti fisik) yang disusun oleh peneliti dengan menggabungkan komponen kepuasan dengan syariah (shidiq, amanah, tabligh, fathonah).

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Lima Dimensi

No	Indikator	Jawaban		Nilai index
		Setuju	Tidak Setuju	
Dimensi Kehandalan				
1.	Barang/obat dikirimkan tepat waktu pada pelanggan sesuai amanat dan janji yang diberikan (QS. Al-Mu'minin ayat 8)	30	0	100 %
2.	Pesanan mendesak (CITO) diterima dan diproses dengan pengiriman tepat waktu.	28	2	93,33 %

No	Indikator	Jawaban		Nilai index
		Setuju	Tidak Setuju	
3.	Pelanggan diberitahu tentang keterlambatan pengiriman dengan jujur (QS. Al-Ahzab ayat 70).	21	9	70 %
4.	Petugas layanan pelanggan (apoteker/sales/ekspedisi) memberikan jawaban yang profesional dan memuaskan.	30	0	100 %
5.	Pesanan yang dikirimkan dengan dokumen faktur sesuai dan benar (item dan jumlah).	29	2	93,33 %
Total				91,33 %
Dimensi Ketanggapan				
1.	Personil layanan (personel pemesanan/sales dan pengiriman/ekspedisi) dengan cepat mengatasi kesalahan dalam pengiriman.	30	0	100 %
2.	Proses pengembalian dan penukaran obat yang tidak sesuai pesanan dilakukan dengan cepat dan tepat (QS. Al-Isra ayat 34).	29	1	96,67 %
3.	Pertanyaan pelanggan dijawab dalam waktu yang dijanjikan (QS. Al-Isra ayat 34).	29	1	96,67 %
4.	Terdapat sarana untuk keluhan pelanggan.	19	11	63,33 %
5.	Keluhan pelanggan cepat ditangani dan diselesaikan dengan tepat dan amanat (QS. Al-Anfal ayat 27).	19	11	63,33 %
Total				84%
Dimensi Jaminan				
1.	Petugas layanan (petugas pemesanan dan pengantaran) baik dan sopan (QS. Taha ayat 44).	30	0	100 %
2.	Produk diterima dengan aman sehingga tingkat kerusakan produk yang diterima rendah.	30	0	100 %
3.	Proses pemesanan untuk nomor batch dan manajemen masa berlaku atau ED diterapkan secara ketat yaitu obat dengan masa berlaku kurang dari 6 bulan tidak dikirimkan.	28	2	93 %
4.	Peralatan gudang dan kendaraan distribusi memenuhi persyaratan suhu obat sehingga kualitas obat aman.	24	6	80 %
5.	Petugas pelayanan (petugas pemesanan dan pengantaran) mempunyai pelatihan profesional dan tingkat pemahaman tertentu tentang obat-obatan sehingga memberikan informasi obat dengan benar dan jujur (QS. Al-Ahzab ayat 70).	26	4	87 %
Total				92%
Dimensi Emphaty				
1.	Petugas layanan (petugas pemesanan dan pengantaran) segera meminta maaf kepada pelanggan saat terjadi kesalahan pelayanan	30	0	100 %

No	Indikator	Jawaban		Nilai index
		Setuju	Tidak Setuju	
2.	pesanan maupun pengiriman (QS. Al-Qashash: 77). Petugas layanan (petugas pemesanan dan pengantaran) memahami kebutuhan pelanggan yaitu menerima pelanggan tanpa batasan jumlah minimum pemesanan dan dapat dilakukan pemesanan online atau menggunakan platform elektronik.	28	2	93 %
3.	Petugas layanan (petugas pemesanan dan pengantaran) melakukan pelayanan konsumen dengan sepenuh hati dan rasa kemanusiaan (QS. Al-Qashash: 77).	30	0	100 %
4.	Petugas pelayanan (petugas pemesanan dan pengantaran) bersikap ramah dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	30	0	100 %
Total				98 %
Dimensi Bukti Fisik				
1.	Penampilan petugas layanan (petugas pemesanan dan pengantaran) sopan dan rapi (QS. Al- A'raf ayat 26)	30	0	100 %
2.	PBF x memiliki promosi dari mulut ke mulut, reputasi, dan popularitas yang baik.	28	2	93 %
3.	PBF x memiliki peralatan fisik yang memadai sehingga obat yang disalurkan dalam kondisi dan mutu obat baik.	27	3	90 %
4.	Proses pengemasan obat yang disesuaikan dengan cara penyimpanan / bentuk sediaan terkhususnya pada produk CCP.	22	8	73 %
Total				89 %

Analisis data kepuasan pelanggan PBF X dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran rinci berdasarkan fakta yang ada. Data hasil kuesioner yang dikumpulkan, dikelompokkan dan dipisahkan menurut dimensi kepuasan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Proses analisis ini melibatkan teknik analisis indeks untuk memberikan gambaran kepada responden mengenai item-item pertanyaan yang akan diajukan. Hasil dari perhitungan nilai indeks jawaban akan menghasilkan nilai yang mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut:

20% - 46,66% = Rendah

46,67% - 73,33 = Sedang

73,34% - 100% = Tinggi (Fathnin et al., 2023).

Berdasarkan tabel 2. Dimensi Reliability (keandalan) mencerminkan sejauh mana perusahaan dapat memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah dibuat, dengan akurasi dan ketepatan. Keandalan ini tidak hanya relevan untuk masalah besar, tetapi juga penting untuk isu-isu kecil, yang dapat mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap perusahaan. Keterampilan dalam melaksanakan tugas merupakan harapan dari pelanggan, yang berarti bahwa pelayanan harus dilakukan tepat waktu, tanpa membedakan perlakuan antara konsumen, serta dilakukan dengan kejujuran dan tingkat akurasi yang tinggi (Sinollah & Masruro, 2019)

Sebagai seorang Muslim, terdapat contoh teladan yang dapat dijadikan acuan dalam menjalankan kegiatan perniagaan atau muamalah. Sifat Siddiq yang dianugerahkan kepada Rasulullah SAW juga menjadi pedoman bagi setiap Muslim untuk selalu bersikap jujur. Ini berarti tidak hanya ucapan yang harus benar, tetapi juga tindakan harus sejalan dengan perkataan. Hal ini mencakup tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat, serta tidak ingkar janji dan sebagainya. Siddiq (kejujuran) dapat diartikan sebagai adanya kesesuaian antara apa yang diucapkan dan apa yang dilakukan atau kenyataan yang ada (Trisnawati et al., 2021). Dalam Al-Qur'an, kewajiban untuk bersikap jujur dalam berdagang, berniaga, atau jual beli telah dijelaskan dengan sangat jelas dan tegas, termasuk penekanan pada kejujuran itu sendiri. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al- Mu'minin ayat 8 dan Al-Ahzab ayat 70 :

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya : “(Sungguh beruntung pula) orang-orang yang memelihara amanat dan janji mereka.” (QS. Al-Mu'minin ayat 8)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.” (QS Al-Ahzab ayat :70).

Berdasarkan analisis pada dimensi keandalan (reliability), pelanggan PBF X menunjukkan rata-rata nilai indeks sebesar 91,33%. Tingkat kepuasan responden termasuk dalam kategori tinggi. Hasil ini mengindikasikan bahwa PBF X perlu terus mempertahankan kualitas pelayanan dalam dimensi keandalan agar konsumen tetap merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fathnin dkk, yang menyatakan bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dimana menunjukkan nilai tinggi pada dimensi keandalan, yaitu 97,98% (Fathnin et al., 2023).

Dimensi Responsiveness (daya tanggap) mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan melibatkan karyawan yang mampu menyelesaikan tugas dengan cepat. Kecepatan dalam pelayanan mencerminkan sikap tanggap dari petugas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Informasi yang disampaikan kepada pasien harus disampaikan dengan cepat, tepat, dan jelas (Herani & Mashabai, 2023). Dalam Islam, dianjurkan agar setiap pekerjaan dilakukan dengan cepat dan responsif, sehingga amanah yang diberikan tidak terabaikan. Sebagaimana firman Allah pada QS. Al-Anfal ayat 27 dan QS Al-Isra ayat 34

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.”

وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

Artinya: “dan penuhilah janji (karena) sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya.” (QS Al-Isra ayat 34).

Sebagai seorang Muslim, penting untuk menerapkan sikap amanah dalam setiap kegiatan. Amanah berarti dapat dipercaya atau diandalkan. Rasulullah SAW memberikan contoh dalam berbisnis, di mana seorang pebisnis harus memiliki integritas dan kepercayaan (Manzani et al., 2021). Amanah yang diterima oleh Rasulullah SAW juga menjadi tuntutan bagi setiap Muslim untuk mempraktikkan dan melaksanakan setiap amanah yang diberikan kepada mereka. Amanah mencakup rasa tanggung jawab dalam menjalankan setiap tugas dan kewajiban. Sikap amanah tercermin dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan berbuat baik (ihsan) dalam segala hal. Profesionalisme Nabi Muhammad SAW dalam berdagang dan dalam kehidupan sehari-hari membuat beliau dipercaya dan mendapatkan gelar Al-Amin (Fathnin et al., 2023).

Berdasarkan analisis pada dimensi ketanggapan (responsiveness) terkait kepuasan pelanggan PBF X mengenai pelayanan yang diberikan sesuai dengan Nilai-Nilai Syariah, diperoleh rata-rata nilai indeks sebesar 84%. Tingkat kepuasan responden termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahendro dkk, yang menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap pasien terhadap pelayanan kefarmasian berada dalam kategori puas dengan skor 91,85% (Mahendro et al., 2022). Oleh karena itu, PBF X perlu terus mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan agar konsumen tetap merasakan kepuasan dalam aspek ini.

Dimensi Assurance atau jaminan pelayanan adalah aspek kualitas pelayanan yang mencakup adanya jaminan yang meliputi pengetahuan, keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan, kemampuan komunikasi, sifat dapat dipercaya, serta jaminan keamanan. Assurance merujuk pada dua aspek penting. Pertama, hal ini melibatkan pengukuran efisiensi suatu perusahaan, yang berarti sejauh mana PBF X dapat memberikan layanan secara optimal dengan sumber daya yang tersedia. Ini termasuk efisiensi dalam penggunaan sumber daya seperti personel dan peralatan, sehingga pelanggan dapat menerima barang yang aman dan berkualitas. Kedua, assurance juga berkaitan dengan kemampuan staf dalam memberikan layanan berkualitas, yang mencakup pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan (Ursula, 2024). Sikap sopan, santun dan percaya diri telah diajarkan dalam islam pada QS Thaha ayat 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا

Artinya : “Berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan perkataan yang lemah lembut.”

Rasulullah SAW merupakan teladan yang baik dalam cara berbicara, bersikap, dan bertindak. Salah satu tugas beliau diutus ke dunia adalah untuk menyempurnakan akhlak. Islam sangat menghargai sikap sopan santun, saling melayani, dan menghormati satu sama lain (Widad et al., 2020). Selain itu, sifat fathonah yang mencakup kecerdikan,

kebijaksanaan, dan intelektualitas, juga harus dimiliki oleh setiap Muslim. Dalam setiap aktivitas kehidupan, setiap Muslim diharapkan untuk melakukannya dengan ilmu (Vahlevi, 2020). Nabi Muhammad SAW memiliki kemampuan fathonah yang luar biasa, yang memungkinkannya untuk menyampaikan ajaran Islam dengan cara yang efektif dan meyakinkan. Kecerdasan ini tidak hanya mencakup pengetahuan, tetapi juga kemampuan untuk memahami situasi dan konteks sosial yang kompleks. Dengan demikian, beliau dapat memberikan jaminan kepada umatnya bahwa ajaran yang disampaikan adalah benar dan sesuai dengan kehendak Allah SWT.

Berdasarkan hasil analisa pada dimensi assurance (jaminan) pelanggan PBF X pelayanan yang diberikan kepada pelanggan didapatkan rata-rata nilai indeks yaitu 92 %. Rata-rata tingkat kepuasan responden termasuk dalam kategori tinggi sehingga dengan hasil tersebut PBF X harus terus mempertahankan pelayanan pada dimensi assurance (jaminan). Supaya konsumen tetap mendapatkan kepuasan dalam dimensi assurance (jaminan). Sesuai dengan penelitian terdahulu dimana dimensi assurance (jaminan) menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 89,6%, hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan secara terhadap kepuasan pasien (Widyaningrum et al., 2023)

Dimensi empathy adalah kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh seseorang untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan oleh perusahaan, yang akan berdampak positif pada evaluasi pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan harus selalu dijaga agar pelanggan tetap merasa puas, yaitu dengan memahami kebutuhan mereka sehingga tercipta hubungan emosional yang baik. Empati dalam pelayanan melibatkan perhatian, keseriusan, simpati, pengertian, dan keterlibatan semua pihak yang terlibat. Pihak yang memberikan pelayanan harus memahami masalah yang dihadapi oleh pihak yang dilayani, sementara pihak yang dilayani juga sebaiknya menyadari keterbatasan dan kemampuan penyedia layanan. Tujuannya adalah untuk mencapai kenyamanan antara keduanya dengan memiliki perasaan yang sama (Fachri, 2024).

Sikap empathy dibuktikan dengan memberikan perhatian yang tulus, ramah dan tidak deskriminatif yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, segera meminta maaf apabila terdapat kesalahan, serta memiliki waktu (Febrianti, 2023). Nabi Muhammad SAW memiliki tugas untuk menyampaikan wahyu dan ajaran Allah kepada umat manusia. Dalam konteks ini, beliau mengajarkan pentingnya bersabar dan memaafkan, yang merupakan nilai-nilai moral yang sangat ditekankan dalam Islam. Dengan menyampaikan ajaran ini, Nabi menunjukkan bahwa kesabaran dan sifat pemaaf adalah bagian dari akhlak mulia yang harus dimiliki oleh setiap Muslim. Sebagaimana pada surat Asy-Syura ayat 43:

﴿وَلَمَنْ صَبَرَ وَغَفَرَ إِنَّ ذَلِكَ لَمِنْ الْأُمُورِ ۝﴾

Artinya : “Akan tetapi, sungguh siapa yang bersabar dan memaafkan, sesungguhnya yang demikian itu termasuk urusan yang (patut) diutamakan.”

Hasil analisa pada dimensi empathy terhadap kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh PBF X didapatkan rata-rata nilai indeks yaitu 98%. Rata-rata tingkat kepuasan responden termasuk dalam kategori tinggi. Sejalan dengan penelitian Elza Reihana dkk pada dimensi Empati didapat persentase kepuasan sebesar 97,99%, dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan akan tetapi hasil tersebut dapat semakin maksimal apabila petugas farmasi memberikan layanan dengan sepenuh hati (Reihana et al., 2021). Hasil tersebut menunjukkan bahwa PBF X harus terus mempertahankan pelayanan pada dimensi empathy. Supaya konsumen tetap mendapatkan kepuasan dalam dimensi empathy.

Dimensi bukti fisik (tangibles) berkaitan dengan daya tarik fasilitas, peralatan, material, serta penampilan karyawan (Pulungan et al., 2023). Bukti fisik ini diukur dari ketersediaan peralatan pengiriman yang lengkap, seperti thermometer yang diperlukan untuk memantau suhu produk CCP (Cold Chain Product), sehingga obat tetap aman selama proses pengiriman, serta penampilan karyawan yang rapi dan sopan. Pelanggan dapat memiliki pandangan negatif jika perusahaan tidak memberikan bukti fisik yang memadai, yang mana dapat merusak citra perusahaan distribusi farmasi (PBF) itu sendiri. Keseharian Nabi Muhammad SAW ditandai dengan sikap yang sopan, tutur kata yang jujur, serta perilaku yang berbudi pekerti luhur. Salah satu cara untuk menunjukkan penghargaan terhadap diri sendiri dan orang lain adalah dengan berpakaian rapi. Nabi Muhammad SAW dikenal selalu menjaga penampilannya dengan mengenakan pakaian yang bersih dan rapi. Hal ini mencerminkan sifat amanah, karena penampilan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan orang lain terhadapnya sebagai pemimpin, sehingga membantu membangun reputasi yang baik. Sifat amanah sendiri merupakan kepercayaan yang harus dijunjung tinggi dalam melaksanakan tugas dengan penuh komitmen, kompetensi, kerja keras, dan konsistensi (Musyirifin, 2020). Sebagaimana pada QS. Al-A'raf ayat 26:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيسًا وَلِبَاسِ النِّقَاطِ ذَلِكَ خَيْرٌ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

Artinya: “wahai anak cucu Adam, sungguh Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutupi auratmu dan bulu (sebagai bahan pakaian untuk menghias diri). (Akan tetapi,) pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu merupakan sebagian tanda-tanda (kekuasaan) Allah agar mereka selalu ingat.”

Berdasarkan hasil Analisa pada dimensi bukti fisik (tangibles) pada kepuasan pelanggan di PBF X terkait pelayanan yang diberikan didapatkan rata-rata nilai indeks yaitu 89%. Rata-rata tingkat kepuasan responden termasuk dalam kategori tinggi sehingga dengan hasil tersebut PBF X harus terus mempertahankan pelayanan pada dimensi bukti fisik (tangibles). Supaya konsumen tetap mendapatkan kepuasan dalam dimensi bukti fisik. Sejalan dengan penelitian yang serupa bahwa hasil dimensi tangibles memperoleh skor tingkat kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori sangat puas yaitu 81,78% (Hasanah et al., 2024).

