

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Apotek adalah suatu jenis bisnis eceran (retail) yang komoditasnya atau barang yang diperdagangkan terdiri dari perbekalan kefarmasian, yang meliputi obat dan bahan obat, serta perbekalan kesehatan. Apotek juga merupakan tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran perbekalan farmasi, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Apotek mempunyai dua fungsi yaitu pelayanan kesehatan dan bisnis atau perusahaan (Umar, 2000). Personalia Apotek meliputi Apoteker Pengelola Apotek, Apoteker Pendamping, Apoteker Pengganti, Asisten Apoteker, Juru Resep, Kasir, Pegawai Tata Usaha, Tenaga-tenaga lain seperti satpam, tukang parkir dan lain-lain. Sedikit banyaknya tenaga kerja di apotek tergantung besar kecilnya apotek. Struktur organisasi sebuah apotek, dapat disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan besarnya volume aktivitas apotek (Umar, 2000).

Aspek yang digunakan untuk menentukan kinerja apotek adalah dengan mengukur keberhasilan penjualan (Leebov & Scott, 1994). Penjualan apotek sangat berpengaruh terhadap laba atau keuntungan yang diterima oleh perusahaan. Ukuran kinerja keuangan menunjukkan apakah strategi, sasaran strategi, inisiatif strategi dan implementasinya mampu memberikan kontribusi dalam menghasilkan laba bagi perusahaan (Mulyadi, 2005).

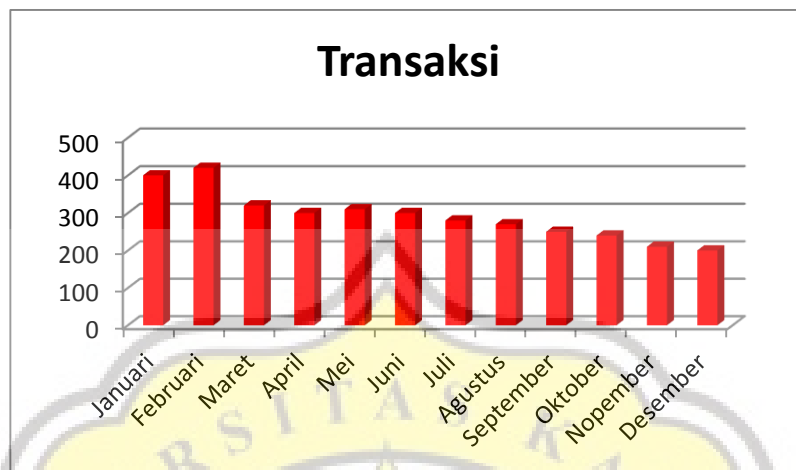
Personalia yang berada di dalam apotek dituntut memiliki job performance yang baik untuk mencapai kinerja yang optimal, sehingga menghasilkan produktivitas dan kontribusi yang baik pada perusahaan. Karyawan apotek terdiri dari apoteker, asisten apoteker, marketing dan staf apoteker. Karyawan apotek diharapkan memiliki job performance yang maksimal terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Job performance merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah perusahaan, karena dapat menjadi suatu dimensi dari kontribusi yang diberikan karyawan untuk perusahaan (Mathis & Jackson, 2002). Karyawan yang memiliki kontribusi positif dalam perusahaan akan membawa dampak pada keberhasilan perusahaan yang bersangkutan (Collins, 2004). Kontribusi seorang karyawan tercermin dari job performance yang dihasilkan (Mathis & Jackson, 2002).

Job performance adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/materiel maupun non-fisik/non-materiel. Setiap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagaimana terdapat di dalam deskripsi pekerjaan/jabatan, perlu dinilai hasilnya setelah tenggang waktu tertentu (Nawawi, 2011).

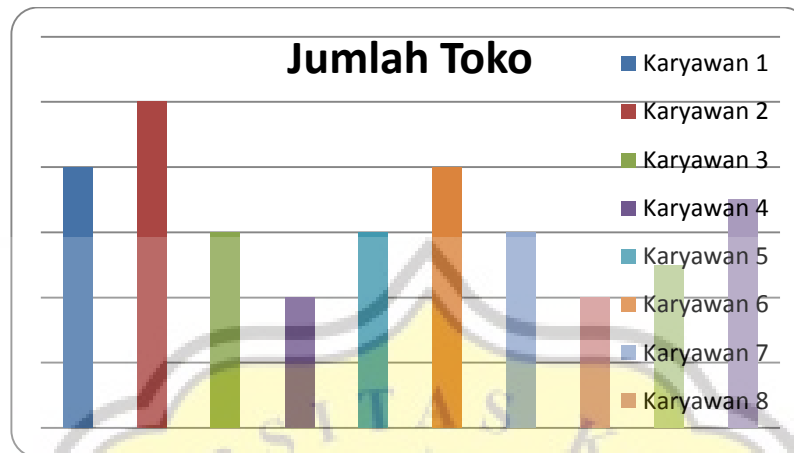
Job performance karyawan yang rendah akan merugikan perusahaan karena akan menyebabkan tujuan perusahaan tidak dapat tercapai optimal. Job performance karyawan akan berdampak langsung terhadap kinerja perusahaan (Mulyadi, 2005).

Peneliti melakukan observasi untuk melihat jenis job performance yang pertama yakni tingkat output, peneliti melakukan preliminary riset di Apotek Sari Husada Demak. Hasil preliminary riset yang dilakukan menunjukkan kinerja karyawan dinilai masih belum optimal. Selain itu, berdasarkan dari hasil wawancara singkat antara peneliti dengan beberapa karyawan Apotek Sari Husada juga menunjukkan bahwa dalam melakukan pekerjaan, mereka hanya diberikan target yang harus dicapai, selanjutnya mereka dibebaskan untuk melakukan strategi yang paling cocok untuk mencapai target yang diberikan. Berdasarkan data penjualan obat di apotek, dimana rata-rata setiap bulan apotek Sari Husada Demak melayani 250 transaksi penjualan obat. Data penjualan obat tahun 2017 pada bulan Juli – Desember mengalami penurunan transaksi penjualan obat dibandingkan bulan Januari – Juni.



Grafik 1
Rekapitulasi Penjualan Obat Tahun 2017

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa job performance karyawan pada bulan Juli – Desember rendah karena penjualan apotek mengalami penurunan dibandingkan bulan Januari - Juni. Untuk melihat faktor yang menjadi penyebab job performance karyawan marketing masih rendah, peneliti mencoba melihat capaian toko atau tempat praktek bidan mandiri yang menjadi target penjualan karyawan bagian marketing apotek Sari Husada. Pre eliminary research tentang operasional harian tentang cakupan toko yang dijadikan target penjualan dari beberapa karyawan diperoleh sebagai berikut.



Grafik 1

Rekapitulasi Rata-Rata Target Toko karyawan Tahun 2017

Berdasarkan hasil di atas diperoleh bahwa karyawan bagian marketing memiliki capaian target toko dan tempat praktek yang berbeda. Hal ini menunjukkan dengan uang harian operasional yang sama, karyawan memiliki cara yang berbeda dalam mencapai target. Karyawan yang mampu mencapai target toko di atas rata-rata karyawan lain menunjukkan bahwa karyawan tersebut memiliki cara tersendiri yang diterapkan untuk mencapai target yang ditetapkan. Hal ini berarti karyawan tersebut dapat memiliki job crafting optimal karena dengan biaya operasional yang sama target toko yang berhasil dicapai yang berbeda.

Lawler (dalam Ouyang, 2009) berpendapat bahwa ada tiga cara untuk menilai job performance yaitu ukuran tingkat output, penilaian dari hubungan individu dengan orang lain dalam ruang lingkup kinerjanya dan. penilaian diri sendiri atau self appraisal.

Penelitian yang dilakukan Van Hooff (2016) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi job performance adalah job crafting. Job crafting didefinisikan sebagai upaya mengubah batas-batas, kondisi tugas pekerjaan dan hubungan kerja sebagai upaya memberi arti dari pekerjaan (Tims, Bakker & Derks, 2015).

Wrzesniewski dan Dutton (2001) mendefinisikan job crafting sebagai perubahan fisik dan kognisi yang dilakukan oleh individu dalam tugas (task boundaries) atau relasi (relational boundaries) pada pekerjaannya. Konsep job crafting dianggap sebagai tipe pekerjaan yang spesifik dari perilaku kerja yang proaktif dimana karyawan menyesuaikan komponen pekerjaan mereka untuk lebih sesuai dengan kebutuhan, keterampilan, dan preferensi mereka (Tims dan Bakker, 2010).

Penelitian Leana, Appelbaum dan Shevchuk (2009) menyatakan bahwa job crafting memiliki hubungan dengan tingginya job performance karyawan. Penelitian Chen, Colin & Hung, (2014) menemukan job crafting menguatkan keterikatan seseorang pada pekerjaannya. Penelitian Ghitulescu

(2006) menyatakan job crafting berhubungan dengan ketahanan karyawan ketika menghadapi situasi sulit dalam pekerjaan atau organisasi.

Hasil penelitian Tims, Bakker & Derks (2015) menyatakan job crafting berhubungan positif dengan job performance karena karyawan melakukan perubahan dalam pekerjaan dengan tujuan untuk mendapatkan job performance yang lebih baik dan efisien. Job crafting dapat mengarahkan energi karyawan untuk mengubah karakteristik pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan dan nilai dianggap lebih bermanfaat (Tims, Bakker & Derks, 2015). Berg, Dutton & Wrzesniewski (2008) berhasil merangkum dan menyimpulkan bahwa job crafting mengarah pada munculnya (1) pengalaman positif seperti; prestasi, kenikmatan, dan makna; (2) peningkatan kompetensi, pertumbuhan pribadi, dan kemampuan untuk mengatasi kesulitan di masa depan; (3) perubahan makna dan identitas pekerjaan. Di samping job performance yang lebih tinggi, job crafting juga dikaitkan dengan peningkatan kesejahteraan emosional (French, 1995).

Selain job crafting, faktor internal karyawan yang memengaruhi job performances adalah personal resources (Tims, Bakker & Derks.,2015). Penelitian lanjutan Bakker dan Demerouti (2008) juga menegaskan job performance berhubungan dengan sumber daya personal (personal resources) yang pada akhirnya akan memperlihatkan tingkat job performance. Personal resources adalah sumber daya diri positif terkait

dengan ketahanan dan mengacu pada kemampuan mereka untuk mengendalikan dan memberikan dampak baik pada lingkungan mereka.

Sesuai dengan model job demand – job resources (JD-R), job crafting termasuk meningkatkan sumber daya pekerjaan struktural dan meningkatkan sumber daya sosial pekerjaan (Arts 2012). Tujuan dari meningkatkan sumber daya pekerjaan struktural adalah mengembangkan kemampuan karyawan, membuat mereka mencoba untuk belajar hal - hal baru dan menggunakan otonomi mereka dalam proses kerja. Meningkatkan sumber daya sosial pekerjaan membuat karyawan mencari masukan dan saran dari rekan-rekan kerja mereka dan supervisor (Tims, Bakker & Derks, 2015).

Dalam Job Demand – Job Resources (JD-R) model, job crafting terdiri dari peningkatan tuntutan pekerjaan yang menantang dan penurunan tuntutan pekerjaan yang menghalangi. Tujuan meningkatkan tuntutan pekerjaan yang menantang adalah untuk mendorong karyawan melakukan tugas tambahan tanpa menerima atau meminta kompensasi tambahan dan secara sukarela bekerja pada proyek – proyek baru. Penurunan tuntutan pekerjaan yang menghalangi bertujuan agar karyawan meminimalkan kontak dengan individu yang bermasalah dan menghindarkan mereka dari proses pengambilan keputusan yang sulit dan beban kerja yang berat (Kanten, 2014).

Penelitian sebelumnya mengenai model tuntutan kerja dan sumberdaya kerja dilakukan oleh Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, dan Schaufeli (2007) menyatakan personal resource tidak memiliki hubungan antara tuntutan kerja dengan kelelahan. Personal resource sebagai penengah hubungan antara aspek-aspek sumberdaya kerja (otonomi, dukungan sosial, pembinaan dari atasan dan kesempatan untuk berkembang) memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan performa kerja. Begitu pula dengan hipotesis ketiga yang berasumsi bahwa tuntutan kerja menjadi penengah antara hubungan personal resource dengan kelelahan dan sumberdaya kerja menjadi penengah hubungan antara personal resource dan performa kerja.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk menyelidiki faktor yang berpengaruh terhadap job performance, sehingga dapat dilakukan upaya peningkatan faktor yang berpengaruh positif dan dilakukan pengurangan faktor yang berpengaruh negatif.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Job crafting dan Personal Resources dengan Job Performance Karyawan Apotek Sari Husada Demak.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Adakah hubungan antara job crafting dan personal resources dengan Job Performance Karyawan Apotek Sari Husada Demak?
2. Adakah hubungan antara job crafting dengan Job Performance Karyawan Apotek Sari Husada Demak?
3. Adakah hubungan antara personal resources dengan Job Performance Karyawan Apotek Sari Husada Demak?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk :

1. Menguji hubungan antara job crafting dan personal resources dengan Job Performance Karyawan Apotek Sari Husada Demak.
2. Menguji hubungan antara job crafting dengan Job Performance Karyawan Apotek Sari Husada Demak.
3. Menguji hubungan antara personal resources dengan Job Performance Karyawan Apotek Sari Husada Demak.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat berguna untuk bahan referensi dan informasi pengembangan ilmu dan pengetahuan bagi yang mempelajari ilmu psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Data yang dihasilkan oleh penelitian ini dapat menjadi masukan untuk Apotek Sari Husada sebagai salah satu bahan evaluasi internal terkait dengan job performance yang dilihat dari job crafting dan personal resources.

