

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri farmasi merupakan badan usaha yang memiliki izin dari Menteri Kesehatan untuk melakukan kegiatan pembuatan obat dan bahan obat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1799/MENKES/PER/XII/2010). Perkembangan industri farmasi Indonesia semakin meningkat 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 2016:1).

Pasar farmasi nasional mencapai sekitar 62-65 triliun rupiah pada tahun 2015 dan meningkat menjadi 69 triliun rupiah 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 2016:2).

Perusahaan farmasi merupakan perusahaan obat-obatan yang berfokus pada mendistribusikan obat, mengembangkan dan juga meneliti dalam hal kesehatan. Kegiatannya meliputi pengadaan bahan baku hingga ada kepastian bahwa produk boleh dan bisa didistribusikan (Wulandari dan Imron, 2017:1). Indonesia memiliki banyak perusahaan farmasi yang memproduksi obat dan alat kesehatan dengan kegunaan yang sama sehingga persaingan antar perusahaan farmasi menjadi sangat ketat. Perusahaan farmasi harus dapat mempertahankan produk obat dan alat kesehatan dari perusahaan mereka sehingga tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain dalam dunia pemasaran (Wardana 2008 dalam Sitompul 2016).

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena keberhasilan suatu perusahaan dalam memasarkan produk tak lepas dari kinerja sumber daya manusianya. Suatu perusahaan harus didukung oleh karyawan yang memiliki kompetensi dan dedikasi yang tinggi serta kreatifitas dalam memasarkan produknya. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan tenaga penjual yang berperan penting bagi perusahaan dalam memasarkan produk agar sesuai dengan target pencapaian perusahaan tersebut (Mulatsih 2010 dalam Helmy 2014:81-82).

Wardana (2010) menyatakan bahwa *Medical Representative* merupakan sebuah pekerjaan yang berguna untuk memasarkan produk, khususnya obat-obatan dan alat kesehatan. *Medical Representative* adalah petugas lapangan produsen farmasi yang merupakan ujung tombak perusahaan di pasar. Melalui petugas lapangan ini, perusahaan dapat mengetahui keinginan dan tuntutan yang sedang berkembang di praktisi kedokteran, termasuk tuntutan para dokter terhadap penyediaan produk farmasi yang dipasarkan perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Workneh, at All, menyatakan bahwa hampir 98% dokter yang dikunjungi oleh *Medical Representative* dan hampir setengahnya (48,2%) dari mereka melaporkan bahwa keputusan persepsian mereka dipengaruhi oleh promosi obat yang dilakukan pekerja *Medical Representative* (Workneh, at All, 2016:8). Ketersediaan *Medical Representative* yang berkualitas merupakan suatu keharusan dalam meningkatkan kinerja perusahaan, karena akan berdampak pada keuntungan perusahaan agar dapat terus berkembang (Helmy, 2014:82).

Menurut Baldauf, at All (2001), kinerja tenaga penjualan menjadi salah satu aspek yang penting dalam penilaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Karena kinerja tenaga penjualan merupakan suatu evaluasi dari kontribusi tenaga penjualan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Kinerja tenaga penjualan adalah faktor yang sangat penting untuk mendapatkan kepuasan kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya mereka akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan

demikian produktivitas dan hasil kerja pegawai akan meningkat secara optimal (Wibowo, 2012). *Medical Representative* diharapkan mampu menjadikan dokter sebagai perantara (*intermediary*) dalam merekomendasikan produk obatnya kepada pasien sebagai konsumen. Dengan demikian, kinerja *Medical Representative* dapat memberikan sumbangan besar bagi industri farmasi. Oleh karena itu, *Medical Representative* dituntut untuk memiliki kinerja yang baik (Hastuti, 2014:114).

Suatu organisasi atau perusahaan memiliki tujuan terwujudnya karyawan yang bisa merasakan kepuasan dalam pekerjaannya, tentunya hal itu dilakukan agar prestasi kerja karyawan tersebut meningkat dan tujuan perusahaan dapat terwujud (Yuniastuti, 2011:200). Prestasi kerja di perusahaan farmasi, tidak dapat dilihat melalui latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh seorang *Medical Representative*. *Medical Representative* yang berlatar pendidikan kesehatan bisa dengan mudah melewati seleksi awal perusahaan, karena perusahaan lebih memilih calon yang berpengetahuan kesehatan. Sedangkan yang berpendidikan non-kesehatan perlu dilakukan pelatihan agar pengetahuan mereka bisa memahami terkait hal yang berhubungan dengan dunia kesehatan. Tetapi pada kenyataannya *Medical Representative* dapat dilakukan oleh lulusan pendidikan manapun, karena latar belakang pendidikan tidaklah mempengaruhi sebuah prestasi kerja (Wardana, 2010:42-44).

Berdasarkan pra-survey yang dilakukan peneliti pada tanggal 24 Agustus 2020 terhadap salah satu *Medical Representative* perusahaan farmasi di Bandar Lampung, karyawan tersebut menjelaskan bahwa perusahaan farmasi tersebut mempunyai seorang *Medical Representative* yang berlatar belakang kesehatan maupun non-kesehatan. Perusahaan farmasi tersebut dalam memilih *Medical Representative* tidak melihat latar belakang pendidikannya, melainkan melihat dari kinerja seseorang tersebut untuk bekerja sebagai *Medical Representative* yang bertugas untuk memasarkan produk dari perusahaan nya kepada pelanggan. Kinerja *Medical Representative* akan menghasilkan sebuah kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan maupun perusahaan di tempatnya bekerja. Kepuasan dapat ditinjau

dari berbagai aspek, baik itu dari pelanggan atau atasan pun bisa melihat bagaimana kinerja yang telah dilakukan oleh *Medical Representative* dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melihat gambaran kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* (Studi Pada 2 Perusahaan Farmasi) di Bandar Lampung. Perusahaan yang akan dilakukan sebagai tempat penelitian adalah perusahaan farmasi yang dikelola oleh negara (BUMN), yaitu perusahaan farmasi PT. Phapros dan PT. Kimia Farma. Perusahaan farmasi PT. Phapros dan PT. Kimia Farma tersebut diambil karena termasuk perusahaan farmasi yang berpengaruh dan terbesar di Indonesia. Sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang bermanfaat bagi pekerjaan *Medical Representative* yang berada di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Medical Representative merupakan perwakilan perusahaan farmasi yang bertugas untuk memasarkan produk perusahaan sehingga produk tersebut dapat diresepkan untuk pasien selaku konsumen. Pekerjaan *Medical Representative* dapat dilakukan oleh lulusan pendidikan manapun, baik itu pendidikan kesehatan atau non-kesehatan. Latar belakang pendidikan seseorang *Medical Representative* tidaklah mempengaruhi sebuah prestasi kerja mereka. Ketersediaan *Medical Representative* yang berkualitas dan berkompentensi merupakan suatu keharusan yang dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja dari *Medical Representative* akan dinilai dari kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan maupun perusahaan di tempatnya bekerja. Kepuasan inilah yang nantinya dapat diukur oleh *Supervisor* selaku atasan mereka dalam menentukan pencapaian dan pendapatan penghasilan yang akan diterima *Medical Representative* tersebut. Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui gambaran kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* (studi pada 2 perusahaan farmasi) di Bandar Lampung.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* (Studi Pada 2 Perusahaan Farmasi) di Bandar Lampung.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Karakteristik *Medical Representative* (usia, jenis kelamin, jenjang pendidikan, latar belakang pendidikan, dan divisi kerja).
- b. Kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* berdasarkan latar belakang pendidikan kesehatan atau non-kesehatan yang ditinjau dari kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Meningkatkan ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan peneliti tentang gambaran kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* yang berada di perusahaan farmasi.

2. Bagi Institusi

- a. Menambah manfaat dan informasi, serta sebagai bahan tambahan yang dapat digunakan untuk referensi ilmu kefarmasian, khususnya dalam bidang pemasaran farmasi.
- b. Sebagai bahan pustaka terutama pada bidang pemasaran farmasi agar dapat menjadi penelitian selanjutnya terkait gambaran kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative*.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan yang positif untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia terutama dalam pekerjaan *Medical Representative*.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini yaitu *Medical Representative* sebagai sampel dan *Supervisor* sebagai responden pada 2 perusahaan farmasi di Bandar Lampung pada tahun 2021. Pengambilan penelitian pada *Medical Representative* dilakukan untuk melihat gambaran karakteristik (usia, jenis kelamin, jenjang pendidikan, latar belakang pendidikan, dan divisi kerja), serta kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang ditinjau dari *Supervisor* selaku atasan langsung *Medical Representative* tersebut.