Kesimpulan

Rata-rata tingkat kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori tinggi, sehingga Pedagang Besar Farmasi (PBF) X perlu terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya agar pelanggan tetap merasa puas. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan menetapkan standar-standar yang berhubungan dengan nilai-nilai syariah. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas cakupan penelitian agar hasilnya lebih representatif.

Daftar Pustaka

- Arimbawa, P. E., Dewi, A. P. S. D., & Hita, I. P. G. A. P. (2021). Kehadiran Apoteker dan Implementasi Good Pharmacy Practice (GPP) Di Apotek Kota Denpasar. *Jurnal Kesehatan*, 4(1), 57–64.
- BPOM. (2021). Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kabupaten Banyumas. *Laporan Tahunan Tahun 2021*.
- Brahmono, U. A., Saragi, S., & Andayani, N. (2023). Hubungan Lama Kerjasama Terhadap Kepercayaan Pelanggan PBF Bina Prima Sejati. *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, 5(1), 2023.
- Chen, M. C., Hsu, C. L., & Lee, L. H. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical Logistics: An Analysis Based on Kano Model and Importance-Satisfaction Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(21). <https://doi.org/10.3390/ijerph16214091>
- Fachri, M. (2024). Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 20(1). <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JKK>
- Fathnin, F. H., Sunandari, A. S., & Mumpuni, W. D. (2023). Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Karunia Sehat Baru Berdasarkan Nilai-Nilai Syariah. *Indonesian Journal of Medical and Pharmaceutical Science*, 2(1). [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.30659/ijmps.v2i1.95](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.30659/ijmps.v2i1.95)
- Febrianti, S. V. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa Di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal STIE Mitra Indonesia*, 7(1).
- Hasanah, N., Puji, L. K. R., Kristiyowati, A. D., Hapsari, V. D., Handayani, P., & Shafira, A. (2024). Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kartina. *Edu Masda Journal*, 08(01). <http://openjournal.masda.ac.id/index.php/edumasda>
- Herani, C. E., & Mashabai, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Rekayasa Proses Dan Industri Terapan*, 1(3).
- Mahendro, U. J., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 86–93. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17455>
- Manzani, A., Zulhendry, & Fadhilah, D. (2021). Pengaruh Penerapan Sifat Shiddiq, Amanah, Fathanah dan Tabligh Terhadap Keberhasilan Usaha Online Shop. *Jurnal BILAL: Bisnis Ekonomi Halal*, 2(1).
- Musyirifin, Z. (2020). Implementasi Sifat-Sifat Rasulullah Dalam Konseling Behavioral. *Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 11(2).
- Nasution, L. M. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(1). <https://e-jurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/16>

- Ningrum, Y. D. A., Moeljani, A., & Renianti, D. (2023). Evaluasi Penerapan Pelayanan Konseling Berbasis Syariah terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Srandol Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 06(02).
- Nurhadi. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137–150. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Panduwiguna, I., Noordam, E. R., & Verineta, W. (2022). *Metodologi Penelitian Farmasi* (M. Martini, Ed.). CV. Media Sains Indonesia.
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., & Indawati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3).
- Reihana, E., Saputri, G. A. R., & Nofita. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 7(2), 155–170. <https://doi.org/https://doi.org/10.35311/jmpi.v7i2.85>
- Rikatsih, N., Andary, R. W., Shaleh, M., & et al. (2021). *Metodologi Penelitian di Berbagai Bidang* (R. R. Rerung, Ed.). CV. Media Sains Indonesia.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tecipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1).
- Trisnawati, E., Wahab, A., & Habbe, H. (2021). Implementasi Etika Berdagang dengan Sifat Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathanah pada Waroeng Steak and Shake Cabang Boulevard Makassar. *Economos : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(3).
- Ursula, F. B. (2024). Studi Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(1), 138–149.
- Vahlevi, D. R. L. (2020). Implementasi Sifat-Sifat Nabi SAW dalam Bisnis Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(2), 64–74. <https://indihome.co.id/tripleplay>,
- Widad, A. L., Pauzi, E. R., & Prayoga, A. (2020). Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur'an dan Hadits. *MIYAH: Jurnal Studi Islam*, 16(2).
- Widyaningrum, N., Tanjung, A. S., Thendi, A. A., & Masita, O. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter Kandungan Berbasis Syariah di Apotek Siroto Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3).