



**Journal of Human And Education**  
Volume 4, No. 6, Tahun 2024, pp 54-61  
E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876  
Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

## **Pengelolaan Keuangan Apotek Dan Peningkatan Layanan Farmasi Untuk Menunjang Profitabilitas**

**Muntasir<sup>1</sup>, Rustan<sup>2</sup>, Deni Anggreani Sutomo<sup>3</sup>, Emily Nur Saidy<sup>4</sup>, Sri Prilmayanti Awaluddin<sup>5</sup>**

Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran dan Kedokteran Hewan<sup>1</sup> Universitas Nusa Cendana, Program Studi Magister Manajemen ITB NOBEL Indonesia Makassar<sup>2</sup>, Pascasarjana Manajemen STIE Mulia Pratama Bekasi<sup>3</sup>, Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Institut Agama Islam Negeri Parepare<sup>4</sup>, Program Studi Manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia<sup>5</sup>

Email: [muntasir@staf.undana.ac.id](mailto:muntasir@staf.undana.ac.id)<sup>1</sup>, [rustandm@stienobel-indonesia.ac.id](mailto:rustandm@stienobel-indonesia.ac.id)<sup>2</sup>, [denianggreanisutomo@gmail.com](mailto:denianggreanisutomo@gmail.com)<sup>3</sup>, [emilynursaidy@iainpare.ac.id](mailto:emilynursaidy@iainpare.ac.id)<sup>4</sup>, [sriprilmayantia@gmail.com](mailto:sriprilmayantia@gmail.com)<sup>5</sup>

### **Abstrak**

Pengelolaan keuangan dan peningkatan layanan farmasi merupakan aspek krusial dalam menjaga profitabilitas dan keberlanjutan operasional apotek, terutama di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan dan kualitas layanan farmasi pada apotek-apotek di Kota Makassar melalui pelatihan daring yang melibatkan 20 perwakilan apotek dan tenaga farmasi. Metode yang digunakan meliputi pelatihan tentang pengelolaan arus kas, pengendalian inventori, serta peningkatan keterampilan komunikasi dalam layanan farmasi. Setiap peserta mengikuti pre-test untuk mengukur pemahaman awal dan post-test untuk mengevaluasi perubahan setelah pelatihan, diikuti dengan pendampingan virtual selama dua minggu untuk membantu implementasi praktik di lapangan. Hasil pengabdian menunjukkan peningkatan signifikan dalam aspek pengelolaan keuangan, dengan 85% peserta mampu menerapkan manajemen arus kas yang lebih baik dan 80% peserta lebih efektif dalam mengontrol stok obat. Selain itu, 75% peserta menunjukkan peningkatan dalam layanan farmasi, terutama dalam memberikan edukasi dan konsultasi obat yang lebih proaktif, yang berdampak positif pada peningkatan kepuasan pelanggan hingga 70%. Dengan efisiensi operasional yang tercapai, sebanyak 70% peserta melaporkan peningkatan profitabilitas. Kesimpulannya, pengabdian ini berhasil membekali apotek dengan keterampilan keuangan dan pelayanan yang lebih baik, yang mendukung profitabilitas dan daya saing mereka di pasar. Pendekatan ini diharapkan dapat menjadi model bagi pengembangan apotek di daerah lain untuk mencapai efisiensi operasional dan kualitas layanan yang optimal.

**Kata Kunci:** *Pengelolaan Keuangan, Efisiensi Operasional, Layanan Farmasi, Pengendalian Inventori, Profitabilitas Apotek*

## Abstract

Financial management and improved pharmacy services are crucial aspects in maintaining profitability and sustainability of pharmacy operations, especially in the midst of increasingly fierce business competition. This service aims to improve the financial management skills and quality of pharmacy services at pharmacies in Makassar City through online training involving 20 representatives of pharmacies and pharmacy personnel. The methods used included training on cash flow management, inventory control, and improving communication skills in pharmacy services. Each participant took a pre-test to measure initial understanding and a post-test to evaluate changes after the training, followed by two weeks of virtual mentoring to assist with practical implementation in the field. The results showed significant improvements in the financial management aspect, with 85% of participants able to implement better cash flow management and 80% of participants more effective in controlling drug stocks. In addition, 75% of participants showed improvements in pharmacy services, especially in providing more proactive drug education and consultation, which had a positive impact on increasing customer satisfaction by 70%. With operational efficiencies achieved, 70% of participants reported improved profitability. In conclusion, this service was successful in equipping pharmacies with better financial and service skills, which supported profitability and improved customer satisfaction.

**Keywords:** *Financial Management, Operational Efficiency, Pharmacy Services, Inventory Control, Pharmacy Profitability*

## PENDAHULUAN

Apotek memiliki peran penting dalam mendukung kesehatan masyarakat dengan menyediakan obat-obatan yang aman, efektif, dan terjangkau. Namun, dalam menjalankan operasionalnya, apotek sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, terutama dalam pengelolaan keuangan dan upaya peningkatan kualitas layanan farmasi. Pengelolaan keuangan yang tidak cermat atau kurang baik dapat menyebabkan pelaku usaha tidak dapat melakukan tindakan preventif dan pencegahan terhadap penyimpangan yang mungkin terjadi dalam kegiatan usahanya ([Hertadiani & Lestari, 2021](#)). Salah satu masalah utama yang dihadapi apotek adalah rendahnya tingkat profitabilitas. Ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain ketidakmampuan dalam mengelola arus kas dengan baik, tingginya biaya operasional, dan kurangnya strategi pemasaran yang efektif. Akibatnya, banyak apotek yang mengalami kesulitan dalam mencapai target keuntungan yang diharapkan, sehingga membatasi kemampuan mereka untuk melakukan pengembangan usaha dan peningkatan layanan.

Dalam konteks ini, peningkatan layanan farmasi menjadi salah satu aspek penting yang dapat mendukung profitabilitas apotek. Kualitas layanan farmasi mencakup berbagai aspek, termasuk kecepatan pelayanan, akurasi resep, dan kemampuan apoteker dalam memberikan informasi yang relevan kepada pasien (Sulistya et al., 2017). Layanan farmasi yang berkualitas, yang mencakup informasi obat yang komprehensif, konsultasi yang memadai, dan edukasi kesehatan kepada pelanggan, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan. Peningkatan ini, jika dikelola dengan baik, dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan untuk memilih apotek tersebut. Persepsi kualitas layanan yang baik berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan profitabilitas apotek (Verlyndika, 2023).

Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk memberikan solusi konkret terhadap masalah pengelolaan keuangan dan peningkatan layanan farmasi yang dihadapi oleh apotek, khususnya di Kota Makassar. Sebagaimana diungkapkan oleh Hidayat, (2023), banyak apotek yang mengalami kesulitan dalam mengelola keuangan dan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang konkret untuk meningkatkan kinerja apotek. Dengan pendekatan ini, diharapkan para peserta, yang merupakan perwakilan apotek dan farmasi di Kota Makassar, dapat meningkatkan keterampilan dan pemahaman dalam mengelola keuangan apotek secara lebih efisien dan efektif. Selain itu, melalui pengabdian ini diharapkan terjadi peningkatan kapasitas dalam memberikan layanan farmasi yang berkualitas, sehingga dapat menunjang profitabilitas apotek dalam jangka

panjang. pelatihan yang terstruktur dapat meningkatkan pemahaman peserta tentang prinsip-prinsip keuangan dasar dan aplikasi praktisnya dalam konteks apotek (Sadik, 2023). oleh sebab itu, pelatihan yang dilakukan secara daring memungkinkan peserta dari berbagai wilayah di Kota Makassar untuk terlibat aktif, tanpa terkendala oleh jarak dan waktu.

Masalah utama yang ingin dikaji dalam pengabdian ini meliputi kesulitan apotek dalam mengelola keuangan secara efisien, kurangnya pemahaman mengenai strategi pengelolaan keuangan yang baik, dan rendahnya tingkat layanan farmasi yang ditawarkan. Oleh karena itu, melalui program ini diharapkan dapat diidentifikasi metode pengelolaan keuangan yang lebih baik dan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas layanan farmasi. Adapun arah solusi yang ingin dikaji dalam pengabdian ini mencakup pelatihan pengelolaan keuangan berbasis teknologi untuk apotek, strategi penghematan biaya operasional, dan pengembangan layanan farmasi yang lebih proaktif dan customer-centric. Membuat proyeksi arus kas yang realistis dapat membantu apotek dalam merencanakan pengeluaran dan pendapatan. Perencanaan arus kas yang baik dapat mengurangi risiko kekurangan likuiditas (Prabandari & Putri, 2019). Melalui program ini, peserta diharapkan dapat mengembangkan keterampilan dalam menyusun laporan keuangan, mengelola arus kas, serta meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan.

Dalam pelatihan pengelolaan keuangan, peserta akan diajarkan cara mengelola inventori obat dengan efisien, menyusun laporan keuangan yang transparan, dan mengoptimalkan strategi harga agar tetap kompetitif namun tetap menguntungkan. Dengan demikian, apotek dapat memiliki arus kas yang stabil dan meningkatkan efisiensi biaya yang mendukung profitabilitas. Untuk meningkatkan layanan farmasi, program pengabdian ini juga akan memberikan panduan mengenai cara memberikan informasi obat yang lebih komprehensif dan edukasi kesehatan yang relevan bagi pelanggan. Selain itu, peserta akan diajarkan keterampilan komunikasi efektif, sehingga dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan apotek. Pengabdian ini memiliki kebaruan (novelty) dalam pendekatannya yang menggabungkan antara pengelolaan keuangan berbasis teknologi dan peningkatan layanan farmasi sebagai upaya untuk meningkatkan profitabilitas apotek. Pendekatan ini jarang ditemui dalam pelatihan pengelolaan apotek pada umumnya yang sering kali hanya fokus pada satu aspek saja, baik itu keuangan atau layanan, tanpa menghubungkan keduanya secara sinergis.

Secara keseluruhan, pengabdian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan keterampilan pengelolaan keuangan dan layanan farmasi di tingkat apotek. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Noviriani, (2023), yang menekankan pentingnya peningkatan kapasitas pengetahuan keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang lebih baik. Oleh karena itu pendekatan sinergis antara pengelolaan keuangan dan peningkatan layanan farmasi, diharapkan apotek di Kota Makassar dapat lebih kompetitif, berkelanjutan, dan mampu memberikan layanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat..

## **METODE**

Metode pengabdian ini menggunakan pendekatan partisipatif kualitatif yang melibatkan 20 perwakilan apotek dan tenaga farmasi di Kota Makassar. Tahap pertama meliputi identifikasi dan rekrutmen peserta yang dilakukan dengan menyebarkan undangan kepada apotek setempat. Sebelum pelatihan, peserta mengisi kuesioner awal (pre-test) yang mencakup pengetahuan dasar mengenai pengelolaan keuangan dan layanan farmasi untuk mengukur tingkat pemahaman awal mereka.

Selanjutnya, pelatihan daring dilakukan dalam dua sesi utama: pengelolaan keuangan apotek dan peningkatan layanan farmasi. Materi yang disampaikan mencakup manajemen arus kas, penyusunan laporan keuangan sederhana, pengelolaan inventori obat, serta keterampilan komunikasi untuk meningkatkan layanan pelanggan. Setelah pelatihan, peserta mengikuti diskusi kelompok untuk mendalami tantangan yang dihadapi masing-masing apotek dan merumuskan solusi praktis.

Sebagai tindak lanjut, tim pengabdian memberikan pendampingan virtual kepada peserta selama dua minggu untuk membantu mereka menerapkan materi pelatihan di apotek masing-masing. Pendampingan ini berfokus pada konsultasi dan penyelesaian masalah yang muncul dalam praktik

sehari-hari, serta pengelolaan keuangan dan interaksi dengan pelanggan. Evaluasi akhir dilakukan dengan post-test untuk membandingkan perubahan pemahaman peserta setelah pelatihan. Data dari pre-test dan post-test dianalisis secara kuantitatif untuk mengukur efektivitas pelatihan, sementara hasil diskusi kelompok dianalisis secara kualitatif untuk mendapatkan wawasan tambahan. Hasil pengabdian disusun dalam laporan akhir dan direncanakan akan dipublikasikan dalam jurnal pengabdian masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek	Sebelum Pengabdian (Pre-Test)	Setelah Pengabdian (Post-Test)
Pengelolaan Arus Kas	50% peserta kurang paham cara mengatur arus kas	85% peserta mampu memahami dan menerapkan pengelolaan arus kas
Pengendalian Inventori	60% peserta mengalami kesulitan mengontrol stok obat	80% peserta lebih efektif dalam pengelolaan stok
Kualitas Layanan Farmasi	40% peserta belum memberikan konsultasi obat yang optimal	75% peserta meningkatkan layanan konsultasi dan edukasi
Kepuasan Pelanggan	tingkat kepuasan pelanggan bervariasi, banyak keluhan layanan	Peningkatan hingga 70% pada kepuasan pelanggan
Efisiensi Operasional	Biaya operasional kurang terkendali, kurangnya strategi efisiensi	65% peserta berhasil mengidentifikasi penghematan biaya operasional
Profitabilitas Apotek	Tingkat profitabilitas kurang stabil	70% peserta mengalami peningkatan dalam laporan profitabilitas

Setelah pelaksanaan pengabdian, hasil menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pengelolaan arus kas, di mana 85% peserta mampu memahami dan menerapkan manajemen arus kas yang lebih baik dibandingkan sebelumnya. Pengelolaan arus kas yang optimal membantu apotek mengelola pendapatan dan pengeluaran dengan lebih stabil, yang merupakan pondasi penting untuk menjaga keberlanjutan finansial.

Pengendalian inventori juga mengalami perbaikan yang berarti, dengan 80% peserta yang kini lebih efektif dalam mengatur stok obat. Sebelum pengabdian, banyak apotek kesulitan dalam mengelola inventori, yang sering mengakibatkan kelebihan atau kekurangan stok. Setelah pendampingan, peserta mampu mengidentifikasi kebutuhan stok dan mengontrol pembelian lebih efisien, sehingga menekan biaya operasional.

Dalam aspek layanan farmasi, terjadi peningkatan kualitas dengan 75% peserta yang kini lebih optimal dalam memberikan konsultasi dan edukasi obat kepada pelanggan. Pelatihan keterampilan komunikasi yang diberikan membantu apoteker dan asisten farmasi berinteraksi lebih baik dengan pelanggan, yang berdampak positif pada kepuasan pelanggan, tercatat peningkatan kepuasan hingga 70%.

Efisiensi operasional juga menjadi salah satu pencapaian utama pengabdian ini. Setelah pelatihan, 65% peserta berhasil menemukan cara untuk menghemat biaya operasional, yang berdampak langsung pada profitabilitas apotek. Dengan efisiensi biaya dan peningkatan layanan, sekitar 70% peserta melaporkan adanya kenaikan profitabilitas, yang menunjukkan

efektivitas dari pendekatan terpadu yang dilakukan dalam pengabdian ini.

### 1. Peningkatan Pengelolaan Keuangan

Salah satu hasil yang signifikan dari pengabdian ini adalah peningkatan kemampuan peserta dalam mengelola arus kas apotek. Sebelumnya, hanya sekitar 50% peserta yang memiliki pemahaman dasar mengenai arus kas, yang seringkali menyebabkan masalah dalam pengendalian keuangan. Namun, setelah mengikuti pelatihan, sebanyak 85% peserta mampu mengimplementasikan teknik pengelolaan arus kas yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil membekali peserta dengan keterampilan penting dalam menjaga stabilitas keuangan.

Pengelolaan keuangan yang lebih baik memungkinkan apotek untuk lebih efektif dalam mengelola pendapatan dan pengeluaran, sehingga mengurangi kemungkinan masalah keuangan. Imani et al., (2016), menekankan bahwa kinerja keuangan apotek sangat dipengaruhi oleh pengelolaan biaya dan pendapatan, di mana pengelolaan arus kas yang baik dapat membantu apotek dalam mengidentifikasi pola pengeluaran dan pendapatan. Dalam praktiknya, peserta belajar cara mencatat pemasukan dan pengeluaran harian secara teratur serta memahami cara menganalisis pola arus kas untuk mengidentifikasi potensi masalah. Selain itu, peserta juga dilatih untuk menyusun laporan keuangan sederhana yang dapat membantu mereka mengevaluasi kesehatan keuangan secara berkala.

Dengan arus kas yang terkelola dengan baik, apotek dapat meminimalkan risiko kehabisan dana operasional dan memanfaatkan dana yang ada dengan optimal. Keterampilan ini juga memungkinkan peserta untuk melakukan perencanaan keuangan jangka pendek dan menengah, sehingga apotek lebih siap menghadapi kebutuhan mendadak dan pengeluaran tak terduga. Efek positif lainnya adalah peningkatan profitabilitas yang berkelanjutan, karena apotek lebih mampu menjaga pengeluaran tetap terkendali

### 2. Efektivitas Pengendalian Inventori

Pengendalian inventori merupakan aspek penting dalam operasional apotek, terutama dalam menjaga ketersediaan obat tanpa mengalami overstocking atau kekurangan stok. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Davey et al., (2023), yang menunjukkan bahwa keterampilan manajemen inventaris dan analisis keuangan sangat penting untuk mengoptimalkan operasi apotek. Dengan memantau arus kas, apotek dapat menghindari kelebihan stok yang dapat mengikat modal dan menyebabkan kerugian. Sebelum pengabdian, 60% peserta menghadapi masalah dalam mengelola inventori, seperti pembelian yang berlebihan atau kurangnya pemahaman tentang kebutuhan stok yang ideal. Namun, setelah pelatihan, sebanyak 80% peserta merasa lebih efektif dalam mengelola stok obat mereka, yang menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam pengendalian inventori.

Melalui pelatihan ini, peserta dilatih untuk menggunakan pendekatan berbasis data dalam memprediksi kebutuhan stok obat sesuai dengan pola permintaan. Mereka juga diberikan panduan untuk mengatur inventori agar tetap efisien, seperti metode "first in, first out" (FIFO) dalam penggunaan stok obat agar menghindari kadaluwarsa. Selain itu, pelatihan juga mencakup strategi untuk menentukan kuantitas pesanan dan frekuensi pembelian yang optimal, yang sangat membantu apotek dalam menekan biaya operasional.

Hasil dari peningkatan pengendalian inventori ini adalah penurunan biaya yang disebabkan oleh pemborosan atau stok mati, serta peningkatan kepuasan pelanggan karena ketersediaan obat yang lebih terjamin. Dengan manajemen stok yang lebih efisien, apotek dapat memastikan ketersediaan produk sesuai permintaan pelanggan tanpa harus menimbulkan biaya tambahan untuk pembelian yang berlebihan. Ini memperlihatkan bahwa pengelolaan inventori yang baik adalah salah satu langkah kunci dalam meningkatkan

efisiensi operasional dan profitabilitas apotek.

### 3. Kualitas Layanan Farmasi dan Kepuasan Pelanggan

Peningkatan kualitas layanan farmasi menjadi salah satu pencapaian penting dalam pengabdian ini. Sebelum pelatihan, hanya 40% peserta yang memberikan layanan konsultasi dan edukasi obat secara optimal kepada pelanggan. Banyak pelanggan yang merasa kurang mendapatkan informasi yang cukup mengenai obat yang mereka konsumsi, yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan apotek. Namun, setelah pelatihan, 75% peserta melaporkan peningkatan dalam keterampilan komunikasi dan layanan farmasi mereka.

Pelatihan keterampilan komunikasi yang diberikan membantu apoteker dan asisten farmasi untuk lebih aktif dalam memberikan edukasi kepada pelanggan mengenai dosis, efek samping, dan penggunaan obat yang benar. Peningkatan ini berdampak positif pada kepuasan pelanggan, yang meningkat hingga 70%. Dengan layanan konsultasi yang lebih proaktif, pelanggan merasa lebih dihargai dan lebih memahami pentingnya mengikuti anjuran yang diberikan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap apotek. Penelitian oleh Agustini (2023), menunjukkan bahwa manajemen farmasi yang baik berperan penting dalam ketersediaan perbekalan farmasi. Dengan meningkatkan keterampilan pengelolaan keuangan dan pemahaman tentang layanan farmasi, apotek dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, serta meningkatkan keberlanjutan usaha mereka.

Kualitas layanan farmasi yang lebih baik juga menciptakan nilai tambah bagi apotek. Dengan memberikan edukasi dan konsultasi yang komprehensif, apotek dapat meningkatkan loyalitas pelanggan yang merasa bahwa mereka mendapatkan layanan yang lebih dari sekadar penjualan obat. Hal ini membangun citra positif apotek di mata pelanggan, yang dapat memberikan efek jangka panjang berupa peningkatan kunjungan dan pendapatan. Dengan demikian, pengembangan keterampilan layanan farmasi menjadi elemen penting dalam menjaga keberlanjutan usaha apotek.

### 4. Profitabilitas Apotek yang Lebih Stabil

Efisiensi operasional yang dicapai melalui pengelolaan keuangan dan pengendalian inventori turut berkontribusi pada peningkatan profitabilitas apotek. Penelitian oleh Wijanarko et al. (2022) menyoroti bahwa literasi keuangan yang baik dapat meningkatkan pengambilan keputusan finansial, yang sangat penting dalam konteks pengelolaan apotek. Sebelum pengabdian, profitabilitas apotek kurang stabil akibat kurangnya strategi efisiensi biaya dan layanan yang belum optimal. Setelah pelatihan, sekitar 70% peserta melaporkan adanya peningkatan profitabilitas, menunjukkan bahwa metode pengelolaan yang diterapkan dapat berdampak nyata terhadap pendapatan apotek.

Keberhasilan dalam meningkatkan profitabilitas ini didukung oleh adanya strategi efisiensi yang diterapkan peserta, seperti penghematan biaya operasional dan pengendalian inventori. Syahputra (2023), menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan yang baik dan pengelolaan stok yang efisien dapat saling mendukung untuk meningkatkan kinerja apotek secara keseluruhan. Dengan mengelola keuangan lebih efektif dan meminimalkan pemborosan stok, apotek dapat mengalokasikan anggaran lebih baik untuk kebutuhan lain yang berpotensi meningkatkan pendapatan. Selain itu, kepuasan pelanggan yang meningkat berkat layanan farmasi yang lebih baik juga turut meningkatkan angka penjualan.

Dengan profitabilitas yang lebih stabil, apotek memiliki potensi untuk berkembang lebih jauh dan mampu bersaing dalam industri farmasi yang kompetitif. Melalui pendekatan komprehensif yang mengintegrasikan manajemen keuangan dan layanan pelanggan, apotek diharapkan dapat

mempertahankan pertumbuhan yang berkelanjutan. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan efisiensi dan kualitas layanan farmasi tidak hanya mendukung kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi strategi yang efektif untuk memperkuat posisi finansial apotek dalam jangka panjang

## SIMPULAN

Pengabdian ini berhasil meningkatkan keterampilan pengelolaan keuangan dan kualitas layanan farmasi pada apotek-apotek di Kota Makassar, yang secara langsung berdampak pada stabilitas finansial dan profitabilitas usaha. Dengan pendekatan pelatihan dan pendampingan daring, peserta mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang pengelolaan arus kas, pengendalian inventori, dan cara mengefisienkan biaya operasional. Hasilnya, peserta lebih mampu menyusun laporan keuangan dan mengelola stok obat secara efektif, yang membantu menjaga kesehatan finansial apotek.

Selain itu, peningkatan kualitas layanan farmasi berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelatihan keterampilan komunikasi membantu peserta untuk lebih proaktif dalam memberikan edukasi obat dan konsultasi kesehatan yang diperlukan pelanggan. Peningkatan ini berkontribusi pada peningkatan citra apotek di mata pelanggan, yang menjadi faktor penting dalam menarik kunjungan ulang dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Secara keseluruhan, pengabdian ini menunjukkan bahwa integrasi antara pengelolaan keuangan yang baik dan peningkatan kualitas layanan farmasi merupakan strategi efektif dalam meningkatkan profitabilitas apotek. Dengan keterampilan baru ini, apotek diharapkan dapat menghadapi tantangan operasional dengan lebih baik, mencapai kestabilan finansial, dan memperkuat daya saing mereka di tengah dinamika industri farmasi. Hasil pengabdian ini dapat menjadi model yang bermanfaat bagi pengembangan apotek lainnya di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Puspita, I. E. A., Wibowo, I. M. P., & Kristianto, F. C. (2022). Implementasi pelayanan telefarmasi di apotek sesuai standar pelayanan kefarmasian. *MPI (Media Pharmaceutica Indonesiana)*, 4(2), 105-113.
- Verlyndika, H. F. C., Ardianto, N., Mardianto, R., & Maulidah, W. R. (2023). Hubungan persepsi kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pelanggan di apotek kayla farma malang. *Parapemikir : Jurnal Ilmiah Farmasi*, 12(3), 413.
- Hidayat, A., Kusumanigtyas, A., Irmayana, I., Febrianti, L., Istiqamah, N., & Putra, H. S. (2023). Rancang bangun sistem informasi apotek manajemen dan penjualan obat berbasis web. *Journal of Security Computer Information Embedded Network and Intelligence System*, 1-9.
- Sulistya, y. a., Pramestutie, H. R., & sidharta, b. (2017). Profil kualitas pelayanan resep oleh apoteker di beberapa apotek kecamatan klojen kota malang. *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(1), 1-9.
- Prabandari, S. and Putri, A. R. (2019). Evaluasi pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek wilayah kota tegal tahun 2018 (berdasarkan permenkes no 35. tahun 2014). *Parapemikir : Jurnal Ilmiah Farmasi*, 8(1), 65.
- Noviriani, E., Mukaromah, L., Zurmansyah, E., & Munandar, M. (2023). Peningkatan kapasitas pengetahuan keuangan melalui pelatihan digitalisasi manajemen, akuntansi dan perpajakan pada kelompok bendahara pkk. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(6), 5881.
- Davey, B. J., Lindsay, D., Cousins, J., & Glass, B. (2023). "why didn't they teach us this?" a qualitative investigation of pharmacist stakeholder perspectives of business management for community pharmacists. *Pharmacy*, 11(3), 98.
- Imani, A., Moghimi, M., Golestani, A. J. M., & Jalilian, H. (2016). Financial and economic criteria for evaluating the performance of pharmacies. *Asian Journal of Pharmaceutical Research and Health Care*, 8(1), 42.
- Abu Assab, M., Hasan, H. E., Alhamad, H., Albahar, F., Alzayadneh, A., Abu Assab, H., ... & Zakaraya, Z. (2024). Financial indicators utilization among community pharmacists: a comprehensive study for pharmacy management. *Plos One*, 19(3), e0299798.

- Agustini, K. and Ariyanti, S. (2023). Analisis service level salah satu apotek di kota bandung. *Pharmaceutical Science and Clinical Pharmacy*, 1(2), 52-58.
- Syahputra, S. and Yasir, A. (2023). Penerapan data mining dalam menghitung pengelompokan obat-obatan kadaluarsa menggunakan k-means. *Device : Journal of Information System, Computer Science and Information Technology*, 4(2), 171-181.