BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berkembang pesatnya teknologi informasi dan ilmu pengetahuan, memberikan pengaruh yang besar bagi kehidupan manusia, salah satu hal yang terpengaruh adalah cara manusia berkomunikasi. Komunikasi sendiri merupakan unsur yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, karena sadar atau tidak, komunikasi telah menyentuh segala aspek kehidupan dan menentukan kualitas hidup manusia sehingga menjadi salah satu unsur yang sangat penting bagi manusia. Komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seorang (komunikator) dengan orang lain (komunikan) secara langsung atau tatap muka (*face to face*) atau melalui media (*mediated*) dengan tujuan tertentu atau efek tertentu. Pikiran bisa merupakan ide, informasi, ajakan, himbauan, nasehat dan lain sebagainya (Effendy, 1992 :11).

Komunikasi yang dilakukan tidak hanya antar individu, melainkan juga komunikasi massa. Jika merujuk pengertian komunikasi massa pada pendapat Tan dan Wright (dalam Liliweri, 1991), merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan saluran (media) dalam menghubungkan komunikator dan komunikan secara massal, berjumlah banyak, bertempat tinggal yang jauh (terpencar), sangat heterogen, dan menimbulkan efek tertentu. Definisi komunikasi massa yang paling sederhana dikemukan oleh Bittner (dalam Karlinah, dkk. 1999) yaitu pesan yang disampaikan melalui media massa pada sejumlah besar orang

(*mass communication is messages communicated through a mass medium to a large number of people*). Menurut Gerald R. Miller Komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima (Deddy Mulyana, 2010: 68).

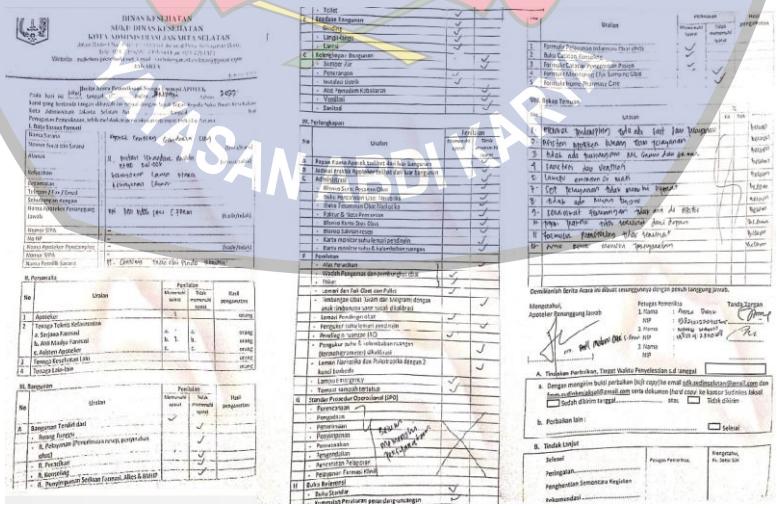
Sudah tentu komunikasi yang diharapkan adalah komunikasi dua arah karena untuk mengetahui apakah pesan yang disampaikan benar-benar dapat mencapai sasarannya. Dalam hal ini perlu mengetahui situasi komunikan sehingga akan mempermudah terjadinya proses komunikasi yang akan disampaikan oleh pimpinan sebagai komunikator baik dengan lisan, tulisan, isyarat, lambang maupun tanda-tanda tertentu yang dimengerti dan dipahami oleh komunikan atau bawahan. Melalui proses *persuasive* ini diharapkan ada unsur ajakan dalam arti dengan rela bawahan mengerjakan tugas yang dibebankan kepadanya. Komunikasi internal adalah proses penyampaian pesan-pesan yang berlangsung antar anggota organisasi, dapat berlangsung antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan, maupun bawahan dengan bawahan. Muhammad (2001) menyatakan bahwa komunikasi internal adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota dalam suatu organisasi dengan kata lain penerima pesan dalam komunikasi internal adalah orang-orang dalam organisasi.

