

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Di zaman yang semakin berkembang seperti saat ini pembangunan kesehatan terus dilakukan secara berkesinambungan. Pembangunan kesehatan perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pembangunan kesehatan di Indonesia mengarah pada pencapaian perilaku hidup sehat pada masyarakat dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Tujuan pembangunan kesehatan adalah agar kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk selalu hidup sehat bagi semua orang semakin meningkat. Menurut Undang-undang RI No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, kesehatan merupakan keadaan sehat baik fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup secara sosial dan ekonomis. Pada hakekatnya kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan serta merupakan salah satu kebutuhan pokok hidup manusia yang bersifat mutlak.

Berbagai upaya perlu dilakukan dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat secara luas dan terdistribusi merata dalam bentuk peningkatan kesehatan (*promotive*), pencegahan penyakit (*preventive*), penyembuhan penyakit (*curative*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitative*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Hal ini didukung dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia. Upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat akan terbentuk secara optimal melalui peningkatan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang.

Kesehatan merupakan hal yang penting bagi manusia sehingga banyak usaha yang dilakukan manusia dalam meningkatkan atau menjaga kesehatan, salah satunya adalah dengan penggunaan dan pengembangan obat. Menurut Pedoman Pedoman Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB), obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi,

yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologis atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan, dan kontrasepsi untuk manusia. Pembuatan obat dilakukan di industri farmasi yang merupakan badan usaha yang memiliki izin dari Menteri Kesehatan untuk melakukan kegiatan pembuatan obat atau bahan obat (Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2006). Industri farmasi harus dapat menghasilkan suatu obat yang memenuhi persyaratan khasiat (*efficacy*), keamanan (*safety*), dan mutu (*quality*) dalam dosis yang digunakan untuk tujuan pengobatan. Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No.43/Menkes/SK/II/1988, semua sistem regulasi industri farmasi yang ada di Indonesia harus mengacu pada pedoman Cara Pembuatan Obat yang Baik yang mencakup seluruh aspek produksi dan pengendalian mutu agar obat dapat diproduksi secara konsisten dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan penggunaannya.

Perkembangan jaman dan kemajuan teknologi dewasa ini telah memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas kesehatan. Kualitas kesehatan yang baik tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas kesehatan yang modern dan memadai, tetapi juga secara langsung dipengaruhi oleh kualitas obat yang beredar di masyarakat. Kualitas obat sangat

dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada di industri farmasi. Tenaga yang terlibat dalam proses pembuatan obat di industri farmasi haruslah tenaga yang kompeten. Untuk menciptakan tenaga yang kompeten, perlu dilakukan suatu pembekalan seperti adanya proses pelatihan karyawan demi menciptakan kualitas produk obat yang baik.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting yang tidak dapat diabaikan dalam memajukan suatu organisasi tertentu. Karena pentingnya sumber daya manusia bagi keberhasilan organisasi, maka sumber daya manusia merupakan “harta” atau “aset” yang sangat berharga. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi/ perusahaan dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan pelaksanaan misinya dilakukan oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan organisasi. Namun, perlu diperhatikan bahwa jumlah sumber daya manusia tidak mempengaruhi kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri. Untuk itu, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif sehingga dalam prosesnya dapat menghasilkan kualitas produk yang baik. Kegagalan mengelola sumber daya manusia dapat menjadi hambatan dalam pencapaian tujuan organisasi, baik kinerja maupun kelangsungan organisasi itu sendiri.

Dengan melihat kenyataan ini maka dalam menjalankan bisnis, organisasi/ perusahaan harus dapat menganalisis kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas akan mampu mengantarkan organisasi dalam mencapai tujuannya yang salah satunya yaitu menghasilkan produk dengan kualitas yang baik. Kualitas sumber daya manusia yang baik akan menciptakan efisiensi dalam kegiatan operasional perusahaan, sehingga efisien dan efektifnya suatu organisasi sangat tergantung pada baik buruknya pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut.

Demi menciptakan produk berkualitas di perusahaan, maka diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efisien dan profesional. Pengelolaan sumber daya manusia mencakup suatu strategi yang ditetapkan dan dijalankan untuk dapat memberikan hasil kerja yang efektif demi kepentingan kegiatan organisasi/ perusahaan di masa yang akan datang (Bangun, 2012; 198). Terdapat beberapa elemen penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dapat memberikan dampak dalam meningkatkan daya saing perusahaan secara menyeluruh, antara lain rekrutmen dan penempatan, pelatihan, pengembangan karir, kompensasi dan penghargaan, serta budaya dan lingkungan kerja (Hariandja, 2002; 167). Jika industri farmasi mengelola elemen tersebut dengan baik, maka

diharapkan industri farmasi dapat menghasilkan produk obat yang berkualitas.

PT. X merupakan salah satu industri farmasi yang memproduksi berbagai macam bentuk sediaan farmasi yang meliputi sediaan padat (tablet, kapsul, dan tablet salut), sediaan cair (suspensi, sirup, dan sirup kering), semisolid (krim, suppositoria, dan ovula), serbuk steril (injeksi kering sefalosporin) dan cairan steril (ampul dan vial). Dalam prosesnya demi mencapai kualitas produk yang baik, terdapat beberapa masalah yang terjadi dalam proses pembuatan produk, antara lain :

1. Sendok untuk sediaan sirup tidak ada dalam *outer box*
2. Botol untuk produk retak atau bocor
3. Kesalahan penandaan/ *coding*
4. Adanya produk yang *defect* khususnya untuk sediaan tablet yang biasanya terjadi saat proses pencetakan

Permasalahan-permasalahan tersebut berhubungan dengan adanya kelalaian sumber daya manusia. Dalam mengelola sumber daya manusia, pengalaman di masa lampau dapat bermanfaat untuk menentukan arah yang ditempuh masa depan. Peristiwa yang terjadi pada masa lampau dapat digunakan sebagai landasan untuk mengurangi kegagalan di masa depan (Bangun, 2012; 198).

Terciptanya produk berkualitas di industri farmasi sangat berkaitan dengan bagian pengawasan mutu (QC). Hal ini disebabkan karena bagian pengawasan mutu (QC) bertugas untuk memberikan kepastian bahwa produk secara konsisten mempunyai kualitas yang sesuai dengan tujuan pemakaiannya (Badan Pengawas Obat dan Makanan, 2006; 68). Dalam hal ini, pengelolaan sumber daya manusia khususnya bagian pengawasan mutu (QC) perlu dilakukan guna memperbaiki adanya kelalaian-kelalaian yang terjadi di PT. X demi menciptakan produk yang berkualitas. Kelalaian tersebut dapat diatasi dengan beberapa hal meliputi adanya pelatihan, penghargaan-penghargaan tertentu, serta adanya prosedur operasi standar / *standar operating procedure* (SOP) sebagai panduan dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut Hariandja (2002; 169), pelatihan perlu dilakukan guna meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi/ perusahaan tersebut agar mampu menciptakan keunggulan bersaing yang berkelanjutan, memperbaiki kinerja perusahaan, dan pada akhirnya dapat menciptakan produk yang berkualitas. Sedangkan menurut Jackson (2010; 301), pelatihan atau *training* bertujuan untuk meningkatkan kinerja dalam jangka pendek dalam suatu pekerjaan tertentu dengan meningkatkan kompetensi karyawan. Pelatihan akan memberikan kesempatan

bagi karyawan mengembangkan keahlian dan kemampuan dalam bekerja agar dapat membantu karyawan untuk mengerti apa yang seharusnya dikerjakan dan mengapa harus dikerjakan. Pelatihan merupakan proses untuk mempertahankan atau memperbaiki keterampilan karyawan untuk menghasilkan pekerjaan yang efektif. Proses-proses tersebut dimulai dari menganalisis kebutuhan pelatihan dengan menganalisis masalah-masalah pada kinerja karyawan untuk dilakukan perincian tujuan-tujuan yang harus dicapai. Proses dilanjutkan dengan perancangan pelatihan yang merupakan konsep pembelajaran yang akan dilakukan sebelum pelaksanaan pelatihan. Sebelum melaksanakan pelatihan, perlu dilakukan pengujian atas metode-metode yang digunakan untuk memastikan bahwa metode tersebut sesuai dengan kebutuhan pelatihan (Bangun, 2012; 203). Menurut pengamatan peneliti, proses pelatihan yang dilakukan oleh PT. X sudah dilakukan secara berkesinambungan, hanya saja terdapat kelalaian dari para karyawan saat pelatihan yang akhirnya menyebabkan tidak maksimalnya karyawan mengikuti proses pelatihan karena bosan, dan sebagainya yang menyebabkan tidak maksimalnya fungsi pelatihan sehingga dikhawatirkan peserta hanya sekadar mengikuti “jadwal” pelatihan saja namun kurang antusias dalam pemahaman materi pelatihan. Dalam hal ini, metode pelatihan yang dilakukan di PT. X perlu

diperhatikan karena dapat memberi dampak kepada peserta pelatihan. Jika metode pelatihan yang diberikan sesuai, maka diharapkan tujuan pelatihan dapat terpenuhi dan pada akhirnya akan menghasilkan *output* perusahaan yakni produk yang berkualitas. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Charles, *et al.*, (2013) yang menyatakan bahwa pemberian program pelatihan pada karyawan dapat mempengaruhi peningkatan kualitas produk.

Prosedur operasi standar/ *standard operating procedure* (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap, dan sistematis. Penyusunan SOP harus jelas, singkat, sistematis, menggunakan bahasa sehari-hari, mudah dimengerti, tidak bermakna ganda, mempunyai urutan proses yang logis, serta penggunaan diagram alur untuk menjelaskan secara umum. Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja serta hasil produk yang berkualitas (<http://shafiyah.blog.uns.ac.id/2010/02/25/sop/>, akses tanggal 02 Februari 2016). SOP yang ada di PT. X pada umumnya sudah memiliki susunan yang jelas, singkat, sistematis, bahasa yang digunakan merupakan bahasa sehari-hari sehingga mudah dimengerti, tidak bermakna ganda, urutan prosesnya jelas serta memiliki diagram alur sebagai penjelasan umum, hanya saja menurut pengamatan peneliti penggunaan SOP tersebut belum efektif dilakukan karena adanya kelalaian

dari beberapa sumber daya manusia di PT. X yang tidak membaca SOP terlebih dahulu dalam melaksanakan pekerjaannya yang disebabkan karena para karyawan terjebak oleh rutinitas pekerjaan sehingga akhirnya menimbulkan kesalahan dalam pekerjaan yang umumnya terjadi ketika terdapat pergantian SOP. Pergantian SOP dapat dilakukan apabila terdapat perbaruan CPOB dari Badan Pengawas Obat dan Makanan atau pada keadaan tertentu yang membutuhkan pergantian SOP. Menurut Akyar (2012), penggunaan SOP merupakan bagian dari keberhasilan sistem kualitas produk. SOP dibutuhkan untuk menjamin terciptanya produk berkualitas secara berkesinambungan. Penerapan SOP di PT. X perlu dimaksimalkan, sehingga dalam prosesnya, produk yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan.

Penghargaan atau kompensasi perlu diberikan karena penghargaan merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan dan menarik sumber daya manusia yang berkualitas. Penghargaan yang dimaksud mencakup semua bentuk pengembalian baik finansial maupun nonfinansial yang diterima karyawan karena jasa yang disumbangkan ke perusahaan. Pemberian penghargaan sangat penting bagi karyawan, karena besar kecilnya penghargaan yang diterima merupakan ukuran terhadap kinerja karyawan, apabila sistem penghargaan yang diberikan perusahaan cukup adil, hal ini

dapat mendorong karyawan untuk lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab atas masing-masing tugas yang diberikan perusahaan (Hasibuan, 2009; 125). Pemberian penghargaan akan memberikan dampak bagi karyawan dan perusahaan. Karyawan akan merasa lebih dihargai atas jerih payah dan usaha-usaha yang dilakukan untuk perusahaan. Perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang salah satunya berupa peningkatan mutu produk perusahaan (Simamora, 2001; 514). Menurut pengamatan peneliti, PT. X belum berhasil memberikan penghargaan (*reward*) yang memuaskan karyawan sehingga membuat karyawan melakukan pekerjaannya secara maksimal. Hal ini disebabkan karena minimnya penghargaan yang diberikan yang dapat memotivasi karyawan untuk lebih giat dalam masing-masing pekerjaannya. Adanya penghargaan dapat mendorong karyawan untuk memenuhi tujuan organisasi yakni terciptanya produk yang berkualitas. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Steven, *et al.* (2003) bahwa adanya penghargaan dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan.

Adanya faktor-faktor di atas yaitu pelatihan (*training*), penerapan SOP, dan penghargaan (*reward*) dapat memberi pengaruh bagi karyawan perusahaan yang pada akhirnya

berpengaruh pada *output* perusahaan yaitu produk yang berkualitas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan begitu pentingnya faktor-faktor tersebut, peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai “Peran Pelatihan, Prosedur Operasi Standar, dan Penghargaan pada Petugas Pengawasan Mutu dalam Usaha untuk Menciptakan Produk Berkualitas di PT. X”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dari penelitian dengan judul “Peran Pelatihan, Prosedur Operasi Standar, dan Penghargaan pada Petugas Pengawasan Mutu dalam Usaha untuk Menciptakan Produk Berkualitas di PT. X” dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana program pelatihan (*training*) kepada petugas pengawasan mutu (QC) di PT. X dapat menciptakan produk berkualitas?
2. Bagaimana penerapan SOP oleh petugas QC di PT. X dapat menciptakan produk berkualitas?
3. Bagaimana penghargaan yang diberikan kepada petugas QC dapat mempengaruhi terciptanya produk berkualitas?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka diperoleh tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi program pelatihan petugas QC dalam perannya untuk dapat menciptakan produk berkualitas di PT. X.
2. Mengidentifikasi SOP yang digunakan petugas QC guna menciptakan produk berkualitas di PT. X.
3. Mengidentifikasi penghargaan yang diberikan kepada petugas QC dalam perannya untuk dapat menciptakan produk berkualitas di PT. X.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan yaitu dapat memberikan pengetahuan dan wawasan tentang manajemen sumber daya manusia.
2. Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis yaitu penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama kuliah.

3. Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu dapat memberikan saran bagi perusahaan dalam menciptakan produk berkualitas melalui pelatihan, SOP, dan penghargaan.

1.5. Sistematika Penulisan Tesis

Tesis dengan judul “Peran Pelatihan, Prosedur Operasi Standar, dan Penghargaan pada Petugas Pengawasan Mutu dalam Usaha untuk Menciptakan Produk Berkualitas di PT. X” terdiri dari 5 bab dengan rincian sebagai berikut :

Bab 1 : Pendahuluan

Bagian ini memberikan penjelasan umum mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tesis.

Bab 2: Konteks Industri dan Kajian Pustaka

Bagian ini berisi tentang konteks perusahaan yaitu PT. X mulai dari latar belakang perusahaan hingga penjelasan masing-masing divisi. Selain itu, juga berisi landasan teori yang menjadi dasar teori dalam penelitian yang terdiri dari pelatihan (*training*), SOP, dan penghargaan (*reward*).

Bab 3: Metode Penelitian

Bagian ini berisi mengenai metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, subyek penelitian,

instrumen penelitian, dan metode penelitian yang digunakan untuk penyusunan tesis.

Bab 4: Temuan Penelitian dan Pembahasan

Bagian ini berisi mengenai temuan penelitian yang dilakukan di PT. X dan pembahasan mengenai temuan penelitian tersebut.

Bab 5: Kesimpulan dan Saran

Bagian ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian.