

PERCEPTION OF SAGITA FARMA'S CUSTOMER ON THE BIOACTIVE SUBSTANCE OF THE MARITIME OF PHARMACOLOGY

Yuyun Kurniasari, Didik Wahyu Bintoro, Denny Oktavina Radianto

Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya. Jalan Teknik Kimia,
Kampus ITS Sukolilo, Surabaya

Corresponding author: Yuyun Kurniasari (yuyunkurniasari25@gmail.com)

ARTICLE HISTORY

| Received: 20 November 2020

| Revised: 4 January 2021

| Accepted: 15 January 2021

Abstract

Bioactive substances have an influence on the health of the human body and contribute to the development of marine pharmacology technology. Several previous studies analyzed the effect of product and service quality on customer satisfaction, but no detailed information was found regarding the perceptions of pharmacy visitors, and how their bodies responded when using natural medicines. In this study, it contains the identification of how consumers perceive natural medicines as maritime bioactive substances. Sampling in this study is random sampling technique by giving questionnaires, direct interviews, and appointment of check-up results for consumers. The results of data analysis are in the form of complaints that are mostly experienced, changes experienced after consuming maritime bioactive substance drugs, the phases required to experience the benefits of the drug, side effects when taking drugs, and opinions about substance drugs according to customers. The results of the interview illustrate a positive response. Although customer interest is still lacking, it has been detected that there is significant backlash against the speed of reaction between natural drugs and chemical drugs, as well as the high price compared to chemical drugs. The questionnaire test conducted applies the efficiency, effectiveness, and performance satisfaction natural medicines for maritime bioactive substances, including the results of customer medical check-ups that show customer perceptions and how the body responses users of natural medicines for maritime bioactive substances have been able to show their role and contribution to replace the work and function of chemical drugs, by its nature, namely holistic and curative.

Key words: Bioactive, Maritime, Perception, Pharmacology

PERSEPSI PELANGGAN APOTEK SAGITA FARMA TERHADAP SUBSTANSI BIOAKTIF KEMARITIMAN BIDANG FARMAKOLOGI

Abstrak

Substansi bioaktif merupakan zat esensial dan non esensial yang terdapat di alam, memiliki pengaruh terhadap kesehatan tubuh manusia dan ikut andil dalam perkembangan teknologi farmakologi bahari. Beberapa penelitian terdahulu menganalisis tentang pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan, namun belum ditemukan informasi rinci terkait persepsi pengunjung apotek, serta bagaimana tubuh mereka menanggapi saat menggunakan obat alami. Dalam penelitian ini berisi identifikasi bagaimana persepsi konsumen terhadap obat alami substansi bioaktif maritim. Pengambilan sampel dalam penelitian adalah random sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel secara acak dengan memberi kuesioner, wawancara langsung, serta penunjukan hasil check up bagi konsumen. Dari metode tersebut didapatkan hasil analisis data berupa apa keluhan yang kebanyakan dialami, perubahan yang dialami setelah mengonsumsi obat substansi bioaktif maritim, fase yang diperlukan untuk merasakan manfaat obat, efek samping saat mengonsumsi obat, serta pendapat tentang obat substansi menurut pelanggan. Hasil wawancara menggambarkan respon positif penunjukkan tingkat kepuasan dan partisipasi konsumen yang sudah banyak menunjukkan kemajuan dan perkembangan pemasaran yang dilakukan suatu produsen yang bergerak dibidang obat-obatan tradisional. Meskipun minat pelanggan yang masih kurang, dideteksi terdapat tolak belakang terhadap kecepatan reaksi antara obat alami dengan obat kimia yang signifikan, serta harga yang cukup tinggi dibandingkan obat kimia. Uji kuesioner yang dilakukan mengaplikasikan efisiensi, efektivitas, serta kepuasan kinerja obat alami substansi bioaktif maritim disertakan hasil medical check up pelanggan yang menunjukkan persepsi pelanggan serta bagaimana tanggapan tubuh pengguna obat alami substansi bioaktif maritim telah mampu menunjukkan peran serta kontribusinya menggantikan kerja dan fungsi obat kimia, dengan sifatnya yaitu holistik dan kuratif.

Kata kunci: Bioaktif, Farmakologi, Maritim, Persepsi

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara maritim yang sebagian besar wilayahnya merupakan laut. Laut merupakan wilayah yang sangat luas dan memiliki berbagai jenis biota laut potensial di dalamnya. Wilayah pesisir dan lautan Indonesia mempunyai kegunaan dan manfaat yang sangat besar bagi hidup dan kehidupan masyarakat Indonesia. Tingginya keanekaragaman hayati dilaut dapat merefleksikan potensi ekonomi perairan pesisir dan lautan tersebut, dalam arti bahwa semakin tinggi keanekaragaman hayati yang terkandung, semakin besar potensi yang dapat dikembangkan. Keanekaragaman hayati pesisir dan lautan diantaranya berguna sebagai sumber plasma nutfah, sumber pangan, bahan baku industri farmasi dan kosmetik, penyedia jasa-jasa lingkungan laut, serta pendukung untuk pengembangan kawasan industri dan pariwisata. Seiring dengan kecenderungan perubahan pola

penyakit seperti adanya resistensi kuman penyakit pada obat tertentu, maka usaha penemuan obat-obat baru terus dilakukan dan saat ini penelitian cenderung dikembangkan ke laut karena sebagian besar sumber daya alamnya belum dieksploitasi secara maksimal. Biota laut diantaranya merupakan sumber substansi bioaktif yang banyak digunakan dalam bidang farmakologi sebagai bahan obat-obatan alami. Farmakologi adalah ilmu yang mempelajari pengetahuan obat dengan seluruh aspeknya, baik sifat kimiawi maupun fisiknya, serta kegiatan fisiologi, resorpsi, dan nasibnya dalam organisme hidup¹

Dalam pesatnya perkembangan ilmu dan teknologi masa kini yang mengambil andil besar adalah dalam bidang farmakologi bahari, yang terbukti sudah banyak memberikan banyak dampak positif sebagai pengobatan berbagai macam penyakit dan keluhan yang dirasakan rata-rata usia terbesar berkisar antara 40 sampai lanjut usia. Hal ini tak lepas dari berbagai penemuan substansi bioaktif yang merupakan zat esensial dan non esensial (vitamin atau polifenol) yang terdapat di alam, menjadi bagian dari rantai makanan, dan memiliki pengaruh terhadap kesehatan tubuh manusia. Juga disebut sebagai nutraceuticals, didalam pangan berperan sebagai unsur alami dalam bahan pangan dan memberikan manfaat kesehatan diluar nilai gizi dasar bahan pangan²

Obat-obatan alami yang diproduksi dari teknologi pemanfaatan substansi bioaktif bahari ini memiliki kelebihan utama yaitu sebagai suplemen makanan yang mengobati banyak penyakit tanpa atau memiliki resiko efek samping yang sangat kecil, sebagai contohnya:

- a. Glucosamine, zat ini sebenarnya secara alami sudah diproduksi oleh tubuh, namun jumlah glucosamine sendiri dapat berkurang jumlahnya seiring bertambahnya usia seseorang. Ada dua jenis utama dari senyawa glucosamine yakni *glucosamine sulfat* dan juga *glucosamine hidroklorida*. Kedua senyawa ini memiliki kemampuan untuk memproduksi *glysamino glycans* dan *glycoprotein* yang bermanfaat memperbaiki persendian, tulangrawan, ligament, serta tendon. Glucosamine diperoleh dari cangkang kerang yang baik untuk sendi dan tulang serta fermentasi bakteri pada biji-bijian.
- b. Antibiotik Alami, contohnya *anthracimycin* yang efektif membunuh bakteri MRSA, anthrax, dan *Staphylococcus aureus*. Struktur kimia yang unik dan baru dari senyawa ini menambah temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa bakteri lautan memiliki kandungan genetik, secara kimia unik, dan dapat menjadi golongan obat antibiotik yang baru.
- c. Teripang Emas atau Gamat Emas, jenis hewan laut *invertebrata holothuroidea* atau *seacucumbers* tidak bertulang belakang. Kandungan nutrisi diantaranya protein, asam amino, saponin, vitamin B kompleks, zinc, magnesium, sodium, fosfor, kalium, kolagenhiloturin, chondroitin sulfat, omega 3, 6, dan 9. Manfaatnya sebagai menangkal radikal bebas, mengatasi hipertensi, memelihara fungsi hati, menurunkan kolesterol, meningkatkan imunitas, menghaluskan serta mengencangkan kulit, mempercepat penyembuhan luka, menguatkan syaraf otak, mengatasi radang persendian, dan menguatkan tulang.

Beberapa contoh yang diambil, dapat mewakili banyaknya macam serta penyakit yang dapat disembuhkan dari perkembangan IPTEK di bidang farmakologi bahari. Ditinjau dari angka konsumsi masyarakat, ada beberapa persepsi yang muncul dari beberapa kalangan yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam penggunaannya, dan secara tidak langsung akan meningkatkan minat konsumen

menggunakan obat alami sehingga memperkecil adanya efek samping penggunaan jangka panjang yang biasa ditimbulkan oleh obat kimia. Hal tersebut dapat memicu adanya peningkatan dalam usaha memasarkan produk serta upaya mengenalkan hasil yang telah dapat dirasakan oleh para pelanggan dalam mengonsumsi obat alami dari bahan substansi bioaktif.

Bahan fungsional yang berasal dari sumber daya alam dan beberapa penyakit kronis telah menunjukkan kemungkinan luar biasa dari makanan fungsional dan *nutraceuticals* serta produk biomedis untuk mendukung, atau bahkan meningkatkan, kesehatan kita di luar penyediaan kebutuhan nutrisi dasar. Sebagai konsekuensinya, minat konsumen pada hubungan antara kesehatan, pencegahan penyakit, dan kesejahteraan telah tumbuh secara substansial di seluruh dunia. Sumber makanan fungsional, *nutraceuticals* dan produk biomedis ada di banyak waduk dan dapat ditemukan di lingkungan darat dan laut. Sumber daya terestrial seperti buah-buahan, sayuran, sereal, probiotik, dan jamur. Namun, jauh lebih banyak dieksplorasi daripada sumber daya laut. Meskipun sebagian besar produk tersebut di pasar berasal dari darat, produk berbasis organisme laut menarik perhatian karena keunikannya, yang tidak ditemukan di sumber daya berbasis darat.³

Proses pengenalan produk baru ke pasar memiliki risiko dan biasanya tahap yang paling mahal adalah pada proses pengembangan produk baru, sehingga tahap pengembangan produk baru akan menjadi faktor yang paling penting dalam menentukan keberhasilan produk terhadap konsumen baru.⁴ Seperti bahan substansi bioaktif maritim yang dimanfaatkan menjadi produk kesehatan dan mulai dikenalkan ke masyarakat tentang khasiat dan telah dipasarkan ke masyarakat Indonesia.

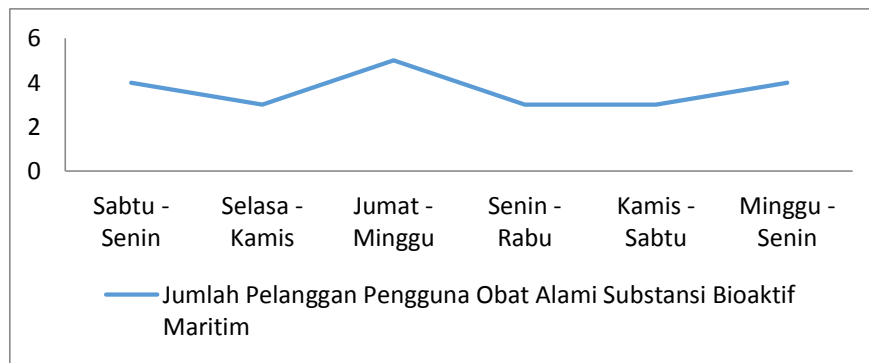
Meningkatnya jumlah makalah ilmiah yang diterbitkan dalam beberapa dekade terakhir terkait bahan fungsional yang berasal dari sumber daya alam dan beberapa penyakit kronis telah menunjukkan kemungkinan luar biasa dari makanan fungsional dan *nutraceuticals* serta produk biomedis untuk mendukung, atau bahkan meningkatkan, kesehatan kita di luar penyediaan kebutuhan nutrisi dasar. Sebagai konsekuensinya, minat konsumen pada hubungan antara kesehatan, pencegahan penyakit, dan kesejahteraan telah tumbuh secara substansial di seluruh dunia. Sumber makanan fungsional, *nutraceuticals* dan produk biomedis ada di banyak waduk dan dapat ditemukan di lingkungan darat dan laut. Sumber daya terestrial seperti buah-buahan, sayuran, sereal, probiotik, dan jamur. Meskipun sebagian besar produk tersebut di pasar berasal dari darat, produk berbasis organisme laut menarik perhatian karena keunikannya, yang tidak ditemukan di sumber daya berbasis darat.³

Dengan demikian muncul beberapa pembahasan ilmiah yang dapat diteliti seperti aspek kesehatan dari bahan substansi bioaktif maritim dan keterkaitannya dengan masyarakat. Nilai pelanggan (*customer value*) merupakan persepsi pelanggan terhadap nilai atas kualitas yang ditawarkan relatif lebih tinggi dari pesaing akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan, semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan oleh pelanggan, maka semakin besar kemungkinan terjadinya hubungan atau transaksi.⁵

Beberapa penelitian terdahulu banyak menganalisis tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, namun belum ditemukan informasi rinci terkait bagaimana respon atau persepsi pengunjung apotek yang merupakan konsumen langsung, serta bagaimana tubuh mereka menanggapi saat menggunakan obat alami tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengidentifikasi bagaimana persepsi atau tanggapan tubuh konsumen dengan metode kuesioner, wawancara konsumen pengguna obat substansi bioaktif maritim, dan penunjukan hasil *check up* sebelum dan sesudah penggunaan obat alami teknologi bahari.

Metode

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung atau pelanggan Apotek Sagita Farma, Kecamatan Gurah, Kab. Kediri dalam jumlah pengunjung yang berusia 40 sampai 60 tahun adalah berkisar 34 orang per hari. Total sampel yang didapat pada penelitian ini meliputi 22 responden terdata sebagai pengunjung Apotek Sagita Farma yang mengalami masalah kesehatan serta memilih untuk mengonsumsi obat alami berasal dari sektor maritim (95,4% dari total responden) dan obat alami diluar sektor maritim (4,5% dari total responden) terhitung dalam rentang waktu 17 hari penelitian.



Gambar 1. Jumlah responden (pengguna obat alami substansi bioaktif maritim) saat penelitian dilakukan

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive random sampling*. Dengan cara ini merupakan teknik pengambilan sampel secara acak dengan memberi kuesioner secara langsung, wawancara, serta penunjukan hasil *check up* meliputi kadar gula darah, kolesterol, tekanan darah serta asam urat. Dalam metode penelitian ini konsumen pengguna dan telah menjadi obat substansi bioaktif maritim adalah sebagai cakupan utama populasi penelitian, sedangkan cakupan sekunder

Instrumen Penelitian

- Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu:
- Daftar pertanyaan yang dirangkum menjadi sebuah wawancara kepada para pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan atau hasil pemakaian yang dirasakan dalam mengonsumsi obat bahan bioaktif maritim terhadap kesehatan pelanggan, yaitu lama penggunaan obat alami, efisiensi, dan efektivitas obat alami tersebut.
 - Pengisian kuesioner di luar pertanyaan wawancara untuk mendapatkan data partisipasi pemakai, yaitu alasan dan hambatan pelanggan saat mengonsumsi obat alami substansi bioaktif maritim.
 - Penunjukan hasil *check up* meliputi kadar gula darah, kolesterol, tekanan darah serta asam urat. sebelum dan sesudah penggunaan produk obat alami demi mengetahui tingkat kinerja obat alami substansi bioaktif maritim.

Sumber Data Penelitian

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan sumber data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam hal ini data primer berupa hasil pengisian kuisisioner, wawancara, serta penunjukan hasil *check up* pelanggan Apotek Sagita Farma sebelum dan sesudah penggunaan produk obat alami substansi bioaktif maritim

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuisisioner, wawancara, dan penunjukan hasil *check up* responden yaitu, pelanggan dalam rentang usia 40 sampai 60 tahun. Peneliti melakukan penyebaran kuisisioner dengan cara menyambut serta menganalisis pelanggan yang datang di Apotek Sagita Farma serta hendak *check up* meliputi salah satu atau lengkap, antara kadar asam urat, kolesterol, gula darah, serta tekanan darah. Mengajukan pertanyaan sesuai daftar wawancara. Biasanya pelanggan yang hendak melakukan *check up* di apotek ini mendapatkan kartu hasil *check up*, disinilah responden tanpa diminta menunjukkan hasil *check up* untuk mengetahui perkembangan kesehatan responden. Dengan hal ini sampel pengumpulan data terpenuhi dalam sekali proses.

Hasil

Pemaparan hasil dari metode penelitian yang diterapkan ke dalam studi kasus ini sebagai berikut:

A. Pertanyaan wawancara

1. *Apa penyakit atau keluhan yang kebanyakan dialami pelanggan apotek?*

Dari survei wawancara yang dilakukan, keluhan yang sering dialami oleh pelanggan apotek yang menunjukkan 18 dari 22 orang responden, artinya 81.8% dari total sampel mengalami nyeri pada persendian, rasa panas di tumit kaki, dan kesemutan dibagian tertentu. Setelah dilakukan pengecekan kadar antar kolesterol, tekanan darah, kadar gula darah, dan asam urat. 7 orang dari 22 responden (31,8%) menunjukkan kadar asam urat disertai kadar lemak darah yang tinggi, 4 orang dari 22 responden (18.1%) menunjukkan kadar asam urat serta tekanan darah tinggi yang berlebih, 2 orang dari 22 responden (9%) menunjukkan tingginya kadar gula darah, serta 9 orang dari 22 responden (40%) menunjukkan normalnya hasil *medical check up*, dengan diagnosa apoteker pelanggan mengalami kelelahan biasa, sedangkan rasa nyeri pada persendian dapat juga disebabkan oleh telah berkurangnya pelumas persendian responden sehingga disarankan menggunakan suplemen makanan yang mengandung vitamin untuk kesehatan persendian.

2. *Perubahan yang dialami pelanggan setelah menggunakan obat alami substansi bioaktif maritim?*

19 dari 22 (86%) responden pengguna obat alami dari sektor maritim tersebut menyatakan merasakan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya seperti

berkurangnya rasa nyeri, dan menunjukkan perubahan angka hasil medical check up diantara lemak darah, gula darah, tekanan darah, dan asam urat yang tinggi menunjukkan penurunan meskipun tidak signifikan sedangkan 3 responden lainnya menggunakan suplemen makanan dengan substansi alami atau herbal untuk membantu memelihara kesehatan, mengoptimalkan stamina agar tetap fit dan prima serta meminimalisir singgahnya penyakit sebagai upaya pencegahan.

3. *Berapa lama pelanggan dalam mengonsumsi obat alami hingga merasakan manfaat yang diharapkan?*

3 dari 22 responden (13.6%) yang menggunakan obat alami atau *food supplement* untuk memelihara kesehatan, menggunakan produk dengan pemakaian 1x1 per hari. Sedangkan 19 dari 22 responden (86.3%) yang mengalami masalah kesehatan rata-rata membutuhkan waktu minimal 2-3 minggu setelah mengonsumsi produk secara rutin mengikuti anjuran pemakaian tergantung seberapa parah keluhan dari masalah kesehatan responden serta produk yang digunakan

4. *Adakah efek samping yang dirasakan saat mengonsumsi obat alami tersebut?*

15 dari 22 responden (68.2%) saat mengonsumsi produk substansi bioaktif maritim dengan penggunaan yang benar, responden tidak merasakan efek samping apapun, sedangkan 7 diantaranya (31,8%) mengalami peningkatan frekuensi BAK yang bersifat sementara dikarenakan proses suatu produk dalam mengeluarkan racun atau proses detoksifikasi, peningkatan rasa nyeri sementara, meingkatnya nafsu makan, serta 1 responden diantaranya memilih obat alami atau herbal dengan substansi diluar bioaktif maritim dikarenakan memiliki alergi terhadap *seafood* sehingga responden juga mengalami alergi ketika mengonsumsi obat dengan substansi bioaktif maritim.

5. *Bagaimana kata pelanggan?*

Analisa dari berbagai jawaban yang didapat adalah karena obat substansi bioaktif maritim ini berasal dari alam yang berarti merupakan obat-obatan alami, tentunya terjadi tolak belakang terhadap kecepatan reaksi antara obat alami dengan obat kimia yang signifikan. Kebanyakan pelanggan / pengunjung yang merupakan populasi dalam penelitian ini lebih mengharapkan kerja obat yang cepat bereaksi terhadap penyakit yang di derita agar cepat sembuh atau hilang sehingga obat kimia sering menjadi tujuan pelanggan dimana efek reaksi yang dimunculkan oleh obat kimia lebih cepat daripada obat alami yang cukup memakan waktu. Hal ini tentunya membuat para pelanggan kurang meminati adanya obat alami.

Namun, dari 22 responden yang merupakan sampel inklusif dari penelitian ini menunjukkan tidak sedikit pula pelanggan yang sudah memiliki pengetahuan bahwa obat herbal atau alami yang meskipun memiliki cara kerja yang lebih lambat daripada obat kimia, tetapi obat alami memiliki keunggulan yaitu hampir

tidak memiliki efek samping meski digunakan dalam jangka panjang serta mengobati secara keseluruhan.

B. Kuesioner

Kuesioner diisi sebelum wawancara secara langsung dilakukan, dengan pengajuan beberapa pertanyaan yang konstan dengan metode penelitian pendukung lainnya. Kuesioner ini telah disetujui apoteker terkait sebagai metode yang dilaksanakan dalam melakukan penelitian.

UJI ASUMSI PELANGGAN Sri utami (65)

- Dari mana anda mengetahui obat tersebut sesuai dengan kondisi kesehatan anda?
Jawab: Saudara
- Beberapa lama anda menggunakan obat herbal tersebut?
Jawab: 1 bulan
- Obat apa yang anda konsumsi sebelum beralih ke obat herbal ini?
Jawab: Jantarintestin, sek tin plus
- Mengapa anda berhenti mengonsumsi obat yang sebelumnya anda gunakan?
Jawab: menanggung gatal
Semantara
- Apa alasan anda tetap menggunakan obat herbal yang sekarang?
Jawab: tidak gatal lagi

PPNS POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA

Gambar 2. Contoh isian kuesioner responden

C. Medical Check Up

APOTEK SAGITA FARMA
Jl. Raya Wonojoyo
Wonojoyo - Gurah - Kediri

Nilai Normal
Tek. Darah : 120/80
GDA : < 200 mg/dl
GDP : 60-100 mg/dl
As. Urat : 3-6 mg/dl
Kolesterol : 160-230

Nama : J. Jambon
Alamat : P. Jember
Umur : 59

Tgl	Tekanan Darah	Gula Darah (mg/dl)	As. Urat (mg/dl)	Kolesterol (mg/dl)
8/9/20	102/84	229	8.4	226
5/10/20	154/81	196	9.6	210
11/10/20	137/76	189	6.3	189

Gambar 3. Contoh hasil medical check up pelanggan

Pembahasan

Penelitian yang dilakukan pada pengguna obat alami substansi bioaktif maritim menunjukkan informasi terkait persepsi pengunjung setelah menggunakannya. Hasil yang didapatkan juga memiliki berbagai respon dari tubuh dan kondisi kesehatan dari beberapa pelanggan yang menjalani proses pengobatan menggunakan obat alami substansi bioaktif maritim. Konsep substansi bioaktif maritim memberikan kontribusinya dalam membantu masyarakat di bidang kesehatan yang merupakan suatu aspek yang dapat menjadi solusi untuk memudahkan penyediaan bahan pembuatan obat alami untuk masyarakat. Dari kontribusi tersebut, obat yang berhasil dibuat telah dipasarkan dan telah dikonsumsi oleh masyarakat disertai dengan melakukan *medical check up* guna untuk mengetahui apa saja yang perlu diteliti langsung dari masyarakat itu sendiri seperti keluhan dan pemeriksaan yang sudah tersedia di apotek-apotek terdekat.

Penunjukan keluhan pelanggan apotek yang sering ditemui seperti nyeri pada persendian, rasa panas di tumit kaki, dan kesemutan dibagian tertentu. Sedangkan ciri-ciri yang menunjukkan kondisi tubuh dengan kadar asam urat, gula darah, serta lemak darah yang tinggi adalah merasakan pegal-pegal, kesemutan, sakit kepala, mudah merasa lelah, susah berkonsentrasi, mudah mengantuk, jantung berdebar-debar dan tengkuk dirasa kaku. Hal ini yang biasanya merujuk pelanggan atau inisiatif dari karyawan apotek untuk dilakukan cek untuk kadar kolesterol, tekanan darah, gula darah, dan asam urat. Kebanyakan dari pelanggan menderita satu atau bahkan menunjukkan semua variabel yang di ujikan.

Gambar 2 menunjukkan sampel yang didapat pada penelitian ini meliputi 22 responden terdata sebagai pengunjung Apotek Sagita Farma yang mengalami masalah kesehatan. Grafik data pengguna atau pelanggan aktif apotek yang memilih untuk mengonsumsi obat alami berasal dari sektor maritim (95,4% dari total responden) dan obat alami diluar sektor maritim (4,5%) dari total responden memilih obat alami substansi bioaktif maritim sebagai pengobatan atas keluhannya atau hanya sekedar menjaga imunitas pelanggan sebagai pencegahan agar terhindar dari penyakit. Data tersebut memperlihatkan rata – rata per tiga hari penelitian terdapat 3-5 pelanggan Apotek Sagita Farma yang berarti per hari sedikitnya di apotek terdapat satu pelanggan yang membeli kembali obat substansi bioaktif maritim. Data ini terdeteksi saat penulis melakukan penelitian secara langsung.

Informasi hasil *medical check up* pada gambar 3 pada pelanggan yang menggunakan obat alami tersebut. pada Tn. Tarmijan dengan usia 59 tahun menunjukkan kadar tekanan darah, gula darah, asam urat, serta kolesterol yang tinggi pada awal bulan September 2020. Perubahan yang terjadi pada tubuh pasien setelah menggunakan obat alami substansi bioaktif maritim dari beberapa hasil penelitian yang dilakukan saat menggunakan produk substansi bioaktif maritim sebagai contoh kandungan gamat emas dengan kandungan omega 3, 6, dan 9 dengan fungsi mencegah plak pada pembuluh darah, mengurangi penumpukan lemak dibawah kulit dan lemak yang tersimpan di hati, meringankan gejala rematik, mengurangi peradangan pada tubuh. Seperti penggunaan produk kandungan gamat emas oleh Tn. Tarmijan menunjukkan hasil penurunan kadar kolesterol, asam urat, tekanan darah, serta gula darah yang positif dengan selang minimal satu bulan pemakaian produk. Kandungan lain gamat emas yang dapat menjaga kesehatan kulit, menghaluskan kulit, mempercepat penyembuhan luka serta bersifat anti peradangan berhasil menarik pelanggan berdasarkan *sample* yang diambil dari uji kuesioner yang menunjukkan perubahan drastis pada pelanggan Ny.Sri Utami dengan usia 65 tahun dari keadaan sebelumnya yang sering merasakan gatal beliau menggunakan obat kimia untuk meredakan rasa gatalnya, namun tak berselang lama keluhan yang

dirasakan kembali, informasi yang didapatkannya untuk menggunakan obat substansi bioaktif maritim, dengan penggunaan yang tepat dalam waktu satu bulan mengantarkan beliau dalam kesembuhan, penelitian ini menguji efisiensi dan efektivitas dari penggunaan obat alami substansi bioaktif.

Survei yang dilakukan secara kuisisioner dan wawancara secara langsung menunjukkan beberapa *random sample* darimana awal pertama kali pelanggan mendapat rekomendasi untuk menggunakan obat alami dengan perwakilan *sample* yang diambil berbeda yaitu dari saudara, karyawan apotek, serta tetangga. Hal ini menunjukkan perkembangan pemasaran produk dari berbagai CV dan PT yang bergerak pada bidang farmasi tradisional atau obat alami, serta pemahaman karyawan dan pelanggan apotek yang meningkat, mengenai pemahaman bahwa obat alami memiliki keunggulan yaitu memiliki efek samping yang minimalis meski digunakan dalam jangka yang panjang.

Dari hasil wawancara 15/22 responden yang berarti 68,2% dari partisipan responden yang ikut andil dalam penelitian ini setuju atas pernyataan secara garis besar di data penjelasan wawancara yaitu tidak terjadi efek samping yang terjadi saat pengonsumsi obat alami tersebut, sedangkan 7 diantaranya (31,8%) mengalami peningkatan frekuensi BAK yang bersifat sementara dikarenakan proses suatu produk dalam mengeluarkan racun atau proses detoksifikasi, peningkatan rasa nyeri sementara, meningkatnya nafsu makan, serta 1 responden diantaranya memilih obat alami atau herbal dengan substansi diluar bioaktif maritim dikarenakan memiliki alergi terhadap *seafood* sehingga responden juga mengalami alergi ketika mengonsumsi obat dengan substansi bioaktif maritim. Namun keadaan tersebut tetap menunjukkan adanya peran obat alami yang sangat bermanfaat bagi mencegah dan mengobati penyakit. Hal ini mewakili tingkat partisipasi pengguna produk substansi bioaktif maritim.

Dibalik banyaknya manfaat serta keunggulan dari obat alami substansi bioaktif maritim, memuat informasi tersirat yang didapatkan saat wawancara dilaksanakan pada pelanggan yang datang serta pengalaman karyawan apotek secara langsung. Tentunya ada kontra saat obat alami substansi bioaktif maritim ini digunakan seperti adanya tolak belakang terhadap kecepatan reaksi antara obat alami dengan obat kimia yang signifikan. Pelanggan lebih mengharapkan kerja obat yang cepat bereaksi terhadap penyakit yang di derita agar cepat sembuh atau hilang sehingga obat kimia sering menjadi tujuan pelanggan dimana efek reaksi yang dimunculkan oleh obat kimia lebih cepat dari pada obat alami yang cukup memakan waktu terlebih obat alami yang hadir dipasaran masih memiliki kesenjangan harga yang cukup mahal tergantung biaya produksi, biaya *marketing*, dan profit yang diambil suatu CV dan PT dengan kesepakatan kerja sama yang dilakukan dengan suatu apotek. Hal ini tentunya membuat minat para pelanggan untuk memilih menggunakan obat alami belum sebesar minat penggunaan obat kimia yang memiliki reaksi cepat dan harga terjangkau. Paparan diatas menunjukkan keterkaitan yang konstan antar berbagai metode yang penulis lakukan untuk lebih mendalami aspek dari beberapa persepsi pelanggan yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan pengguna obat alami substansi bioaktif maritim.

Adanya obat alami substansi bioaktif maritim ini juga tak dapat di elakkan karena lebih banyak memiliki manfaat dan minim efek samping, Obat alami terbukti telah dapat menggantikan fungsi obat kimia dengan sifatnya yang kuratif yang berarti benar-benar menyembuhkan karena pengobatannya selain pada menyembuhkan gejala juga pada sumber penyebab penyakit dan bersifat *holistic* yang berarti menyembuhkan penyakit secara menyeluruh. Dengan ini diharapkan konsep substansi bioaktif maritim memberikan peran serta kontribusinya dalam membantu masyarakat di bidang kesehatan yang merupakan suatu aspek yang dapat menjadi

solusi untuk memudahkan penyediaan bahan pembuatan obat alami untuk masyarakat.

Kesimpulan

Penunjukan data wawancara menunjukkan respon positif dari tingkat kepuasan hasil pemakaian obat alami. meliputi 22 responden terdata sebagai pengunjung Apotek Sagita Farma yang mengalami masalah kesehatan serta memilih untuk mengonsumsi obat alami berasal dari sektor maritim (95,4% dari total responden) dan obat alami diluar sektor maritim (4,5% dari total responden) Data ini menunjukkan tingkat partisipasi pemakai obat alami substansi bioaktif maritim.

Penyebab minat pelanggan yang masih kurang, karena adanya tolak belakang terhadap kecepatan reaksi antara obat alami dengan obat kimia yang signifikan. Serta obat alami yang hadir dipasaran masih memiliki kesenjangan harga yang cukup tinggi dibandingkan obat kimia, tergantung biaya produksi, biaya *marketing*, dan profit yang diambil suatu CV dan PT dengan kesepakatan kerja sama yang dilakukan dengan suatu apotek.

Pada uji kuesioner yang dilakukan mengaplikasikan efisiensi, efektivitas, serta kepuasan kinerja obat alami substansi bioaktif maritim yang disertakan oleh hasil *medical check up* pelanggan yang menunjukkan perubahan yang signifikan. Dengan demikian, persepsi dari pelanggan serta bagaimana tanggapan tubuh pengguna yang mengunjungi Apotek Sagita Farma menunjukkan bahwa obat alami substansi bioaktif maritim dengan sifatnya yaitu *holistic* yang berarti menyembuhkan penyakit secara menyeluruh, serta kuratif yang berarti menyembuhkan pada sumber penyebab penyakit.

Daftar Pustaka

1. Indijah SW, Fajri P. Farmakologi. In: Supriyadi, editor. FARMAKOLOGI. 1st ed. Jakarta Selatan: PUSDIK SDM KESEHATAN; 2016. p. 329.
2. Biesalski HK, Dragsted LO, Elmadfa I, Grossklaus R, Müller M, Schrenk D, et al. Bioactive compounds: Definition and assessment of activity. *Nutrition*. 2009;25(11–12):1202–5.
3. Pangestuti R, Arifin Z. Medicinal and health benefit effects of functional sea cucumbers. *J Tradit Complement Med*. 2018;8(3):341–51.
4. Chandra ST, Bisnis PM, Manajemen PS, Petra UK, Siwalankerto J. Analisa Proses dan Evaluasi Pengembangan Produk Baru (New Product Development) pada UD Raja Maritim. *Agora*. 2015;3(1).
5. Munisih S, Soliha E. Prosiding Seminar Nasional & Call for Papers Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang. *Pros Semin Nas Call Pap Fak Ekon dan Bisnis Univ STIKUBANK Semarang*. 2015;2(1):1–16.