

HUBUNGAN PENGETAHUAN, PERSEPSI KUALITAS, DAN NIAT APOTEKER UNTUK MEREKOMENDASIKAN FITOFARMAKA

KNOWLEDGE, PERCEIVED QUALITY, AND INTENTION TO RECOMMEND THE USE OF PHYTOPHARMACA

Kestri Harjanti ¹⁾, Triana Hertiani ¹⁾, Sumarni ²⁾

¹⁾ Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

²⁾ Bagian Kedokteran Jiwa RSUP dr. Sardjito, Yogyakarta

ABSTRAK

Apoteker yang mempunyai pengetahuan yang baik dan persepsi yang positif terhadap kualitas fitofarmaka diharapkan akan merekomendasikan produk fitofarmaka kekonsumen di apotek. Penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran pengetahuan dan persepsi apoteker terhadap kualitas fitofarmaka, serta pengaruhnya terhadap niat merekomendasikan produk fitofarmaka. Penelitian merupakan penelitian korelasional dengan instrumen berupa kuesioner. Responden adalah apoteker yang bekerja di apotek yang menjual fitofarmaka di Yogyakarta. Kuesioner terdiri dari 4 bagian yaitu karakteristik responden, pengetahuan fitofarmaka, persepsi kualitas fitofarmaka, dan niat merekomendasikan produk fitofarmaka. Persepsi kualitas dan niat merekomendasikan diukur dengan skala Likert. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak sederhana. Data dianalisis dengan analisis deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan apoteker di apotek kota Yogyakarta secara rata-rata adalah cukup (nilai mean 6,67). Persepsi apoteker tentang kualitas fitofarmaka adalah baik (positif) berturut-turut dari nilai dimensi tertinggi adalah keamanan, efikasi, ketersediaan, akseptabilitas, merek, dan harga. Pengetahuan apoteker tentang fitofarmaka memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas fitofarmaka. Pengetahuan dan persepsi apoteker tentang kualitas fitofarmaka masing-masing memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap niat merekomendasikan produk fitofarmaka.

Kata kunci: fitofarmaka, pengetahuan, persepsi kualitas

ABSTRACT

Pharmacist's good knowledge and positive perceptions on phytopharmaca's quality is expected to support the intention of recommending phytopharmaca products to customers in their pharmacies. This study aimed to describe the knowledge and perceptions of pharmacists about phytopharmaca quality, and its influence to recommend phytopharmaca products. This study was a correlational research using questionnaire as the instrument. The respondents were pharmacists who working at pharmacies in Yogyakarta that sold phytopharmaca products. The questionnaire consisted of four sections i.e., the respondent characteristics, knowledge on phytopharmaca, perceptions on phytopharmaca's quality and intention to recommend the products. Quality perception and intention were measured by using Likert scale. The sampling technique was a simple random sampling. Data were analyzed by using descriptive statistic and simple linear regression. The results described that the community pharmacist's knowledge in Yogyakarta was moderate (mean 6.67). The quality perception profile of phytopharmaca was positive and described sequentially from the highest dimension value as followed, safety, efficacy, availability, acceptability, brand, and price. Pharmacist's knowledge on phytopharmaca had positive and significant impact on the perception of phytopharmaca quality (sig 0,002). Pharmacist's knowledge and perception on phytopharmaca had positive and significant impact on the intention to recommend the products.

Keywords : phytopharmaca, knowledge, perception of quality

PENDAHULUAN

Fitofarmaka (*clinical based herbal medicine*) merupakan bentuk obat tradisional dari bahan alam yang dapat disejajarkan dengan obat modern karena proses pembuatannya terstandar dan ditunjang dengan bukti ilmiah sampai dengan uji klinik pada manusia. Uji klinik tersebut akan lebih meyakinkan para profesi medis untuk menggunakan fitofarmaka di sarana pelayanan kesehatan.

Apoteker merupakan salah satu ujung tombak di pelayanan kesehatan terutama di Apotek. Dengan adanya Peraturan Pemerintah

No. 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian dimungkinkan apoteker lebih leluasa dalam menjalankan profesinya di apotek, salah satunya adalah dalam pemilihan obat untuk konsumen. (Depkes RI, 2009).

