KOMUNIKASI IMPERSONAL PEGAWAI APOTEK SINAR FARMA DALAM MEMBERIKAN INFORMASI OBAT KEPADA PELANGGAN

SKRIPSI

Oleh:

Kelvin Stepanus Tarigan

202110415100

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

KOMUNIKASI IMPERSONAL PEGAWAI APOTEK SINAR FARMA DALAM MEMBERIKAN INFORMASI OBAT KEPADA PELANGGAN

SKRIPSI

Oleh:

Kelvin Stepanus Tarigan

202110415100

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA 2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	:	Komunikasi Impersonal Pegawai Apotek Sinar Farma Dalam memberikan Informasi Obat Kepada Pelanggan
Nama Mahasiswa	:	Kelvin Stepanus Tarigan
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202110415100
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Skripsi	:	Jakarta, 21 Juli 2025

Bekasi, 28 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Annisa Eka Syafrina, M. Si.

NIDN. 0312079501

Komunikasi Impersonal.., Kelvin Stepanus Tarigan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	:	Komunikasi Impersonal Pegawai Apotek Sinar Farma Dalam memberikan Informasi Obat Kepada Pelanggan
Nama Mahasiswa	:	Kelvin Stepanus Tarigan
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202110415100
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Skripsi	:	Jakarta, 21 Juli 2025

Jakarta, 28 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos.,M.M., M.I.Kom ……
NIDN. 0323127802

Penguji : Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si ……
NIDN. 0312079501

Sekretaris Penguji : Saeful Mujab, S.Sos., M.I.Kom ……
NIDN. 0303108001

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si.	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D.
NIP. 2203551	NIP. 1612274

Komunikasi Impersonal.., Kelvin Stepanus Tarigan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Komunikasi Impersonal Pegawai Apotek Sianr Farma Dalam Memberikan Informasi Obat Kepada Pelanggan. Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang di tulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesini dengan kaidah penulisan karya ilmiah

Apabila dikemudian hari ditemukan kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengijinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2025

Yan[illegible]aan



Kelvin Stepanus Tarigan

202110415100

ABSTRAK

Kelvin Stepanus Tarigan 202110415100, Komunikasi Impersonal Pegawai Apotek Sinar Farma Dalam Memberikan Informasi Obat Kepada Pelanggan Pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana komunikasi impersonal dalam pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) di Apotek Sinar Farma. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis komunikasi impersonal antara tenaga kefarmasian dan pelanggan apotek yang mencakup 5 aspek komunikasi impersonal diantaranya bersifat umum dan formal, minim keterlibatan emosional, professional, keterbatasan informasi, dan objektif. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa proses komunikasi impersonal antara tenaga kefarmasian dengan pelanggan apotek sinar selaras dan sudah diterapkan dengan cukup baik dan selaras dengan aspek komunikasi impersonal pada buku *A First Look At Communication Theory* milik Griffin tahun 2012, konsep komunikasi ini disertasi oleh lima aspek komunikasi dalam penerapannya, lima aspek tersebut diantaranya 1)Bersifat Umum dan Formal, 2) Minim Keterlibatan Emosional, 3)Profesional, 4)Keterbatasan Informasi, 5)Tujuan praktis

Kata kunci: Komunikasi Impersonal, Apotek, Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK).

ABSTRACT

Kelvin Stepanus Tarigan 202110415100, *Impersonal Communication of Sinar Farma Pharmacy Employees in Providing Drug Information to Pharmacy Customers In Providing Drug Information. This study aims to explore how impersonal communication in drug information services is carried out by Pharmacists and Pharmaceutical Technical Personnel (TTK) at Sinar Farma Pharmacy. The main focus of this study is to analyze impersonal communication between pharmaceutical personnel and pharmacy customers which includes 5 aspects of impersonal communication including general and formal nature and minimal emotional involvement, professional, limited information, and objective. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews and observations. The results of this study conclude that the process of impersonal communication between pharmaceutical personnel and Sinar Pharmacy customers is in line and has been implemented quite well and in line with the aspects of impersonal communication in Griffin's 2012 book A First Look At Communic ation Theory, this communication concept is dissertation by five aspects of communication in its application, the five aspects include 1) General and Formal Nature, 2) Minimal Emotional Involvement, 3) Professional, 4) Limited Information, 5) Practical Purpose*

***Keywords*:** *Impersonal Communication, Pharmacy, Pharmachist, Pharmacy Technical Personel.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga skripsi yang berjudul "Komunikasi Impersonal Pegawai Apotek Sinar Farma Dalam memberikan Informasi Obat Kepada Pelanggan" dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan khususnya dari kedua orang tua saya serta dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkanlah penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan turut membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim (HC)., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi.
5. Bapak Fadli Muhhamad Athalarik, S.I.Kom.,M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan juga arahan yang berharga selama proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Komunikasi.
6. Seluruh jajaran Bapak/Ibu Dosen, dan Para Staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu dan bantuan akademik dari awal semester hingga sekarang.
7. Kepada Pandu, Yoga, Danendra, Ahmad Naufal, Shiva, Dhea, Bagus, Thariq, Naufal dan sahabat yang selalu setia memberikan semangat, doa, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kehadiran dan kebersamaan yang berarti.

Komunikasi Impersonal - Kelvin Stepanus Tarigan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Penulis menyadari skripsi ini tidaklah sempurna, sehingga masukan dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat untuk perbaikan skripsi ini. Namun demikan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembangunan, khususnya pengembangan ilmu di bidang komunikasi.

Jakarta 28 Juli 2025

Penulis,



Kelvin Stepanus Tarigan

NPM. 202110415100

Komunikasi Impersonal.., Kelvin Stepanus Tarigan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 10
1.3 Pertanyaan Penelitian 11
1.4 Tujuan Penelitian 11
1.5 Manfaat Penelitian 11
1.5.1 Manfaat Teoritis 11
1.5.2 Manfaat Praktis 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **13**
2.1 Penelitian Terdahulu 13
2.2 Tinjauan Konseptual 16
2.2.1 Komunikasi 16
2.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi 17
2.2.3 Komunikasi Impersonal 20
2.2.4 Karakteristik Komunikasi Impersonal 21
2.2.5 Aspek-aspek Komunikasi Impersonal 22
2.2.6 Faktor-Faktor Komunikasi Impersonal 24
2.2.7 Konsultasi 25

Komunikasi Impersonal.., Kelvin Stepanus Tarigan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2.2.8 Pelayanan Informasi Obat 26
2.2.9 Tenaga Teknis Kefarmasian 27
2.3 Kerangka Berpikir 28
BAB III METODE PENELITIAN 29
3.1 Pendekatan Penelitian 29
3.2 Desain Penelitian 29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 30
3.3.1 Subjek 30
3.3.2 Objek 32
3.4 Teknik Pengumpulan Data 32
3.4.1 Wawancara 32
3.4.2 Observasi 32
3.4.3 Dokumentasi 34
3.5 Teknik Analisis Data 35
3.5.1 Reduksi Data 35
3.5.2 Penyajian Data 35
3.6 Keabsahan Data 35
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian 36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 37
4.1 Deskripsi Objek dan Subjek Penelitian 37
4.1.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian 37
4.1.2 Visi dan Misi 38
4.1.3 Struktur Organisasi Apotek Sinar Farma 39
4.1.4 Profil Informan Penelitian 40
4.2 Hasil 41
4.2.1 Aspek-Aspek Komunikasi Impersonal Dalam Kegiatan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Sinar Farma 41
4.2.2 Pelayanan Informasi Obat di Apotek Sinar Farma 54

Komunikasi Impersonal.., Kelvin Stepanus Tarigan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

4.3 Pembahasan 56
4.3.1 Faktor-Faktor Dalam Komunikasi Impersonal 56
4.3.2 Komunikasi Impersonal Tenaga Kefarmasian dengan Pelanggan Apotek Sinar Farma Dalam Memberikan Informasi Obat Di Apotek Sinar Farma 59
BAB V PENUTUP 68
5.1 Kesimpulan 68
5.2 Saran 68
5.2.1 Saran Akademik 69
5.2.2 Saran Praktis 69
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Komunikasi Impersonal.., Kelvin Stepanus Tarigan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu…….....13
Tabel 3.1 Daftar Kriteria Informan 31
Tabel 3.2 Timeline Penelitian 36

Komunikasi Impersonal.., Kelvin Stepanus Tarigan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Apotek Sinar Farma…….....3
Gambar 1.2 Pelayanan Obat dan Konsultasi……5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir……...28
Gambar 4.1 Logo Apotek Sinar Farma…….37
Gambar 4.2 Apotek Sinar Farma.....38
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Apotek Sinar Farma……...39

Komunikasi Impersonal.., Kelvin Stepanus Tarigan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Biodata Mahasiswa

Lampiran II : Pedoman Pertanyaan

Lampiran III : Pedoman Observasi

Lampiran IV : Transkrip Wawancara

Lampiran V : Tabel Reduksi Data

Lampiran VI : Kartu Konsultasi Skripsi

Lampiran VII : Form Perbaikan Skripsi

Lampiran VII : Dokumentasi Penelitian

Komunikasi Impersonal.., Kelvin Stepanus Tarigan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025