

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan teknologi sudah semakin maju. Melalui perkembangan teknologi ini maka semakin banyak bidang lain yang berpengaruh dalam kehidupan kita, salah satunya adalah kesehatan.

Kesehatan merupakan suatu hal yang penting dalam kehidupan manusia. Semakin banyaknya orang yang ingin menjaga kondisi tubuhnya agar tetap sehat dan melakukan aktivitas sehari-hari mereka, karena tanpa kesehatan seseorang tidak akan dapat melakukan aktivitas mereka dengan baik. Akibat dari pentingnya kesehatan ini, banyak perusahaan – perusahaan yang juga sekarang bergerak di bidang kesehatan atau lebih dikenal dengan perusahaan farmasi. Perusahaan farmasi sangat banyak di Indonesia, salah satunya adalah perusahaan “X”.

Perusahaan “X” merupakan sebuah perusahaan farmasi yang berdiri pada tahun 1963 yang kemudian bergabung dengan sebuah grup perusahaan pada tahun 1981. Perusahaan “X” sendiri merupakan salah satu perusahaan yang cukup berpengaruh di bidang farmasi. Di Bandung sendiri perusahaan ini memiliki dua cabang dan sedang dalam proses pembukaan pabrik barunya di daerah lembang. Selain sebagai distributor obat, perusahaan ini juga memiliki pekerja *Medical Representative* dalam mendistribusikan obatnya.

Medical Representative atau sering juga disebut dengan *Medrep* adalah suatu jenis pekerjaan dibidang farmasi yang bertugas untuk mempresentasikan produk-produk berupa obat yang ditawarkan kepada user atau target produk, agar *user* tertarik untuk menggunakannya. Maka dari itu, biasanya *Medrep* juga sering disebut dengan *Detailer*. Untuk menjadi pekerja *medical representative* di perusahaan “X”, mereka harus mengikuti training selama 26 hari kemudian melakukan masa percobaan selama 3-6 bulan. Apabila sesuai dengan kriteria seperti dapat melakukan tindakan dengan cepat, melakukan persuasi, maka mereka akan dipekerjakan untuk bekerja sebagai karyawan tetap *medical representative* di perusahaan “X” ini.

Medrep sendiri berperan untuk menjembatani pertemuan antara pihak perusahaan farmasi dengan *user* ataupun pihak-pihak lainnya yang berwenang. Tugas utama (*job description*) seorang *medical representative* di perusahaan “X” ini yaitu 1) melakukan kunjungan rutin kepada *user* untuk mempromosikan atau mempresentasikan produk-produk dari perusahaan “X” agar *user* menggunakan produk mereka tersebut ketika memberikan resep kepada pasien, 2) melakukan survei apotek untuk mengecek stok dan mengetahui pemakaian resep *user* yang sering digunakan sehingga pekerja *medrep* dapat mengetahui produk yang akan ia presentasikan kepada *user*, 3) melakukan *follow up* untuk mengetahui apakah produk tersebut sudah digunakan oleh *user* tersebut atau tidak dan 4) membuat laporan mengenai hasil *follow up* yang dilakukan kepada *user* selama 1 minggu.

Tugas dari Pekerja *Medrep* diatas membuat *medrep* dituntut untuk terjun ke lapangan. Pekerja *medrep* harus mencapai target berupa sejumlah uang/ nominal yang harus dicapai dengan menjual produk-produk (dalam hal ini obat-obatan) kepada *user*. Apabila pekerja *medrep* tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik, hal ini akan memberikan dampak negatif kepada pekerja *medical representative* dan perusahaan “X” tersebut. Dampak negatif dari *medical representative* ini sendiri, yaitu mereka akan mendapatkan surat peringatan bahkan harus dikeluarkan dari perusahaan “X”, dan dampak negatif yang diterima dari perusahaan “X” yaitu mengalami kerugian khususnya dalam hal biaya dan keuntungan perusahaan.

Di perusahaan “X” ini sendiri, setiap pekerja *medical representative* memiliki tim yang dibagi-bagi berdasarkan dengan wilayah/area Kota Bandung. Setiap tim terdiri dari 2 – 5 orang (tergantung dari besarnya wilayah) termasuk dengan satu atasan atau dalam hal ini adalah *supervisor*. Untuk mencapai target yang diberikan perusahaan, mereka akan diberikan target individu sesuai dengan kesulitan dari tempat yang akan ditugaskan oleh pekerja *medical representative* tersebut berdasarkan data-data yang didapatkan dari 3 bulan sebelumnya.

Dalam hal ini, apabila pekerja *medical representative* ini dapat mencapai target individu, mereka akan mendapatkan insentif bulanan, namun target tim harus dicapai selama 3 bulan berturut-turut untuk mendapatkan insentif triwulan. Apabila tidak berturut-turut maka tim tersebut harus

mengulang kembali target tersebut dari awal agar mendapatkan insentif triwulan, sehingga apabila tidak dapat mencapai target individu, hal tersebut akan berdampak kepada tidak tercapainya target tim.

Hal-hal yang harus dilakukan oleh *medrep* untuk mencapai target adalah melakukan presentasi kepada *user* mengenai produk dari perusahaan “X” ini, namun untuk melakukan presentasi itu tidaklah mudah karena mereka harus menunggu hingga *user* menyelesaikan pekerjaan mereka. Seperti menunggu *user* menyelesaikan pekerjaannya hingga selesai baru kemudian *medrep* akan mendapatkan kesempatan untuk bertemu dengan *user*. Terkadang dalam bertemu dengan *user*, biasanya waktu yang diberikan tidak banyak. Hal ini membuat *medrep* dituntut untuk dapat menjelaskan manfaat obat/produk tersebut secara efektif dan cepat. Selain itu, dibutuhkan relasi yang baik antara *medrep* dan *user* untuk melakukan persuasi dan akhirnya produk tersebut digunakan oleh *user* yang bersangkutan.

Hal berikutnya adalah masalah jam kerja. Pekerja *medrep* ini harus bekerja mulai dari senin hingga jumat untuk bekerja diluar lapangan. Setiap sabtu mereka harus membuat laporan mengenai hal-hal yang telah dilakukan selama lima hari tersebut. Pekerja *medrep* ini selalu bertemu dengan tim pada pukul 08.00 tiap pagi hari untuk melakukan absensi dan diskusi hingga pukul 11.00. Mulai dari pukul 11.00 mereka harus keluar lapangan, dan mereka ditargetkan untuk bertemu dengan minimal 10 *user* setiap harinya. Hal ini membuat pekerja *medrep* bekerja bahkan hingga larut malam dalam

menunggu *user* dan mempromosikan produknya, sehingga pekerja *medrep* dituntut untuk siap kapanpun.

Masalah lainnya adalah persaingan dengan *medrep* dari perusahaan farmasi lain. Dalam menemui *user*, pekerja *medrep* juga harus menunggu bersama pekerja *medrep* dari perusahaan lainnya. Terkadang walaupun sudah menunggu lama namun, belum tentu *user* tersebut menggunakan produk yang dikeluarkan dari perusahaan “X” ini. Hal ini menyebabkan Pekerja *medrep* harus memiliki cara yang berbeda dan pendekatan yang rutin agar dapat bersaing dengan perusahaan farmasi lain.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada 5 pekerja *medrep* di perusahaan “X”, 4 dari 5 orang pekerja *medrep* (80%) ketika menghadapi pencapaian target, mereka memberikan reaksi baik pada gejala fisik maupun psikologis. Pada gejala fisik misalnya mereka menjadi pusing, mudah lelah, bahkan ada yang sampai sakit hingga *bedrest*. Pada gejala psikologis misalnya mereka menjadi sulit bahkan tidak dapat tidur karena mereka memikirkan bagaimana cara untuk mencapai target, menjadi malas untuk bekerja, tidak konsentrasi, bahkan ada yang memilih untuk mengalihkan sementara masalah pekerjaan yang dialami dengan cara *refreshing* ataupun pergi bersama teman-teman mereka.

Dari reaksi yang diberikan oleh pekerja *medrep* dalam pencapaian target tersebut, maka bekerja sebagai *medrep* ini merupakan pekerjaan yang dapat membuat mereka *stress*. Menurut Lazarus dan Folkman (1986) *stress*

merupakan keadaan internal yang dapat diakibatkan oleh tuntutan fisik dari tubuh atau kondisi lingkungan dan sosial yang dinilai potensial membahayakan, tidak terkendali atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya. *Stressor* dapat berasal dari berbagai sumber, baik dari kondisi fisik, psikologis, maupun sosial dan juga muncul pada situasi kerja, dirumah, dalam kehidupan sosial, dan lingkungan luar lainnya.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada 5 orang pekerja *medrep* di perusahaan “X”, 5 dari 5 (100%) pekerja *medical representative* menghayati bahwa mereka akan tetap terlibat dengan kejadian dan orang-orang disekitarnya walaupun berada pada saat situasi yang menekan. Kelima pekerja *medrep* menghayati bahwa bekerja sebagai *medrep* merupakan pekerjaan yang penting karena mereka merupakan ujung tombak sekaligus pen jembatan antara perusahaan dengan *user*, sehingga tanpa pekerjaan ini maka akan memberikan dampak negatif terhadap perusahaan. Sesulit apapun situasi pada pekerjaan mereka, khususnya dalam hal pencapaian target, mereka akan tetap terlibat untuk mengerahkan usaha untuk mencapai target mereka.

4 dari 5 (80%) pekerja *medical representative* di perusahaan “X” menghayati untuk memberikan pengaruh positif pada hasil dari perubahan yang terjadi di sekitarnya. Para pekerja *medical representative* mengaku untuk mencapai target tidaklah mudah, sehingga mereka akan melakukan strategi yang efektif bersama tim untuk mencari solusi dan melakukan perencanaan

sebelum menuju ke lapangan agar dapat mencapai target tersebut. Selain itu setiap pekerja di tim tersebut dapat saling berbagi ilmu baru sehingga menambah pengetahuan mereka terhadap pekerjaan tersebut. 80% pekerja *medical representative* mengaku bahwa ketika mereka tidak dapat mencapai target mereka akan semakin berusaha untuk memperbaiki cara mereka, seperti lebih melakukan *follow up* lebih dan melakukan lebih mengencangkan survei apotek.

4 dari 5 (80%) pekerja *medical representative* menghayati bahwa situasi yang menekan sebagai hal yang harus dihadapi dan mendapatkan sesuatu yang baru dari situasi tersebut, misalnya saat mereka tidak dapat mencapai target pada bulan tertentu, mereka menjadi bersemangat dan menjadikan hal tersebut tantangan untuk dapat mencapai bahkan melebihi target dari bulan sebelumnya. Namun, 20% pekerja *medical representative* merasa putus asa apabila dari awal sudah merasa tidak dapat mencapai target di bulan tersebut sehingga membuatnya menjadi malas untuk mencapai target. Hal lain yang membuat mereka menantang adalah pendekatan ke *user*, karena mereka harus selalu siap walaupun bertemu dengan *user* yang tidak ramah bahkan acuh, sehingga pekerja *medical representative* di perusahaan “X” ini akan melakukan persuasi yang lebih untuk mendapatkan respon yang baik dari *user* tersebut.

5 dari 5 (100%) pekerja *medical representative* di perusahaan “X” menyatakan bahwa mereka ingin untuk mengubah situasi *stressful* menjadi

situasi yang memiliki manfaat bagi dirinya, dengan melakukan *coping*, seperti melakukan pencarian informasi, melakukan analisis serta membuat strategi yang efektif agar dapat mencapai target

5 dari 5 (100%) pekerja *medical representative* di perusahaan “X” menghayati bahwa mereka siap memberikan dukungan serta bantuan kepada rekan kerja/timnya. Saat salah satu anggota tim memiliki masalah, mereka akan saling mendukung dan memberikan kepercayaan bahwa bawahannya tersebut mampu mengatasi masalahnya. Setelah itu, setiap anggota tim memberikan saran berdasarkan dari pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki agar anggota tim tersebut dapat menyelesaikan masalahnya.

Dari situasi yang membuat pekerjaan *medrep* menjadi *stress* dan penghayatan yang ditampilkan oleh pekerja *medical representative* di perusahaan “X”, maka diperlukan *resilience at work*. *Resilience at work* merupakan kemampuan seseorang untuk dapat mengolah sikap dan kemampuan yang dimiliki untuk dapat menolong dirinya sendiri agar dapat bangkit kembali dari keadaan stres, memecahkan masalah, belajar dari pengalaman, serta menjadi lebih sukses dan mencapai kepuasan di dalam suatu proses atau kemampuan seseorang untuk berada dalam keadaan tertekan namun mereka dapat tetap berusaha memecahkan masalahnya dan merubah keadaan yang mengganggu ke arah yang baru dan lebih baik dari sebelumnya dan menjadi memuaskan dalam prosesnya. (Maddi & Koshaba, 2005).

Resilience at work tersebut terbentuk dari *hardiness* yang didalamnya terdiri dari *attitudes* dan *skills*. Individu yang dikatakan memiliki *resilience at work* akan terlihat dari *Attitudes* yang terdiri dari : *Commitment*, *control*, dan *challenge* (atau disebut juga dengan 3C). Selain *attitudes*, terdapat juga *skills* yang terdiri dari : *transformational coping*, dan *social support*. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa *resilience* merujuk pada bagaimana cara seseorang mengolah sikap dan kemampuannya untuk dapat bertahan dan keluar dari keadaan tertekan dan tidak meratapi keterpurukan.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dilihat bahwa penghayatan para pekerja *medical representative* di perusahaan “X” mengenai sikap dan kemampuan mereka ketika berada situasi yang menekan berbeda-beda, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui *resilience at work* pada pekerja *Medical Representative* di perusahaan “X” kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui *resilience at work* pada pekerja *Medical Representative* di perusahaan “X” kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Untuk memperoleh gambaran *resilience at work* pada pekerja *Medical Representative* di perusahaan “X” kota Bandung

1.3.2 Tujuan Penelitian

Untuk memperoleh gambaran *resilience at work* pada pekerja *Medical Representative* di perusahaan “X” kota Bandung yang ditinjau dari dua aspek, yaitu *Attitudes* (yang terdiri dari *Commitment*, *control* dan *challenge*) dan *skills* (yang terdiri dari *transformational coping* dan *social support*).

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Untuk memberikan informasi di bidang psikologi industri dan organisasi mengenai derajat *resilience at work* pada pekerja *medical representative* di perusahaan “X” , Kota Bandung
2. Sebagai referensi dan pendorong bagi peneliti lain yang akan meneliti lebih lanjut mengenai *Resilience at work*, khususnya pada pekerja *medical representative*

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi pada pekerja *medical representative* di perusahaan “X” kota Bandung bahwa *resilience at work* yang mereka miliki diharapkan dapat membantu mereka untuk bertahan pada situasi yang menekan saat bekerja.
2. Memberikan informasi pada atasan ataupun HRD di perusahaan “X” bahwa *resilience at work* dapat membantu mereka untuk mengatasi stress yang dihadapi dalam pencapaian target.

1.5 Kerangka pemikiran

Medical Representative atau sering juga disebut dengan *Medrep* adalah suatu jenis pekerjaan dibidang farmasi yang bertugas untuk menerangkan produk-produk dari perusahaan farmasi , dalam hal ini obat kepada *user* atau target produk. Maka dari itu, biasanya *Medrep* juga sering disebut dengan *Detailer*. *Medrep* berperan untuk menjembatani pertemuan antara pihak perusahaan farmasi dengan *user* seperti *user* dan apotik, ataupun pihak-pihak lainnya yang berwenang.

Pekerja *medrep* sendiri juga dituntut untuk mencapai target selama bekerja namun, untuk mencapai target ini tidaklah mudah bahkan hal ini dapat menimbulkan tekanan yang dialami oleh pekerja *medrep* tersebut. Hal yang membuat pekerja *medrep* menjadi tertekan adalah pencapaian target. Untuk dapat mencapai target mereka harus melakukan presentasi kepada *user*,

dimana mereka harus menunggu *user* selesai bekerja terlebih dahulu dan melakukan persuasi dengan menyelesaikan karakteristik *user* yang berbeda-beda. Selain itu mengenai jam kerja, karena mereka memiliki target kunjungan per hari serta target berupa nominal sehingga membuat mereka harus bekerja hingga larut malam, dan hal yang terakhir yaitu persaingan dengan *medrep* dari perusahaan farmasi lainnya yang dapat menghambat mereka mencapai target karena mungkin saja *user* yang bersangkutan lebih memilih produk dari perusahaan farmasi lain.

Situasi pekerjaan yang dirasakan oleh pekerja *medrep* di perusahaan “X” diatas akan mendapatkan tekanan yang berujung pada stress. Menurut Lazarus dan Folkman (1986) *stress* merupakan keadaan internal yang dapat diakibatkan oleh tuntutan fisik dari tubuh atau kondisi lingkungan dan sosial yang dinilai potensial membahayakan, tidak terkendali atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya. *Stressor* dapat berasal dari berbagai sumber, baik dari kondisi fisik, psikologis, maupun sosial dan juga muncul pada situasi kerja, dirumah, dalam kehidupan sosial, dan lingkungan luar lainnya. Dari situasi pekerjaan yang membuat stress tersebut maka diperlukan *resilience at work*. *Resilience at work* adalah kapasitas seseorang untuk bertahan dan berkembang meskipun dalam keadaan stress. (Maddi & Khoshaba,2005).

Resilience at work bukan hanya kemampuan yang secara langsung muncul sejak seseorang dilahirkan, namun hal tersebut dapat dipelajari dan diperbaiki. Seorang pekerja *medical representative* agar dapat menjadi *resilience*, perlu mengolah *attitudes* dan *skills* yang terdapat di dalam *hardiness*. *Hardiness* merupakan kemampuan untuk mengolah pola *attitudes* dan *skills* yang berfungsi untuk bertahan dan berkembang meskipun dalam keadaan stress. *Attitudes* ini sendiri terdiri dari 3C, yaitu : *commitment*, *control*, dan *challenge*. Selain *attitudes*, untuk menjadi *resilience* seseorang membutuhkan *skills* yang terdiri atas *transformational coping* dan *social support*.

Ketika berada pada situasi yang menekan, pekerja *medrep* di perusahaan “X” akan mengolah aspek yang pertama pada *attitudes* yaitu *commitment*. *Commitment* merupakan sejauh mana pekerja *medrep* tetap terlibat dengan kejadian dan orang-orang disekitarnya walaupun pada saat di situasi yang menekan, juga memandang pekerjaannya sebagai suatu hal yang penting dan cukup berarti untuk mempertaruhkan perhatian yang penuh, imajinasi, dan usaha. Komitmen sebagai salah satu bentuk sikap ini membantu individu untuk terlibat penuh dalam tugas pekerjaan dan kehidupan, juga membentuk pemahaman dari kejadian disekitarnya dan sebagai dasar untuk mengevaluasi hasil yang situasional. apabila pekerja *Medrep* memiliki *resilience at work* yang tinggi maka mereka akan memberikan perhatian yang besar dengan berusaha penuh mencari informasi, berstrategi ketika

menghadapi masalah dan bersedia menunggu dalam waktu yang lama ketika mencapai target karena mereka menilai pekerjaan ini penting sebagai pen jembatan antara perusahaan “X” dengan *user*. Namun apabila pekerja *Medrep* memiliki *resilience at work* yang rendah maka pekerja *medrep* akan merasa pekerjaan ini tidak penting dan tidak dapat dipertahankan dalam mencapai target secara maksimal.

Aspek yang kedua yaitu *control*. *Control* merupakan sejauh mana pekerja *medrep* tetap berupaya memberikan pengaruh positif pada hasil dari perubahan yang terjadi disekitarnya daripada membiarkan diri tenggelam dalam kepasifan dan ketidakberdayaan, dan melakukan yang terbaik untuk menemukan solusi atas masalah pekerjaan sehari-hari. Pekerja *medrep* akan menentukan situasi mana yang terbuka untuk berubah. Sikap ini membantu pekerja *medrep* untuk percaya bahwa perubahan kondisi stres itu penting dan cukup berarti mendedikasikan diri untuk memengaruhi kondisi disekitarnya kearah yang menguntungkan. *Medrep* memiliki *resilience at work* yang tinggi maka mereka akan mencoba untuk membuat sesuatu yang tidak pasti menjadi pasti, dan mencoba menyusun strategi dalam mencapai target, namun apabila *medrep* yang memiliki *resilience* yang rendah akan merasa pasif dan putus asa ketika berada dalam situasi yang menekan.

Aspek yang terakhir dari sikap ini adalah *challenge*. *Challenge* merupakan sejauh mana pekerja *medrep* melihat perubahan sebagai alat dalam

menemukan sesuatu yang baru. Ketika pekerja *medrep* menghadapi perubahan situasi stres, mereka akan mencoba memahaminya, dan belajar dari keadaan stress tersebut. Pekerja *medrep* berani menghadapi situasi yang menekan sebagai sebuah tantangan, bukan menghindarinya. Hal tersebut menunjukkan optimisme ke arah masa depan daripada dirinya takut. Sikap ini membuat pekerja *medrep* merasakan perubahan sebagai proses kehidupan yang normal. Hal ini membuat pekerja *medrep* memandang bahwa pekerjaan tersebut melihat tantangan dari setiap kesulitan dalam mencapai target. *Medrep* memiliki *resilience at work* yang tinggi maka mereka akan merasa tertantang untuk dapat mencapai target dan menjadikan kesulitan sebagai peluang. Namun apabila pekerja *Medrep* memiliki *resilience at work* yang rendah maka pekerja *medrep* akan menyerah dan merasa pesimis untuk mencapai target karena mereka merasa target yang diberikan merupakan beban.

Ketika *commitment, control dan challenge* pada pekerja *medrep* di perusahaan “X” ini tersebut terbentuk, mereka kemudian akan mengolah dan mengembangkan *skill* untuk dapat bertahan dalam pekerjaannya. Terdapat dua aspek *skill* yang kemudian menunjang *hardiness* dan membentuk *resilience at work* pada pekerja *medical representative* di perusahaan “X” kota Bandung. Aspek yang pertama yaitu *Transformational coping*, yaitu kemampuan pekerja *medrep* untuk mengubah situasi *stressful* menjadi situasi yang bermanfaat bagi dirinya, dengan melakukan *coping*, emosi-emosi bersifat

negatif yang muncul saat berada pada situasi *stressful* akan berkurang dan membuka pikiran individu untuk menemukan solusi agar dapat bertindak secara efektif.

Untuk dapat membentuk kemampuan untuk *transformational coping*, Pekerja *medrep* yang memiliki kemampuan untuk *transformational coping*, Pekerja *medrep* akan mencoba untuk memperluas persektif mengenai situasi *stressful*, kemudian mereka akan memahami situasi *stressful* ini secara mendalam dan akhirnya mereka mencari solusi yang terbaik agar dapat mencapai target. *Transformational coping* akan melibatkan proses mentalnya untuk keluar dari situasi *stressful* dan pekerja *medrep* akan mendapatkan umpan balik dengan mengevaluasi pemecahan masalah yang dilakukan oleh dirinya, sehingga pekerja *medrep* yang memiliki *resilience* yang tinggi akan berusaha untuk mencari informasi lain agar mendapatkan solusi dan strategi terbaik khususnya dalam hal pencapaian target. Hal ini akan meningkatkan ketahanan sikap dari *commitment*, *control*, dan *challenge* yang dimiliki oleh pekerja *medrep*.

Aspek yang kedua yaitu kemampuan pekerja *medrep* untuk berinteraksi dengan orang lain agar mendapatkan dan memberikan dukungan sosial. Pekerja *medrep* harus mampu berelasi dengan orang lain didalam lingkungan kerja, baik sesama tim maupun dengan atasan. Pekerja *medrep* harus mampu berinteraksi dengan orang lain, dengan mencoba memberikan

dukungan kepada rekan kerja terlebih dahulu. Ketika pekerja *medrep* telah memberikan dukungan, kemudian mereka akan memberikan bantuan kepada rekan kerja. Hal ini akan membuat rekan kerja lain akan melakukan hal yang sama kepada pekerja *medrep* yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada mereka sehingga hal tersebut membentuk kemampuan *social support*.

Social support akan membantu pekerja *medrep* di perusahaan “X” memecahkan konflik interpersonal dalam pekerjaan dengan berinteraksi secara konstruktif, membantu dan mendukung untuk mencapai *win-win solutions* untuk semua pihak. Mereka percaya bahwa permasalahan adalah kesempatan untuk mempererat hubungan. *Medrep* memiliki *resilience at work* yang tinggi maka mereka akan lebih mampu untuk menanggulangi kesulitan dengan mencari pemecahan masalah dan saling memberikan dukungan dengan orang-orang yang ada disekitarnya. Namun apabila pekerja *Medrep* memiliki *resilience at work* yang rendah maka pekerja *medrep* akan membuat dirinya merasa pesimis, mudah menyerah (putus asa) dalam menghadapi situasi yang sulit dan menarik dirinya dari orang-orang yang ada disekitarnya.

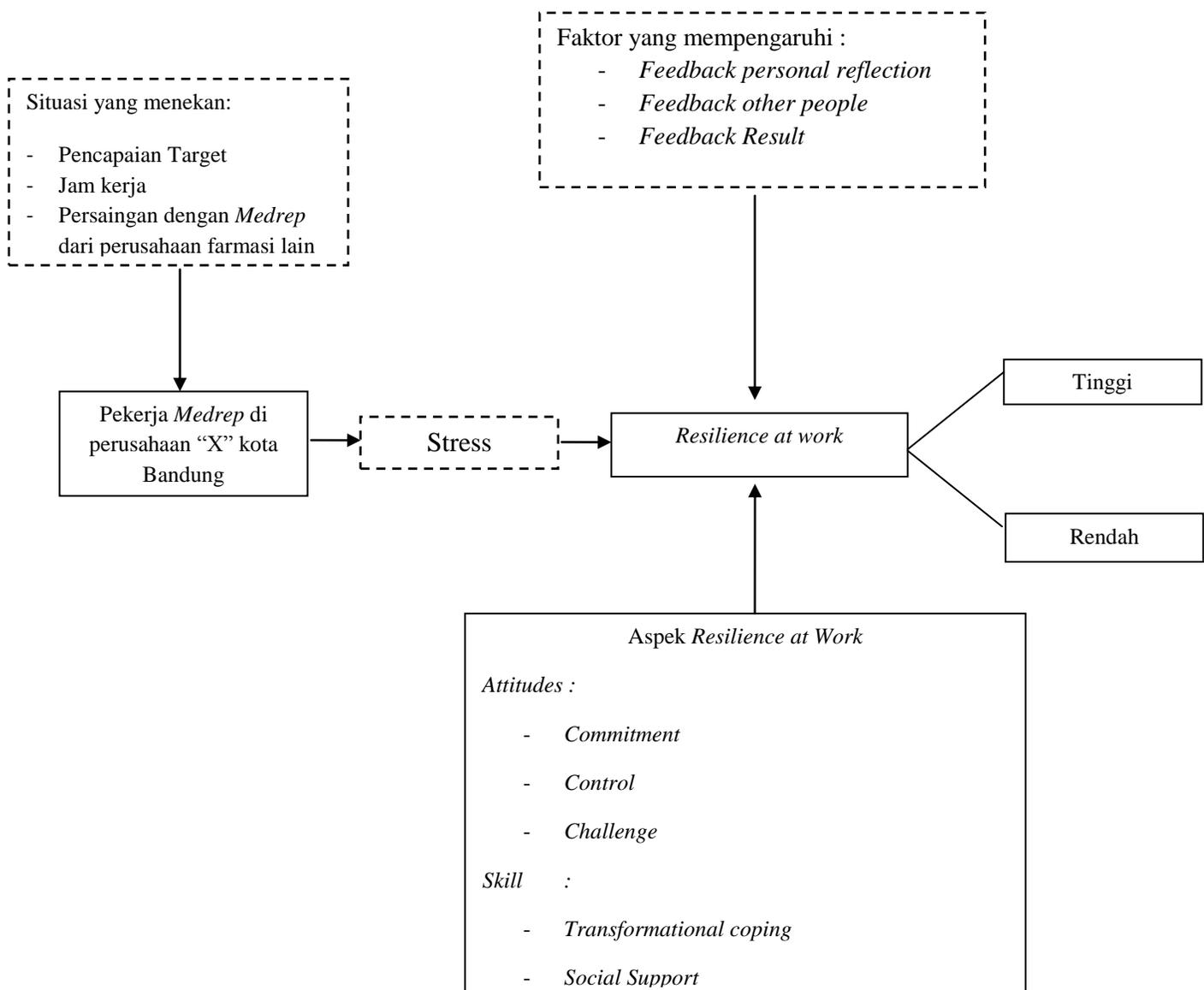
Selain *attitudes* dan *skills*, Terdapat 3 faktor berupa *feedback* yang mempengaruhi *Resilience at work* pada pekerja *medrep* yaitu *Personal reflection*, *other people* dan *result*. *Personal reflection* akan melihat pengamatan yang *pekerja medrep* lakukan dari tindakan dirinya sendiri dan

melihat dirinya melakukan apa yang dibutuhkan, sehingga dengan pekerja *medrep* bertahan akan memperkuat sikap *commitment*, *control*, dan *challenge*. Selanjutnya adalah *other people*. *Other people* merupakan pengamatan atas tindakan individu yang dibuat orang lain, sehingga komentar mereka akan memotivasi individu untuk mengatasi masalah secara konstruktif, memperkuat pembelajaran, memperdalam koneksi kepada mereka.

Faktor yang terakhir adalah *results*. *Results* sendiri adalah dampak aktual dari tindakan pekerja *medrep* pada target kejadian dan/atau orang. Jika *feedback* yang diberikan positif, pekerja *medrep* merasa lebih terlibat dan kurang merasa terasing dalam keadaan stress, mereka juga akan merasa lebih terkendali dan belajar dari tantangan, daripada merasa terancam melainkan membuat mereka merasa lebih *commitment*, *control*, dan *challenge* di dalamnya.

Ketika pekerja *medrep* di perusahaan “X” telah mengolah dan membentuk *attitudes* dan *skills* maka akan terlihat derajat *resilience at work* pada pekerja *medical representative* di perusahaan “X” kota Bandung. Derajat *resilience at work* ini terbagi menjadi dua yaitu tinggi dan rendah. Pekerja *medical representative* yang memiliki derajat *resilience at work* yang tinggi memiliki derajat *attitudes* dan *skills* yang tinggi sehingga mereka akan mengembangkan dirinya dalam mengolah sikap dan kemampuannya ketika menghadapi masalah dalam pencapaian target, sebaliknya pekerja *medical*

representative yang memiliki derajat *resilience at work* yang rendah memiliki salah satu atau kedua aspek antara *attitudes* dan *skills* yang rendah, sehingga mereka akan mengalami keterpurukan dan merasa terbebani ketika menghadapi masalah dalam pencapaian target.



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi

1. Tugas-tugas pekerja *medrep* dalam mencapai target yang tinggi melalui keuletan mereka untuk melakukan kunjungan rutin kepada *user*, melakukan presentasi dalam waktu yang sempit, persaingan dengan *medrep* dari perusahaan farmasi lain merupakan situasi yang sulit
2. Kendala yang dirasakan oleh pekerja *medrep* di perusahaan “X” untuk mencapai target yaitu dalam hal menemui *user*, jam kerja dan persaingan dengan *medrep* dari perusahaan lain.
3. Agar dapat bertahan dan berkembang dalam situasi yang menekan untuk pencapaian target ini dibutuhkan *Resilience at work*.
4. Pekerja *Medrep* memiliki derajat *Resilience at work* yang berbeda-beda.
5. *Resilience at work* memiliki tiga aspek sikap yang terkandung dalam *hardiness*, yaitu *control*, *commitment* dan *challenge* serta dua aspek *skill* yaitu *transformational coping* dan *social support*.
6. Terdapat tiga sumber *feedback* yang merupakan faktor dari *resilience at work* pada perusahaan “X” yaitu *personal reflection*, *other people* dan *result*.