

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri farmasi adalah badan usaha yang memiliki izin dari Menteri Kesehatan untuk melakukan kegiatan pembuatan obat dan bahan obat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia/PERMENKES RI Nomor 1799/MENKES/XII/2010). Industri farmasi Indonesia semakin mengalami perkembangan karena didorong oleh beberapa faktor yaitu: bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai kesehatan, meningkatnya perekonomian masyarakat, dan meningkatnya akses kesehatan yang didukung dengan penerapan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan (Data *Industry Update* Bank Mandiri tahun 2016). Pasar farmasi nasional mencapai sekitar Rp 62-65 triliun pada tahun 2015 dan meningkat menjadi Rp 69 triliun di tahun 2016. Persentase obat resep (*ethical*) mendominasi pasar farmasi nasional sebesar 61% sedangkan 39% untuk obat bebas pada tahun 2015. Perusahaan farmasi

domestik masih mendominasi 72% (38% *ethical* dan 34% obat bebas) pangsa pasar sedangkan sisanya sebesar 28% dikuasai oleh perusahaan farmasi multinasional di tahun 2015 (Data *Industry Update* Bank Mandiri tahun 2016).

Di Indonesia terdapat 239 perusahaan farmasi yang tersebar di beberapa propinsi. Perusahaan farmasi paling banyak terdapat di Propinsi Jawa Barat sebanyak 94 perusahaan sedangkan paling sedikit di Propinsi Sumatera Selatan hanya 1 perusahaan. Industri farmasi nasional dikuasai oleh *top player* seperti Kalbe Farma, Sanbe, Soho, Pharos Indonesia, Dexa Medica, dan Tempo Scan Pasific dengan menguasai pangsa pasar sebesar 32%. Persebaran industri farmasi di Indonesia akan digambarkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Persebaran Industri Farmasi di Indonesia**

<b>Propinsi</b>	<b>Jumlah</b>
Jawa Barat	94
Jawa Timur	47
DKI Jakarta	37
Banten	30
Jawa Tengah	23
Sumatera Utara	5
DIY	2
Sumatera Selatan	1
<b>Total</b>	<b>239</b>

Sumber: *Industry Update* Bank Mandiri, 2016

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sesuai PERMENKES RI Nomor 1799/MENKES/XII/2010 Pasal 20 dalam PERMENKES RI Nomor 3 Tahun 2015 telah mengatur industri farmasi dalam menyalurkan hasil produksinya yakni melalui PFB (Pedagang Besar Farmasi). PFB adalah perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. PFB di Yogyakarta sebanyak 50 perusahaan yang tersebar di Kabupaten/Kota dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Pedagang Farmasi Besar Propinsi D.I. Yogyakarta**

Kabupaten/Kota	Jumlah
Kabupaten Bantul	13
Kabupaten Sleman	19
Kota Yogyakarta	18
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>

Sumber: Aplikasi Pemetaan Sarana Kefarmasian, 2016

Globalisasi merupakan sumber perubahan paling signifikan yang berdampak pada organisasi saat ini. Globalisasi akan meningkatkan persaingan di berbagai industri sehingga dapat meningkatkan pula tekanan internal organisasi untuk berkembang (Moorhead, 2013). Hal ini akan berdampak pada aktivitas perusahaan seperti upaya untuk menurunkan biaya, usaha meningkatkan produktifitas karyawan, dan pelaksanaan kegiatan operasional dengan lebih efisien (Dessler dalam Andika & Imam, 2015). Dalam hal ini Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peran penting sebagai pemain kunci (*key player*) dalam mencapai tujuan tersebut.

*Medical representative* merupakan salah satu SDM yang penting dalam perusahaan farmasi. *Medical representative* merupakan perwakilan perusahaan farmasi yang bertugas untuk memasarkan produk perusahaan dengan profesional,

kredibel, dan berintegritas kepada dokter sehingga produk tersebut dapat diresepkan untuk pasien (Mohamad, 2016). Tugas-tugas *Medical representative* sebagai berikut (Mohamad, 2016):

1. Melakukan kunjungan rutin kepada dokter.
2. Melakukan promosi secara beretika, menjalin hubungan baik dengan dokter dan seluruh komponen pendukung (*salesman* distributor, apoteker, bagian pembelian, dan pengadaan obat di instansi rumah sakit).
3. Mengelola *area coverage* secara profesional.
4. Memberikan laporan lisan maupun tertulis kepada atasan mengenai perencanaan kunjungan terhadap dokter, hasil kunjungan, evaluasi kunjungan, aktifitas kompetitor, dan *sales* yang dihasilkan.

Kinerja organisasi sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku dari individu-individu dalam organisasi. Kinerja organisasi yang sudah baik dapat dirusak secara langsung maupun tidak langsung oleh berbagai perilaku di tempat kerja. Perilaku di tempat kerja adalah pola tindakan oleh anggota

organisasi yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi efektivitas organisasi. Salah satu perilaku yang mengurangi kinerja organisasi disebut sebagai perilaku disfungsional seperti keinginan untuk keluar dari organisasi atau disebut *turnover intention* (Moorhead, 2013).

*Turnover* merupakan penarikan diri secara sukarela dan tidak sukarela dari suatu organisasi (Robbins, 1996) namun *turnover* terjadi ketika orang-orang berhenti dari pekerjaan mereka (Moorhead, 2013). *Turnover* dapat memberikan dampak positif yakni jika karyawan berkinerja buruk yang meninggalkan perusahaan maka akan memberikan kesempatan pada karyawan lain dengan keterampilan dan motivasi yang lebih tinggi untuk bergabung dalam perusahaan, membuka kesempatan untuk promosi, dan menambah gagasan baru bagi perusahaan (Robbins, 1996). Namun *turnover* juga mempunyai dampak negatif yakni jika karyawan berkinerja baik yang meninggalkan perusahaan maka menyebabkan kerugian dan perusahaan akan mengeluarkan biaya dalam menggantikan karyawan yang telah berhenti tersebut.

Berdasarkan pra penelitian menunjukkan bahwa *turnover* di perusahaan farmasi tinggi, hal ini didukung oleh pernyataan AM (*Area Manager*) salah satu *principals* (Kantor Perwakilan Pabrik Obat) di Yogyakarta yang menyebutkan bahwa setiap tahun 4-5 *medical representative* pada perusahaannya keluar dan beberapa *principals* lain yang disurvei menunjukkan bahwa hampir setiap tahun 1-2 *medical representative* keluar dari pekerjaan. Fenomena *turnover* yang tinggi pada *medical representative* di wilayah Yogyakarta menarik dan penting untuk dikaji lebih lanjut. Hal ini dikarenakan *medical representative* sebagai garda depan dari perusahaan farmasi yang memberikan kontribusi terhadap kinerja dan keberhasilan perusahaan. Namun jika perusahaan tidak dapat meminimalisir adanya *turnover intention* yang berlanjut pada keluarnya *medical representative* dari pekerjaan maka akan berakibat kerugian baik secara materi maupun non materi serta hilangnya aset sumber daya manusia yang berkinerja baik.

Hasil pra penelitian yang dilakukan dengan beberapa *medical representative* menunjukkan faktor-faktor yang menyebabkan *turnover intention* yaitu:

1. Adanya tuntutan untuk memenuhi target kunjungan rutin atau *visit*. *Medical representative* mempunyai target kunjungan ke dokter dalam satu hari yakni 10 dokter (dokter pagi dan malam) serta survei ke 2 apotek. Bagi *medical representative* wanita melakukan kunjungan pada dokter malam merupakan salah satu beban kerja berat karena harus pulang larut malam dan mengesampingkan peran dalam keluarga.
2. *Medical representative* dituntut untuk menguasai area kerja yang terdiri apotek dan dokter praktek. *Medical representative* pemula juga harus siap ditempatkan di luar kota hingga luar pulau serta biasanya sudah diberikan target penjualan walaupun dalam masa orientasi pengenalan area kerja.
3. *Medical representative* mempunyai jam kerja yang tidak menentu dalam melakukan kunjungan kepada dokter.



*Medical representative* biasanya melakukan kunjungan seminggu sekali, beberapa kali, atau sebulan dua kali bergantung dengan dokter. Dalam melakukan kunjungan kepada dokter *Medical Representative* biasanya setelah selesai praktek.

4. Target penjualan di area pusat perusahaan lebih besar daripada di cabang.
5. Adanya konflik peran ganda baik *medical representative* laki-laki maupun perempuan seperti sudah berkeluarga, keinginan untuk lebih dekat dengan keluarga, dan mempunyai anak.
6. Menjadi *medical representative* bukan menjadi *passion* serta terdapat beberapa hal dalam pekerjaan yang bertentangan dengan hati nurani.
7. Merasa jenuh dengan ritme kerja *medical representative* sehingga mengakibatkan stres kerja.
8. Adanya kekecewaan terhadap perusahaan karena tidak menepati janji sesuai dengan kesepakatan dan timbulnya konflik dengan manajemen baru.

9. Diterima sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS).
10. Keinginan untuk berwirausaha.

Berdasarkan hasil pra penelitian mengenai penyebab *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta maka faktor-faktor yang hanya akan diteliti pada penelitian ini yaitu beban kerja, *work family conflict*, dan stres kerja. Adapun permasalahan dari faktor-faktor yang diduga menyebabkan *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta akan diuraikan sebagai berikut:

### **1. Beban Kerja**

*Medical representative* sebagai garda depan dari *principals* mempunyai beban kerja yang tinggi. Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa *medical representative* mempunyai jam kerja yang tidak menentu seperti target kunjungan rutin dengan dokter yakni 10 dokter (dokter pagi dan malam) serta melakukan survei 2 apotek. Dalam melakukan kunjungan atau *visit* dengan dokter terkadang harus menunggu hingga dokter selesai praktek dan hal ini juga

berlaku untuk dokter malam. Selain harus bekerja di lapangan *medical representative* juga harus memberikan laporan baik lisan maupun tertulis kepada atasan mengenai rencana kunjungan, hasil kunjungan, evaluasi kunjungan, aktifitas kompetitor, dan *sales* yang diperoleh.

*Medical representative* juga dituntut untuk menguasai area kerja yang meliputi rumah sakit dan apotek, semakin luas wilayah serta banyaknya rumah sakit dan apotek maka akan meningkatkan beban kerja. Adanya persaingan yang semakin ketat ditambah dengan penerapan BPJS oleh Pemerintah yang mengharuskan menggunakan obat generik juga mempengaruhi target penjualan. Bahkan beberapa *principals* merasakan dampak penyelenggaraan BPJS dengan menurunnya tingkat penjualan. Beban kerja yang berlebihan baik secara kuantitatif maupun kualitatif dapat mendorong *medical representative* untuk mempertimbangkan keberlanjutannya di perusahaan.

Hasil pra penelitian ini diperkuat dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa beban kerja

berpengaruh terhadap *turnover intention* yakni dilakukan oleh Patrick (2011), Qureshi *et. al.* (2012), Zeb dan Butt (2016), Jimmy dan I Gede (2016), Rathnasooriya dan Jayatilake (2016).

## **2. *Work Family Conflict***

Hasil pra penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* menjadi alasan *medical representative* keluar dari pekerjaan seperti jam kerja yang tidak menentu yang dapat memicu timbulnya konflik peran antara pekerjaan dan keluarga. *Medical representative* yang sudah menikah dan mempunyai anak cenderung mengalami *work family conflict* dibanding yang belum menikah. Adanya tugas ke luar kota dapat mengurangi intensitas waktu dengan keluarga serta menghambat peran di keluarga. *Work family conflict* tidak hanya terjadi pada *medical representative* perempuan namun juga pada *medical representative* laki-laki seperti keinginan untuk lebih dekat dengan keluarga yang juga berpotensi memicu keluarnya *medical representative* dari pekerjaan.

Berdasarkan pemaparan di atas menunjukkan bahwa ketika seorang *medical representative* mengalami konflik atau pertentangan peran antara pekerjaan dengan keluarga akan menimbulkan gejolak pada diri untuk memprioritas salah satu peran. Jika *medical representative* memilih pekerjaan maka tentu saja mengorbankan peran dan kepentingan keluarga. Sedangkan jika *medical representative* memilih keluarga maka akan mengorbankan pekerjaan yakni keluar dari pekerjaan.

Hasil pra penelitian ini diperkuat dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh terhadap *turnover intention* yakni dilakukan oleh Haar (2004), Ghayyur *et. al.* (2012), Haar dan Roche (2012), Alsam *et.al.* (2013), Lee *et.al.* (2014). Namun penelitian yang dilakukan oleh Andika dan Imam (2015) serta Erkemen dan Esen (2014) menunjukkan bahwa *work family conflict* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Menurut Mobley (1986) penelitian mengenai *turnover* yang berkaitan dengan variabel individu non pekerjaan sering diabaikan. Penelitian mengenai *turnover* lebih banyak berhubungan dengan variabel pekerjaan, variabel ekonomis, dan variabel keorganisasian. Variabel individual non pekerjaan seperti keluarga berkarir dan konflik peran sangat langka sehingga kedepan perlu adanya dasar mengenai hubungan faktor-faktor yang menyebabkan *turnover* baik berkaitan dengan pekerjaan maupun non pekerjaan. Dengan demikian pemilihan variabel *work family conflict* pada penelitian ini diharapkan dapat memperkaya studi mengenai *turnover* yang berkaitan dengan variabel individu non pekerjaan.

### **3. Stres Kerja**

Beban kerja yang tinggi tentu akan memicu tekanan pada *medical representative* baik secara fisik maupun psikologis sehingga akan menimbulkan stres kerja. Berdasarkan hasil pra-penelitian menunjukkan bahwa stres kerja *medical representative* berasal dari beberapa hal

yaitu: jam kerja yang tidak menentu terutama pada saat kunjungan kepada dokter malam yang harus menunggu hingga dini hari, persaingan yang semakin meningkat di industri farmasi, gaya kepemimpinan yang otoriter, dan target penjualan semakin meningkat setiap tahun. Faktor-faktor intrinsik pekerjaan seperti jam kerja, beban kerja, sikap atasan, target kerja dapat menyebabkan tekanan pada diri *medical representative* sehingga dapat menimbulkan stres kerja. *Medical representative* yang tidak dapat mengatasi stres kerja yang dialami secara terus-menerus berpotensi untuk keluar dari pekerjaan.

Hasil pra penelitian ini diperkuat dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* yakni dilakukan oleh Qureshi *et. al.* (2012), Chandio *et.al.* (2013), Arshadi dan Damiri (2013), Lee *et.al.* (2013), Mosadeghrad (2013).

Penelitian ini menggunakan variabel *work family conflict* dan stres kerja sebagai variabel mediasi pada pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention*. Peran mediasi *work family*

*conflict* pada pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahuja *et. al.* (2006) dan Andika dan Imam (2015). Sedangkan peran mediasi stres kerja pada pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andrea, *et. al.* (2008) dan Andika dan Imam (2015).

Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung beban kerja berpengaruh terhadap *work family conflict* dilakukan oleh Ahuja *et.al.* (2006), Ilies *et.al.* (2007), Yidrim *et. al.* (2008), Lu *et.al.* (2008), Shimazu *et.al.* (2010). Selanjutnya penelitian yang mendukung beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja dilakukan oleh Imanaka *et.al.* (2009), Rehman dan Rehman (2009), Sheraz *et.al.* (2014), Andika dan Imam (2015), Alkubaisi (2015). Namun penelitian yang dilakukan oleh Abbasi (2015) menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap stres kerja.

Berdasarkan pemaparan pra penelitian dan beberapa penelitian terdahulu peneliti ingin meneliti lebih jauh



penyebab *turnover intention* pada *medical representative* di Yogyakarta. Penelitian ini termotivasi oleh beberapa alasan sebagai berikut: *pertama*, adanya *research gap* berupa perbedaan hasil dari beberapa penelitian terdahulu serta masih kurangnya penelitian mengenai *turnover intention* yang berkaitan dengan variabel non pekerjaan (*work family conflict*). *Kedua*, penelitian mengenai *turnover intention medical representative* menarik untuk dikaji karena belum banyak penelitian yang dilakukan serta penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada industri jasa, sektor perbankan dan rumah sakit. *Ketiga*, penelitian ini penting karena dengan mengetahui penyebab *turnover intention medical representative* perusahaan dapat membuat kebijakan untuk mengantisipasinya sehingga dapat mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *work family conflict medical representative* di wilayah Yogyakarta?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja *medical representative* di wilayah Yogyakarta?
4. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta?
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta?
6. Apakah *work family conflict* memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta?
7. Apakah stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis dan membuktikan pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta.
2. Menganalisis dan membuktikan pengaruh beban kerja terhadap *work family conflict medical representative* di wilayah Yogyakarta.
3. Menganalisis dan membuktikan pengaruh beban kerja terhadap stres kerja *medical representative* di wilayah Yogyakarta.
4. Menganalisis dan membuktikan pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta.
5. Menganalisis dan membuktikan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta.

6. Menganalisis dan membuktikan mediasi *work family conflict* pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta.
7. Menganalisis dan membuktikan mediasi stres kerja pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention medical representative* di wilayah Yogyakarta.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi dan data mengenai variabel-variabel yang akan diteliti yaitu beban kerja, *work family conflict* dan stres kerja serta pengaruhnya terhadap *turnover intention*. Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu:

1. Memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu manajemen SDM.
2. Memberikan tambahan kontribusi informasi kepada peneliti pada bidang SDM khususnya terkait dengan *turnover intention medical representative* sehingga dapat memberikan masukan kepada perusahaan dalam mengelola

beban kerja, *work family conflict*, dan stres kerja untuk mengurangi *turnover intention medical representative*.