

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan terhadap pemuas kebutuhan manusia semakin meningkat dan beragam dewasa ini. Kondisi ini melahirkan persaingan yang semakin tinggi dalam dunia bisnis, menyebabkan dunia usaha menjadi sangat kompetitif, iklim bisnis yang selalu berubah dan tidak pasti. Hal tersebut menuntut upaya dan strategi perusahaan yang tepat agar kelangsungan hidup perusahaan tetap terjamin.

Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama di setiap kegiatan yang ada didalamnya. Hal ini dikarenakan adanya garis ketersinggungan atau interaksi antar individu itu sendiri, pada organisasi maupun pada teknologinya. Hal ini mengakibatkan kehidupan dinamik dalam suatu organisasi akan menjadi suatu dinamika itu sendiri (Almigo, 2004).

Kebanyakan pengusaha menyadari bahwa fungsi optimal dari organisasi mereka sebagian bergantung pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Potensi

penyediaan karyawan diperlukan pada semua tingkatan dalam organisasi, yang menekankan pentingnya kepuasan karyawan (Kreitner & Kinicki, 1998).

Sumber daya manusia pada perusahaan merupakan sumber daya yang harus selalu dievaluasi, karena merupakan faktor kunci keberhasilan dan penentu masa depan perusahaan. Melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik diharapkan akan mendukung perkembangan perusahaan menjadi lebih pesat, namun sebaliknya jika sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tidak dikelola dengan baik, pada akhirnya akan menghasilkan karyawan yang kurang bermutu sehingga perusahaan tidak akan dapat berkembang dengan baik.

Manusia sebagai sumber daya organisasi memiliki berbagai macam kebutuhan, dimana apabila terpenuhi memberikan motivasi dan produktivitas kerja karyawan. Salah satu tantangan dalam mengelola sumber daya manusia yang berkaitan dengan kebutuhan para karyawan adalah bagaimana menciptakan kondisi dan lingkungan kerja yang dapat memuaskan berbagai kebutuhan karyawan (Handoko, 2000).

Memiliki sumber daya yang berkualitas sangat dibutuhkan oleh organisasi dengan harapan mereka dapat memberikan yang terbaik bagi organisasi atau perusahaan sehingga tujuan dari organisasi atau perusahaan dapat tercapai. Adapun kualitas sumber daya manusia yang memiliki pengaruh

yang kuat terhadap kinerja organisasi atau perusahaan adalah komitmen (Robbins, 2001).

Produktivitas kerja merupakan suatu hasil kerja dari seorang karyawan. Hasil kerja karyawan ini merupakan suatu proses bekerja dari seseorang dalam menghasilkan suatu barang atau jasa. Proses kerja dari karyawan ini merupakan kinerja dari karyawan. Sering terjadi produktivitas kerja karyawan menurun dikarenakan kemungkinan adanya ketidaknyamanan dalam bekerja, upah yang minim dan juga ketidakpuasan dalam bekerja.

Permasalahan yang timbul mengenai produktivitas kerja merupakan suatu indikasi bahwa peranan manajemen sebagai pengelolaan sumber daya manusia diperlukan. Hal ini merupakan suatu cara meningkatkan suatu produktivitas kerja karyawan. Kadang kemajuan dari suatu organisasi tidak diimbangi oleh sumber daya yang baik, sehingga mengakibatkan tidak akuratnya antara keinginan dengan realita yang ada. Produktivitas kerja dapat menurun kemungkinan karena adanya persaingan yang tidak sehat, kecemburuan sosial antara para anggotanya. Kurangnya pemahaman dalam berpola pikir akan mengakibatkan kemerosotan kemajuan dari pada peningkatan organisasi. Ini menjadi polemik dalam organisasi tersebut (Almigo, 2004).

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan suatu sikap berupa refleksi dari perasaan karyawan terhadap keseluruhan pekerjaan yang terdiri dari bermacam-macam aspek (Spector, 2000). Secara sederhana kepuasan kerja

dapat diartikan sebagai besarnya rasa suka karyawan terhadap pekerjaannya dan ketidakpuasan kerja menunjukkan besarnya rasa tidak suka karyawan terhadap pekerjaan. Beberapa penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah penentu dari komitmen atas dasar pertukaran sumber daya antara individu dan organisasi (Suryanto, 2005).

Dalam berbagai pendapat dikatakan juga bahwa kepuasan kerja adalah berupa seperangkat perasaan pegawai atau karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan yang dimiliki. Lebih lanjut mereka juga mengatakan bahwa kepuasan kerja itu berupa perasaan senang atau tidak senang yang relatif, yang berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku (Davis & Newstrom, 1994).

Kepuasan kerja karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan karyawan. Dalam hal ini, pembuat kebijakan dan manajer telah mengalihkan perhatian mereka untuk memberikan berbagai fasilitas kepada karyawan mereka untuk memuaskan karyawan mereka. Para pembuat kebijakan dan manajer harus fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, jika mereka ingin meningkatkan usaha mereka (Parvin & Kabir, 2011).

Bidang farmasi berada dalam lingkup dunia kesehatan yang berkaitan erat dengan produk dan pelayanan produk untuk kesehatan. Dalam sejarahnya, pendidikan tinggi farmasi di Indonesia dibentuk untuk menghasilkan apoteker

sebagai penanggung jawab apotek, dengan pesatnya perkembangan ilmu kefarmasian maka apoteker atau dikenal pula dengan sebutan farmasis, telah dapat menempati bidang pekerjaan yang makin luas seperti apotek, rumah sakit, lembaga pemerintahan, perguruan tinggi, lembaga penelitian, laboratorium pengujian mutu, laboratorium klinis, laboratorium forensik, berbagai jenis industri meliputi industri obat, kosmetik, jamu, obat herbal, fitofarmaka, nutraseutikal, *health food*, industri vaksin, lembaga informasi obat serta badan asuransi kesehatan adalah tempat-tempat untuk farmasis melaksanakan pengabdian profesi kefarmasian.

Peran farmasi telah mengalami perubahan yang cukup signifikan dengan berkembangnya ruang lingkup pelayanan kefarmasian. Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 51 tahun 2009 dinyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Perubahan ini menyebabkan apoteker sebagai salah satu tenaga kefarmasian harus mempunyai kompetensi sesuai standar dan berkomitmen. Apoteker dengan kompetensi sesuai standar artinya apoteker yang mempunyai kemampuan kerja mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan apoteker yang berkomitmen maksudnya bahwa apoteker mempunyai ketetapan hati untuk

senantiasa berusaha menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya sesuai martabat dan tradisi luhur profesi kefarmasian (Depdiknas, 2009).

Selain harus mempunyai kompetensi sesuai standar dan berkomitmen, seorang apoteker harus memiliki tujuh peran apoteker yang dikenal dengan istilah *seven star pharmacist* sebagai standar kompetensi apoteker menurut WHO di antaranya adalah apoteker sebagai pemberi pelayanan (*care giver*), pengambil keputusan (*decision maker*), mampu berhubungan dengan pasien atau profesi lainnya (*communicator*), pemimpin (*leader*), mampu mengelola sumber daya manusia, fisik, anggaran dan informasi (*manager*), selalu berkeinginan belajar dan membekali dirinya dengan keahlian dan keterampilan yang selalu baru (*long life learner*), dan mampu mendidik dan melatih apoteker generasi mendatang (*teacher*).

Apoteker akan mampu melaksanakan tuntutan menurut Undang-Undang yang berlaku apabila mereka secara akademis telah memiliki pengetahuan serta kemampuan. Selain itu motivasi juga sangat diperlukan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan tersebut. Motivasi adalah upaya untuk membuat seseorang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan semangat dan penuh tanggung jawab. Motivasi sangat terkait dengan dicapainya kepuasan kerja. Untuk menyelesaikan pekerjaan, selain mempunyai kemampuan juga harus mempunyai kepuasan kerja sehingga menimbulkan motivasi. Sampai saat ini penelitian mengenai

kepuasan kerja khususnya tenaga kerja kefarmasian masih sangat terbatas, untuk itulah penelitian ini dilakukan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah tingkat kepuasan kerja apoteker yang bekerja di apotek di kota Padang.
- b. Menemukan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja apoteker di kota Padang.

- c. Apakah terdapat perbedaan kepuasan kerja berdasarkan faktor demografis (jenis kelamin, umur dan masa kerja).

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja apoteker yang bekerja di apotek di kota Padang
- b. Untuk mencari faktor dominan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja apoteker di kota Padang yang bekerja di Apotek
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan kerja berdasarkan faktor demografis (jenis kelamin, umur dan masa kerja).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukanya penelitian ini adalah:

- a. Manfaat teoritis:

Sebagai bahan acuan yang berkaitan dengan penelitian berikutnya dalam bidang sumber daya manusia khususnya yang terkait dengan kepuasan kerja.

b. Manfaat praktis

i. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan baik teori maupun praktek dibidang manajemen personalia sumber daya manusia. Dan sebagai syarat dalam menempuh ujian akhir.

ii. Bagi IAI (Ikatan Apoteker Indonesia)

Sebagai masukan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan kerja apoteker yang pada dasarnya dapat mempengaruhi kualitas kerja.