Persepsi apoteker tentang kualitas fitofarmaka penting untuk diketahui karena apoteker yang mempunyai persepsi yang positif tentang kualitas fitofarmaka diharapkan dapat merekomendasikan produk fitofarmaka ke konsumen. Persepsi apoteker yang positif terhadap produk fitofarmaka akan membantu mengoptimalkan penggunaan fitofarmaka dan berdampak positif pada pengembangan fitofarmaka karena bila produk fitofarmaka mempunyai kontribusi pemasukan yang besar

Korespondensi:

Kestri Harjanti, Dra,Apt

Nogosari RT 1, Trirenggo, Bantul

Email : kes3apt@yahoo.com

bagi pihak produsen, maka pihak produsen dalam hal ini industri obat tradisional atau industri farmasi akan terdorong melakukan penelitian/pengembangan produk fitofarmaka yang lain.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran pengetahuan dan persepsi apoteker tentang kualitas fitofarmaka di apotek kota Yogyakarta, pengaruh pengetahuan apoteker terhadap persepsi apoteker tentang kualitas fitofarmaka, pengaruh pengetahuan dan persepsi apoteker tentang kualitas fitofarmaka terhadap niat merekomendasikan produk fitofarmaka.

METODE

Populasi adalah seluruh apoteker pengelola apotek atau apoteker pendampingnya yang bekerja di apotek di wilayah Kota Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 apoteker di 100 apotek di wilayah Kota Yogyakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah secara acak sederhana.

Penelitian dilakukan dengan metode survei. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan dilakukan secara tatap muka.

Variabel dalam penelitian adalah pengetahuan apoteker, persepsi apoteker terhadap kualitas produk fitofarmaka (yang terdiri dari dimensi *safety*, *efficacy*, *acceptability*, *availability*, *price* dan *brand name*), dan variabel niat merekomendasikan produk fitofarmaka ke konsumen yang datang di apotek.

Analisis data meliputi analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan bantuan program *SPSS for Window versi 17*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan terhadap 30 responden menggunakan uji *product moment* dari Pearson menunjukkan bahwa terdapat 1 pertanyaan pengetahuan yang tidak valid karena r hitung $0,221 < r$ Tabel $0,361$. Variabel dimensi kualitas dan niat merekomendasikan mempunyai nilai r hitung $> r$ Tabel, dengan taraf signifikansi $0,05$, sehingga semua pernyataan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dengan uji Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa semua pertanyaan

adalah reliabel, yang ditunjukkan dengan nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ (Sujarweni, 2012).

Karakteristik Responden

Pengetahuan Responden tentang Fitofarmaka

Apoteker di apotek kota Yogyakarta sebesar 61% mempunyai pengetahuan tentang fitofarmaka dengan kategori baik, 27% dengan kategori cukup dan 12% dengan kategori kurang. Bila dilihat dari nilai rata-rata (*mean*) dari 100 apoteker yang menjadi responden, nilai pengetahuan tentang fitofarmaka adalah 6,67, sehingga secara umum apoteker di apotek kota Yogyakarta mempunyai pengetahuan tentang fitofarmaka dengan kategori cukup.

Pengetahuan apoteker tentang fitofarmaka pada pertanyaan mengenai kontraindikasi herbal

Tabel I. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin	
Laki-laki	15
Perempuan	85
Umur (th)	
<30	47
30-40	42
41-50	5
>50	6
Posisi	
APA	52
Aping	48
Tahun lulus S1	
Sebelum 1980	3
1981-1990	1
1991-2000	11
Setelah 2001	85
Pendidikan terakhir	
Apoteker	91
S2	9
Lama bekerja (th)	
<5	45
5-10	39
11-20	12
>20	4
Jumlah lembar R/	
<10	39
10-20	27
21-30	14
>30	20
Sumber utama informasi Fitofarmaka	
Medical Rep	7
Sewaktu kuliah	67
Pemerintah	5
Teman sejawat	2
Media Massa	9
Internet	10