Komunikasi internal dalam organisasi bisa terjadi dimana saja seperti hal nya di Apotek Century antara departemen legal dengan manager outlet. Apotek century adalah tempat dilaksanakannya kegiatan kefarmasian, seperti berkonsultasi masalah kesehatan hingga menfasilitasi penyediaan obat-obatan, yang mana hal ini berperan penting sebagai tempat untuk mendaptkan informasi tentang obat-obatan. Pelayanan kefarmasian semakin meningkat dan tidak hanya terbatas pada

penyiapan obat dan penyerahan obat kepada pelanggan, tetapi juga kebutuhan untuk berinteraksi atau berkomunikasi dengan pelanggan dengan memberikan pelayanan apoteker yang komprehensif.

Masalah yang terjadi didalam pengurusan perizinan apotek century. Pada saat pengurusan izin banyak persyaratan inti dan pendukung yang belum terpenuhi dengan maksimal contohnya seperti, kelengkapan sarana dan prasarana di apotek dan sumber daya manusia yang belum memenuhi kreterianya. Ini adalah salah satu hal yang sangat penting dalam pengurusan prizinan apotek.

Terkait persyaratan khusunya sarana prasarana dan sumberdaya manusia outlet, peran aktif keduanya yakni departemen legal dan manager oprasional sangat dibutuhkan. Tidak sebatas pada kelengkapan saja namun mencakup kondisi sarana dan prasarana yang sudah ada. Peran manager outlet dibutuhkan untuk aktif memberikan informasi mengenai hal tersebut, begitupun dengan departemen legal untuk memfasilitaskan menjadi faktor yang sangat penting namun pada kenyataannya prizinan apotek century belum berjalan baik.



Gambar : 1.1 Surat Perizinan

Sumber : Dokumen Penulis

Untuk menunjang keberhasilan dalam proses prizinan apotek diperlukan komunikasi yang lancar, yakni menciptakan komunikasi yang jelas antara departemen legal dan manager oprasional untuk pengurusan prizanan apotek dan menjadikan apotek yang lengkap dalam saran dan prasarana serta sumberdaya manusia yang ada didalamnya. Komunikasi yang jelas merupakan landasan untuk hubungan yang baik dengan komunikator dengan adanya komunikasi yang jelas, maka akan mendapatkan suatu kesenangan dari komunikator. Kesenangan dalam komunikasi berarti komunikator merasa nyaman dengan pesanpesan, media dan hubungan-hubungan dalam melakukan kerja sama. Komunikasi efektif adalah kegiatan saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau lebih yang hasilnya sesuai dengan apa yang diharapkan.

Ketika komunikasi memang berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan dan kita mendapatkan hasil yang sesuai seperti apa yang kita inginkan, ini adalah tanda bahwa komunikasi yang kita jalin sudah berjalan dengan baik Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila memenuhi hal hal berikut seperti: Pesan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya, pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat disetujui oleh penerima dan ditindak lanjuti dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim, Tidak ada hambatan yang berarti untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim. Dalam hal ini komunikasi yang jelas sangat penting untuk satu sama lain untuk mencapai yang sudah di buat sebelumnya, dengan ada nya komunikasi yang jelas maka segala sesuatu nya akan mudah dan akan mencegah terjadinya miss komunikasi dalam penyampaian informasi.

Apotek menurut Peraturan Mentri Kesehatan RI No. 9 tahun 2017 tentang apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Apotek merupakan tempat pengabdian Apoteker dalam mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Berdasarkan dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 35 Tahun 2014, tentang Standart Pelayanan Kefarmasian diapotek menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian pada saat ini telah mengacu pada pelayanan kefarmasian pada saat ini telah mengacu pada pelayanan yang semula hanya berfokus kepada pengolahan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komperhensif bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Dalam PP No. 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian pada pasal 1 telah disebutkan bahwa salah satu pekerjaan kefarmasian yang dilakukan apoteker adalah pelayanan informasi obat. Mutu kepuasan adalah segala sesuatu yang dirasakan atau dipersepsikan oleh seseorang (pasien) sebagai mutu (Helni, 2015).

Pada apotek baru dapat beroperasi setelah mendapat Surat Izin Apotek (SIA) dan Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) sebagai surat izin operasional resmi yang diberikan oleh Kemenenterian Kesehatan Republik Indonesia kepada suatu apotek. Agar bisa mengoperasionalkan kegiatan usahanya, setiap pelaku usaha harus memiliki izin kegiatan usaha biasanya dalam bentuk Surat Keputusan atau biasanya disebut SK yang dikeluarkan Badan atau Pejabat Tata Usaha yang berwenang.

Izin sebagai instrumen yuridis yang digunakan Pemerintah untuk mempengaruhi warga untuk mengikuti cara yang dianjurkan guna mencapai tujuan yang konkrit. Pengurusan izin terdesentralisasi kepada Peraturan Daerah, sehingga

hambatan dan persoalan pun akan dirasakan oleh masing-masing Pemerintah Daerah. Tanpa adanya izin tempat usaha, kegiatan usaha dalam bentuk apapun dibidang perdagangan dianggap sebagai kegiatan yang ilegal. Adanya izin usaha dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan usaha khususnya praktik apoteker yang berwenang untuk mengeluarkan Izin Praktik Apoteker adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) berdasarkan rekomendasi dari Dinas Kesehatan Jakarta Selatan.

Setiap praktik yang sudah memiliki izin perlu dilakukannya pengawasan, karena pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan terhadap pelayanan maupun produk yang tersedia di tempat praktik Apoteker, seperti obat-obatan, makanan hingga sarana dan prasarana lainnya. Di Apotek Century ditemukan adanya praktik Apoteker yang tidak memiliki fasilitas sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan, seperti tidak adanya papan nama, lemari obat narkotika dan psikotropika untuk menyimpan obat-obatan, sistem penanganan limbah dan sistem keamanan untuk menjamin kesehatan manusia. Hal ini tidak sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam persyaratan pendirian tempat praktik Apoteker.

Sedangkan izin praktik diberikan Apoteker dapat menjalankan praktiknya sesuai dengan ketentuan-ketentuan tersebut. Hal ini menjadi salah satu bukti bahwa kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh manager outlet di Apotek Century Gandaria *City* yang seharusnya dilakukan dan di edukasi dengan baik. Berdasarkan permasalahan diatas menunjukan bahwa antara departemen legal dan manager

outlet tidak ada pola kominkasi yang baik, sehingga sangat kesulitan dalam pengurusan izin apotek century, disini penulis tertarik membuat penelitian dengan judul "**Komunikasi Internal Antara Departemen Legal dan Manager Outlet Dalam Pengurusan Perizinan Apotek Century "**

1.2 Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

Bagaimanakah komunikasi internal antara manager legal dan manager oprasional dalam pengurusan prizinan Apotek Century di Gandaria *City*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui komunikasi internal antara manager legal dan manager oprasional dalam pengurusan izin Apotek Century Gandaria *City*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pesan dan informasi khususnya komunikasi internal secara baik dan benar akan memberikan pengaruh terhadap orang lain manager legal dan manager oprasional. Adapun kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang komunikasi dan menjadi referensi bagi peneliti-peneliti ilmu komunikasi selanjutnya, menambah pengetahuan dan berguna sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam perkuliahan dan sebagai pemikiran untuk pengembangan ilmu komunikasi, khususnya mengenai komunikasi internal antara manager legal dan manager opartion dalam perizinan Lembaga.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki pola komunikasi antar manager legal dan manager oprasional secara umum, dan manager legal dan manager oprasional secara khusus. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kerjasama kedua departemen agar dapat menyelesaikan pengurusan perizinan apotek-apotek milik perusahaan dengan baik.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA