

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam perusahaan farmasi *medical representative* berkaitan langsung dengan produk yang ditawarkan yaitu obat, sasaran pasarnya juga sangat spesifik, yaitu kalangan dokter dan apoteker. *Medical representative* bertujuan untuk mempresentasikan di depan konsumen mengenai keunggulan produk yang mereka tawarkan, menjelaskan kegunaan dari jenis obat yang mereka wakili maka diharuskan dapat mendiskripsikan dan memberi gambaran secara rinci segala informasi yang berkaitan dengan produk yang ditawarkannya.

pada PT. X yang berada di daerah Pati jumlah pekerja sebanyak enam orang yang terbagi di enam rayon antaranya 1)Margorejo, 2) kayen, 3)Juwana dan tayu, 4) Pati Kota, 5) Winong 6) Rembang. Keenam rayon tersebut sudah ditentukan oleh perusahaan, pekerjaan *medical representative* yang ditempatkan dirayon yang sudah dibagi akan mendapatkan pekerjaan yang sama namun memiliki area yang berbeda baik luas wilayah maupun kesulitan yang berbeda antar pekerja.

Perananan *Medical representative* sendiri yaitu sebagai fasilitator pertemuan antara pihak perusahaan farmasi dengan user ataupun pihak-pihak lainnya yang kompeten . Tugas utama (*job description*) seorang *medical representative* di PT. X, yaitu 1) melakukan kunjungan rutin kepada user untuk mempromosikan dan mempresentasikan produk-produk dari perusahaan agar user menggunakan produk mereka tersebut ketika memberikan resep kepada pasien, 2) melakukan survei apotek untuk proses pengecekan stok dan mengetahui pemakaian resep user yang banyak digunakan, sehingga pekerja *medical representativedapat* mengetahui produk yang akan di presentasikan kepada user, 3) melakukan follow up untuk mengetahui apakah produk tersebut sudah didistribusikan oleh user , dan 4) membuat laporan mengenai hasil follow up yang dilakukan kepada user selama 1 minggu.

Berkaitan dengan fungsi dan beban kerja *medical representative* yang terjun langsung ke lapangan dengan kegiatan yang dilakukan oleh pekerja dalam

melakukan aktifitas kerja yang membutuhkan mental serta fisik sebagai penunjang kerja di lapangan, membutuhkan fisik yang prima dan dituntut untuk selalu *perfect* saat berhadapan dengan user untuk melakukan presentasi dan untuk mensukseskan target penjualan perusahaan, serta beban mental yang dialami pekerja yang diharuskan untuk selalu dapat menutup target yang sudah ditetapkan perusahaan.

Beban kerja mental tidak bisa dibuktikan secara penilaian objektif karena beban kerja mental tidak bisa diawasi secara langsung. Meskipun belum ada definisi secara khusus mengenai beban kerja mental tetapi secara gambaran menyeluruh beban kerja mental didasari oleh perbedaan jumlah sumber daya yang dimiliki dengan jumlah tuntutan tugas yang harus dikerjakan (Sanders & McCormick, 1992). Ditambahkan pula oleh Haga, dkk. (2002), Hacker (2005) dan Attwood, dkk. (2007) bahwa beban kerja mental adalah derajat kapasitas proses yang dikeluarkan selama menampilkan tugas dan konsep. Beban kerja mental muncul karena adanya proses informasi. Adapun Proses informasi melibatkan persepsi, interpretasi, dan proses informasi yang disampaikan oleh organ sensor.

Dalam kasus ini dengan adanya tuntutan target yang telah dibebankan oleh perusahaan untuk mencapai target penjualan akan muncul proses informasi yang melibatkan persepsi, interpretasi, dan proses informasi yang akan memicu munculnya beban kerja mental. Beban kerja mental berkaitan erat dengan kinerja, beban kerja mental yang sesuai tentu akan menghasilkan kinerja yang optimal. Menurut Claessens dan kawan-kawan (2010), beban kerja yang tinggi menyebabkan peningkatan effort dan umumnya diasosiasikan dengan kinerja yang rendah. dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Target penjualan bulan oktober

No	Kecamatan	Target	Penjualan	Capaian Target
1	Margorejo	300.000.000	270.000.000	Tidak Tercapai
2	Kayen	275.000.000	235.000.000	Tidak Tercapai
3	Juwana & Tayu	350.000.000	470.000.000	Tercapai
4	Kecamatan pati	275.000.000	340.000.000	Tercapai
5	Winong	250.000.000	220.000.000	Tidak Tercapai
6	Rembang	300.000.000	300.000.000	Tercapai

Tabel 1.2 Target penjualan bulan November

No	Kecamatan	Target	Penjualan	Capaian Target
1	Margorejo	300.000.000	280.000.000	Tidak Tercapai
2	Kayen	275.000.000	355.000.000	Tercapai
3	Juwana & Tayu	350.000.000	300.000.000	Tidak Tercapai
4	Kecamatan pati	275.000.000	240.000.000	Tidak Tercapai
5	Winong	250.000.000	230.000.000	Tidak Tercapai
6	Rembang	300.000.000	380.000.000	Tercapai

Dan berdasarkan tabel penjualan diatas tidak semua target terpenuhi, hal itu menunjukkan bahwa kinerja *Medical Representative* yang kurang baik terjadi karna beban kerja lebih besar daripada sumber daya yang tersedia. menurut *Matthews* dan kawan-kawan (2000), yang menjabarkan bahwa beban kerja mental mengarah pada tuntutan atau atensi yang dibutuhkan selama mengerjakan tugas-tugas kognitif.

Berdasarkan wawancara terhadap pekerja didapatkan informasi sebagai berikut, pekerja sering mendapat tekanan dari atasan akibat tidak terpenuhi target penjualan ,pekerja merasa waktu dengan keluarga berkurang karna pekerjaan, merasa kurang tidur akibat memikirkan target, kesulitan melakukan pertemuan dengan user , semakin banyaknya pesaing di area sekitar, masalah yang kompleks yang diterima oleh *Medical Representative* sangat berpengaruh pada keadaan mental pekerja yang bisa menyebabkan stres. Stres merupakan keadaan internal yang dapat diakibatkan oleh tuntutan fisik atau lingkungan dan soisial yang berpotensi membahayakan , tidak terkendali atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya .*lazarus* dan *Foukman* (1986).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada *medical representative* memerlukan tenaga ekstra untuk melakukan pekerjaan tersebut, selain itu pekerjaan bisa berlangsung melebihi waktu kerja normal yaitu delapan jam kerja. dan hal itu mengakibatkan kelelahan kerja yang tinggi, para pekerja mengeluhkan mudah kelelahan setiap bekerja karna pekerjaan dilakukan dengan waktu yang lama. Keluhan lain dari para pekerja seringkali mengalami lemas karna kurangnya waktu tidur, merasakan pegal- pegal di seluruh badan dan mengalami pusing.

Berdasarkan uraian diatas yang berkaitan dengan *medical representative* yang berada di daerah pati pada di PT. X adanya waktu kerja yang tidak terjadwal menyebabkan pekerja dapat bekerja hinga larut malam hal itu akan berdampak pada fisik dan menyebabkan kelelahan secara fisik dan dampak psikisnya yaitu masalah pembebanan target penjualan yang sudah ditetapkan perusahaan yang mengharuskan pekerja dapat menutup target sesuai yang ditetapkan, sehingga peneliti tertarik pada masalah pembebanan kerja yang berbentuk fisik dan psikis pekerja yang didasari dari jam kerja yang lama hingga tengah malam pukul 22-00 yang berpotensi menimbulkan kelelahan secara fisik dan pembebanan target penjualan yang berdampak pada psikis *medical representative* di PT.X yang berada di pati.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, masalah yang dihadapi oleh Perusahaan adalah timbulnya beban kerja fisik yang dialami oleh *medical representative* dalam melakukan pekerjaan yang mengakibatkan para pekerja mengalami mudah lelah saat bekerja dan mengalami beban kerja mental dengan adanya pembebanan target penjualan yang harus terpenuhi. Olehh karna itu perlu adanya pengukuran beban kerja fisik dan beban kerja mental untuk mengetahui seberapa besar nilai beban kerja fisik dan mental dari masing-masing pekerja sehingga bisa menjadi bahan evaluasi para pekerja dalam melakukan pekerjaanya.

1.3. Pembatasan Masalah

Dalam suatu penelitian, untuk mempermudah suatu pembahasan suatu permasalahan perlu adanya batasan masalah agar peneliti dapat tercapai dan tepat sesuai dengan apa yang diharapkan dalam permasalahan tersebut. Maka peneliti membatasi penelitian ini sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan pada bagian *medical representative* di PT.X
2. Pengukuran beban kerja fisik dan mental karyawan pada bagian *medical representative* di PT.X

3. Usulan perbaikan beban kerja mental dan fisik yang masuk dalam kategori tinggi.
4. Pengukuran denyut nadi dilakukan pada pekerja yang bekerja dari pukul 08.00 – 22.00.

1.4. Tujuan

Aadapun tujuan penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengukur nilai beban kerja dari masing-masing pekerja berdasarkan nilai denyut nadi serta mengukur nilai beban kerja mental yang dilakukan oleh pekerja

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antar kedua belah pihak antara lain:

1. Mengetahui seberapa besar tingkat beban kerja fisik dan mental yang dialami oleh pekerja dalam melakukan pekerjaan.
2. Usulan perbaikan yang diberikan peneliti dapat menjadi rekomendasi kepada pihak perusahaan untuk bahan evaluasi.
3. Mempererat kerja sama universitas dengan perusahaan yang terkait.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar dapat mengetahui isi penelitian ini dengan mudah oleh penulis dan pembaca serta memenuhi syarat untuk pengajuan tugas akhir, maka secara singkat akan disusun dalam 5 bab yang berkaitan antara satu dengan yang lainnya, demikianlah sistematika penulisan dalam penelitian.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penyusunan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori merupakan pembahasan tentang metode-metode yang akan digunakan serta teori-teori penunjang yang akan digunakan untuk landasan pemecahan masalah yang ada dalam proses penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian menjelaskan mengenai tahapan-tahapan yang ada dalam penelitian yang akan dilakukan sebagai upaya dalam pemecahan masalah, sehingga nantinya akan didapatkan solusisolusi pemecahan masalah yang sesuai dengan tujuan dilakukannya penelitian.

BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

Pengolahan dan analisa data menyajikan data-data terkait penelitian dan pemecahan masalah–masalah yang ada dalam penelitian yang dilakukan serta memaparkan hasil analisa terhadap data-data yang diperoleh dari objek penelitian.

BAB V PENUTUP

Penutup menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan kepada perusahaan berdasarkan dari hasil penelitian.