Sumber : Hasil pengolahan data primer, tahun 2014

hanya 48% responden menjawab dengan benar dan hanya 35% responden menjawab dengan benar mengenai interaksi herbal dengan obat modern. Hasil tersebut juga mirip dengan penelitian Sweileh *et al.* (2013) dan Alkharfy (2010) yang menyatakan bahwa hanya 39,3% apoteker di Arab Saudi dan hanya 29,3% apoteker di Palestina menjawab dengan benar terhadap pertanyaan tentang interaksi herbal dengan obat modern. Penelitian Duraz dan Khan (2011) juga menunjukkan bahwa hanya 26,3% apoteker di Oman yang bisa menjawab benar terhadap pertanyaan interaksi herbal dengan obat modern.

Hal ini berarti secara umum pengetahuan apoteker mengenai kontraindikasi herbal dan interaksi herbal dengan obat modern (*herbal-drug interactions*) masih kurang. Oleh karena itu perlu peningkatan pengetahuan apoteker khususnya pengetahuan mengenai interaksi herbal dengan obat modern (*herbal-drug interactions*), misalnya melalui kursus, seminar, ataupun pendidikan yang berkelanjutan (*continuing education*) yang diselenggarakan oleh pemerintah (Kementerian Kesehatan atau Badan POM), organisasi profesi seperti IAI (Ikatan Apoteker Indonesia), maupun menambah materi yang relevan dalam kurikulum fakultas farmasi sehingga diharapkan apoteker lebih mempunyai kompetensi untuk melakukan konsultasi, edukasi dan informasi mengenai fitofarmaka terhadap konsumen di apotek dan menghindarkan konsumen dari kemungkinan resiko kontra indikasi herbal dan interaksi antara herbal dengan obat modern.

Analisis Deskriptif Kualitas Fitofarmaka

Tabel II menjelaskan analisis deskriptif kualitas fitofarmaka menurut persepsi responden. Persepsi apoteker di apotek kota Yogyakarta tentang kualitas fitofarmaka adalah baik (positif) dengan nilai rata-rata yang terbesar secara berurutan adalah keamanan, efikasi, ketersediaan, akseptabilitas, merek dan harga.

Analisis Deskriptif Niat Merekomendasikan Fitofarmaka

Berdasarkan hasil penelitian, 94% responden setuju untuk merekomendasikan atau menyarankan penggunaan produk fitofarmaka ke konsumen. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar apoteker di apotek kota Yogyakarta mempunyai niat untuk merekomendasikan

produk fitofarmaka ke konsumen apotek dan keluarga mereka, ketika mereka mengalami masalah kesehatan.

Pengaruh Pengetahuan Fitofarmaka terhadap Persepsi Kualitas Fitofarmaka

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh bahwa nilai p 0,002 artinya pengetahuan apoteker tentang fitofarmaka berpengaruh positif terhadap persepsi apoteker tentang kualitas fitofarmaka. Persepsi kualitas terhadap fitofarmaka dipengaruhi pengetahuan tentang fitofarmaka sebesar 9,4%, selebihnya 90,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini sejalan dengan penelitian Alsamdan (1996) dan penelitian Ruyter dan Bloemer (1997) yang menyatakan semakin baik pengetahuan konsumen, semakin tinggi persepsinya terhadap kualitas suatu pelayanan (produk).

Pengaruh Persepsi Kualitas Fitofarmaka terhadap Niat Untuk Merekomendasikan Produk Fitofarmaka

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai p 0,00, artinya persepsi apoteker tentang kualitas fitofarmaka berpengaruh positif terhadap niat untuk merekomendasikan produk fitofarmaka. Niat merekomendasikan fitofarmaka dipengaruhi oleh persepsi kualitas fitofarmaka sebesar 27,4% selebihnya atau 72,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Semakin positif persepsi apoteker tentang kualitas fitofarmaka, semakin besar juga niat untuk merekomendasikan produk fitofarmaka ke konsumen. Hal ini sesuai dengan penelitian Sumali (2014) dan penelitian Lis, *et al.* (2011) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara persepsi kualitas layanan (produk) dengan niat untuk merekomendasikan layanan (produk) tersebut.

Pengaruh Pengetahuan Apoteker terhadap Niat Untuk Merekomendasikan Produk Fitofarmaka

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai p 0,005 artinya pengetahuan apoteker tentang fitofarmaka berpengaruh positif terhadap niat untuk merekomendasikan produk fitofarmaka. Niat merekomendasikan fitofarmaka dipengaruhi oleh pengetahuan fitofarmaka sebesar 7,9%,

Tabel II. Persepsi Apoteker tentang Kualitas Fitofarmaka di Apotek Kota Yogyakarta

No	Dimensi dan Pernyataan	Frekuensi jawaban responden n =100 (%)				Mean
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4	
(keamanan)						
1.	Keamanan produk fitofarmaka dapat dipercaya	0	1	82	17	3,16
2.	Proses produksi produk fitofarmaka mampu memastikan bahwa obat tersebut aman dan layak untuk dikonsumsi	0	4	72	24	3,20
3.	Keamanan produk fitofarmaka dapat dipercaya karena telah melalui uji klinis	2	4	70	24	3,16
4.	Keamanan bahan baku fitofarmaka tidak dapat dipercaya (-)	26	70	4	0	3,22
5.	Efek samping produk fitofarmaka sangat kecil	2	21	72	5	2,80
6.	Saya percaya keamanan produk fitofarmaka karena mencantumkan label yang lengkap (komposisi, tgl kadaluarsa, indikasi, nama & alamat pabrik, no. batch, no .registrasi)	0	5	75	20	3,15
Rata-rata safety						3,115
(kemanjuran)						
7.	Kemanjuran produk fitofarmaka tidak dapat dipercaya (-)	21	73	6	0	3,15
8.	Produk fitofarmaka memberikan hasil yang memuaskan dalam menyembuhkan penyakit, sesuai indikasinya.	0	16	81	3	2,87
9.	Khasiat produk fitofarmaka tidak meyakinkan (-)	14	79	7	0	3,07
10.	Produk fitofarmaka tidak memberikan efek yang diinginkan (-)	14	76	10	0	3,04
Rata-rata efficacy						3,033
(keterterimaan)						
11.	Produk fitofarmaka memiliki kemasan yang menarik	0	11	84	5	2,94
12.	Produk fitofarmaka mempunyai warna dan bentuk yang meyakinkan	0	13	84	3	2,90
13.	Secara umum, penampilan produk fitofarmaka kurang menarik (-)	4	77	19	0	2,85
14.	Produk fitofarmaka praktis untuk dibawa dan mudah penggunaannya.	0	12	85	3	2,91
Rata-rata acceptability						2,900
(ketersediaan)						
15.	Produk fitofarmaka mudah didapatkan dari PBF atau distributor jika persediaan di apotek habis.	0	8	80	12	3,04
16.	Produk fitofarmaka mudah didapatkan	0	7	84	9	3,02
Rata-rata availability						3,030
(harga)						
17.	Harga produk fitofarmaka berbanding lurus dengan kualitasnya	1	20	77	2	2,80
18.	Harga produk fitofarmaka yang mahal merupakan kewajaran bagi saya	0	38	62	0	2,62
19.	Produk fitofarmaka yang beredar saat ini harganya mahal (-)	1	44	55	0	2,43
Rata-rata price						2,617
Merek						
20.	Nama Industri Farmasi mempengaruhi keputusan saya dalam memilih produk fitofarmaka.	0	28	63	9	2,81
21.	Saya memilih produk fitofarmaka yang diproduksi oleh industri farmasi ternama.	0	27	66	7	2,80
22.	Merek mempengaruhi keputusan dalam memilih produk fitofarmaka	0	30	61	9	2,79
Rata-rata Merek						2,800

Sumber : Hasil pengolahan data primer, tahun 2014

selebihnya atau 92,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulan tersebut mirip dengan penelitian Mendrofa (2012) yang menyatakan bahwa *product knowledge* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *purchase intention* (niat beli). Lin dan Chen (2006) menunjukkan bahwa konsumen akan mengandalkan pengetahuan produk mereka untuk mengevaluasi suatu produk, pengetahuan produk juga mempengaruhi konsumen dalam mencari informasi dan seberapa banyak mereka mendapatkan informasi tersebut. Selain itu tingkat pengetahuan produk akan menentukan keputusan pembelian konsumen dan secara tidak langsung akan mempengaruhi niat pembelian. Tingkat pengetahuan apoteker tentang fitofarmaka akan berpengaruh positif terhadap niat apoteker untuk merekomendasikan fitofarmaka ke konsumen di apotek. Semakin baik pengetahuan apoteker tentang fitofarmaka semakin kuat niatnya untuk merekomendasikan penggunaan fitofarmaka ke konsumen di apotek.

KESIMPULAN

Pengetahuan apoteker di apotek kota Yogyakarta terhadap fitofarmaka secara umum adalah cukup dengan nilai rata-rata 6,67. Persepsi apoteker di apotek kota Yogyakarta tentang kualitas fitofarmaka adalah baik (positif), dengan nilai rata-rata yang terbesar secara berurutan: keamanan, efikasi, ketersediaan, akseptabilitas, merek dan harga. Pengetahuan apoteker tentang fitofarmaka berpengaruh positif terhadap persepsi apoteker tentang kualitas fitofarmaka. Pengetahuan dan persepsi apoteker tentang kualitas fitofarmaka masing-masing berpengaruh positif terhadap niat untuk merekomendasikan produk fitofarmaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkharfy, K.M., 2010, Community Pharmacists Knowledge, Attitudes and Practices Towards Herbal Remedies in Riyadh, Saudi Arabia, *Eastern Meditarian Health Journal*, **16**(9): 988-993.
- Alsandan, A.R., 1996, The Effect of Price on a Product's Perceived Quality: The Case of Shopping Goods, *Business Administration Dissertations*, **78**: 140-147.
- Depkes RI, 2009, *Peraturan Pemerintah No. 51*

Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

- Duraz, A.Y. dan Khan, S.A., 2011, Knowledge, Attitudes and Awareness of Community Pharmacists Toward the Use of Herbal Medicines in Muscat Region, *Oman Medical Journal*, **26**(6): 451- 453.
- Lin, L.Y. dan Chen, C..S., 2006, The Influence of the Country-of-Origin Image, Product Knowledge and Product Involvement on Consumer Purchase Decisions: an Empirical Study of Insurance and Catering Services in Taiwan, *Journal of Consumer Marketing*, **23**(5): 248-268.
- Lis, C.G., Rodeghier, M. and Gupta, D., 2011, The Relationship between Perceived Service Quality and Patient Willingness to Recommend at a National Oncology Hospital Network, *BMC Health Service Research*, **11** (46) : 1 - 8.
- Mendrofa, Y.B., 2012, Effect of Product Knowledge and Brand Image to Purchase Intention with HP Laptop Brand Price Discounts as Variables Moderated in Surabaya, *Jurnal Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*, **1**(4): 1 -6.
- Ruyter, K. dan Bloemer, J., 1997, Evaluating Health Care Service Quality: The Moderating Role of Knowledge, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, **10**: 43-50.
- Sujarweni, V.W., 2012, *SPSS Untuk Paramedis*, 1st Ed, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Sumali, E.A., 2014, Pengaruh Perceived Quality dan Push Strategy terhadap Rekomendasi Minyak Gosok SanHong Cap Pida, *Jurnal Strategi Pemasaran*, **2**(1): 1-6.
- Sweileh, W.M., Arrah, E.M.A., Taha, A.S.A., Sawalha, A.F., Salah, O.A., Jamous, R.M., et al., 2013, Dispensing Practices, Attitudes and Knowledge of Pharmacists Toward Herbal Products in Palestine, *Ibnosina Journal of Medicine and Biomedical Sciences*, **5**(3): 123-130.