

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu modal utama yang harus dimiliki oleh setiap orang untuk dapat beraktivitas dengan baik. Dengan memiliki tubuh yang sehat, maka setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitasnya dengan lancar. Tentu kesehatan setiap orang dapat mengalami pasang surut, maka bisnis yang berhubungan dengan dunia kesehatan merupakan hal yang terus menerus dibutuhkan oleh masyarakat.

Salah satu bidang bisnis kesehatan yang mengalami perkembangan yang baik semasa krisis ini adalah Bisnis farmasi. Di Indonesia, bisnis ini relatif menggiurkan, mengingat kebutuhan obat dari tahun ke tahun terus meningkat. Terlebih dengan adanya Jamsostek dan target *universal coverage* yang dicanangkan Kemenkes untuk tahun 2014 (dalam Detikhealth.com, 2010). Dengan demikian, pertumbuhan bisnis ini akan menjadi semakin pesat, dan akan memunculkan pertambahan jumlah karyawan secara signifikan dari waktu ke waktu.

PT “X”, merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang farmasi, dan berpusat di kota Solo. Sejak didirikan pada tahun 1978, PT “X” telah mengalami pasang surut untuk mengatasi berbagai krisis yang terjadi, bahkan dapat tetap bertahan. Hal ini mendorong pertumbuhan bisnis di PT “X” untuk terus mengalami peningkatan yang pesat. Pada tahun 2009, PT “X”

membukukan laba yang lebih besar dari laba pada tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan, di tengah pangsa pasar yang lesu karena tekanan perekonomian, PT “X” dapat mengalami peningkatan pendapatan.

Tujuan dari PT “X” adalah mampu bersaing di pasar global, mempertahankan dan menciptakan kepuasan pada para pelanggan dengan membuat berbagai inovasi dan produk-produk bermutu tinggi melalui pelayanan yang efektif, efisien, dan terbaik. Salah satu untuk mencapai tujuan itu adalah menciptakan berbagai jenis produk obat-obatan untuk berbagai macam penyakit serta mengenalkan produknya ke berbagai outlet yang tersebar di seluruh Indonesia seperti Rumah Sakit, Apotik, dan Dokter.

Untuk dapat mencapai peningkatan yang pesat, maka PT “X” harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten untuk melaksanakan berbagai tugasnya. Dalam hal ini, salah satu bagian dalam perusahaan yang sangat berperan dalam menentukan pertumbuhan pasar dari PT “X” adalah bagian marketing, atau yang lebih banyak dikenal dengan nama *Medical Representative (MR)*. Sebagaimana namanya, *Medical Representative* memiliki tugas untuk mewakili perusahaan untuk berhadapan dengan dunia medis professional, terutama Rumah Sakit, Dokter dan Apotik sebagai jalur pemasaran utama dari Produk Farmasi yang diproduksi oleh PT “X”. Tuntutan tugas-tugas yang harus berhubungan dengan orang banyak, membutuhkan kemampuan berkomunikasi dan menjalin relasi yang baik pada para *Medical Representative*. Mereka juga harus memiliki motivasi yang kuat untuk mengembangkan bisnisnya, serta harus mampu mempresentasikan kegunaan, keunggulan serta kandungan yang ada

dalam obat-obat yang ia bawa pada klien-kliennya seperti dokter, apotek atau rumah sakit. Kemampuan presentasi tersebut cukup mempengaruhi digunakannya produk PT.”X” oleh klien.

Peneliti telah mewawancarai salah seorang supervisor *Medical Representative* di PT “X”, yang menyatakan bahwa tugas dan tanggung jawab dari seorang *Medical Representative* menyangkut banyak hal. Setiap *Medical Representative* di perusahaan “X” memiliki tuntutan yang sangat besar dari perusahaan untuk mencapai target penjualan perbulan.

Tuntutan target yang ada dalam pekerjaan seorang *Medical Representative* akan membentuk tuntutan tugas (*job Description*) yang dimiliki oleh *Marketing Representative* tersebut. Setiap *Medical Representative* memiliki tugas untuk merencanakan kegiatan kerja harian, melakukan *sales call* (menghubungi dokter, apotik, dan rumah sakit) untuk membuat janji temu, menemui pihak terkait (PIC) dari apotik atau rumah sakit tersebut, dan mendata kebutuhan obat apa saja yang dapat disediakan oleh pihak perusahaan. Setelah menerima daftar pesanan, maka setiap *Medical Representative* harus mengatur kegiatan distribusi dari pusat distribusi perusahaan kepada para pemesan, dengan menginformasikan *form* pemesanan. Selain itu, *Medical Representative* harus memastikan setiap pesanan yang akan dikirimkan sesuai dengan *form* pemesanan yang telah diisi sebelumnya, dan memastikan bahwa semua produk yang dikirimkan sudah diterima oleh para pemesan. *Medical Representative* juga harus dapat memberikan pelayanan (*after sales service*) kepada para pemesan (Dokter, Apotik, dan Rumah Sakit), dan mewakili perusahaan dalam memberikan apresiasi kepada para pemesannya.

Tugas-tugas yang dimiliki oleh seorang *Medical Representative* merupakan tugas yang cukup menyita waktu. Dalam satu hari kerja, setiap *Medical Representative* di PT "X" menghabiskan tidak kurang dari 5 jam ada di luar kantor untuk berinteraksi dengan Dokter dan Apoteker di wilayah kerjanya. Dengan demikian, waktu kerja efektif di kantor tidak lebih dari 3 jam. waktu yang digunakan biasanya di luar jam kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Karena itu, jam kerja harian dari seorang *Medical Representative* di PT "X" biasanya melebihi jam kerja di kantor pada umumnya, yaitu mencapai 12 jam sehari, bahkan lebih. *Medical Representative* merasa terganggu dengan waktu kerja yang tidak pasti, saat bekerja *Medical Representative* harus menunggu dokter menyelesaikan prakteknya di malam hari. Kesulitan yang dihadapi adalah waktu yang dijanjikan dokter sering kali bersamaan dengan dokter lain dan ketika akan ditemui ternyata dokter tersebut memundurkan waktu perjanjian sehingga seringkali akhirnya mereka tidak bertemu dokter-dokter itu. Selain itu banyaknya *competitor* dari perusahaan farmasi lain yang juga mempunyai tugas yang sama dengan MR PT."X" yaitu mencapai target penjualan.

Selain berbagai tugas yang bervariasi, *Medical Representative* juga memiliki target individual dan kelompok (*team*) yang harus dipenuhi setiap bulan, dan setiap tahunnya. Saat seorang *Medical Representative* dapat mencapai target tersebut, tentu ia akan mendapatkan reward dari perusahaan seperti tambahan insentif, bonus, dan jenjang karir yang baik. Namun, saat seorang *Medical Representative* tidak mampu mencapai target yang sudah ditetapkan, maka

mereka memiliki resiko tidak menerima bonus, tunjangan, maupun fasilitas yang diberikan oleh perusahaan.

Tuntutan target merupakan hal yang sangat penting bagi para *Medical Representative* di PT. "X". Untuk para *Medical Representative* yang tidak dapat mencapai target sampai waktu yang ditetapkan, dapat saja menerima demosi, atau dikeluarkan dari perusahaan. Dengan demikian, kinerja *Medical Representative* merupakan hal yang dianggap sangat penting oleh pihak perusahaan. Para *Medical Representative* akan senantiasa dinilai dari pencapaian target yang sudah ditetapkan perusahaan. Keberadaan target sebagai sebuah ukuran produktivitas dalam lingkungan PT"X", terutama di bagian marketing merupakan hal yang sangat penting.

Pihak perusahaan senantiasa mendorong terciptanya pencapaian target yang tinggi pada diri para *Medical Representative*. Setiap *Medical Representative* memiliki target untuk memasarkan 18 produk pada para pemesan (Dokter, Apotik, dan Rumah Sakit), dengan minimal penjualan Rp. 80.000.000,- bukan hanya target personal, setiap *team* juga memiliki target pencapaian tim sebesar Rp. 640.000.000,- untuk satu bulan. Keberadaan target ini merupakan hal yang harus dipenuhi oleh setiap *Medical Representative*, karena saat mereka tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam 1 bulan, maka mereka akan menerima teguran. Jika seorang *Medical Representative* tidak dapat mencapai target tersebut berturut-turut selama 3 bulan, atau mendapatkan 3 surat teguran, maka ia akan dikeluarkan oleh pihak perusahaan. Hal ini, merupakan bentuk *punishment* dari pihak perusahaan untuk memastikan setiap *Medical*

Representative memiliki pencapaian target yang baik. Sebagian *Medical Representative* menanggapi bahwa pimpinan mereka merupakan orang yang tegas dan cukup perfeksionis, para *Medical Representative* dikontrol ketika melakukan tugas kerjanya.

Di sisi lain, bagi para *Medical Representative* yang dapat mencapai target, bahkan melampaui jumlah yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka mereka akan mendapatkan *reward* sebagai apresiasi dari perusahaan. Para *Medical Representative* yang berhasil mencapai atau melampaui target akan mendapatkan bonus.

Namun, kinerja para *Medical Representative* tidak selalu memuaskan bagi perusahaan. Dari hasil wawancara peneliti kepada 10 orang *Medical Representative* merasa tuntutan pekerjaan mereka cukup berat, target yang harus dicapai setiap bulannya selalu mengalami peningkatan sedangkan iklim penjualan tidak selamanya baik tergantung dari *trend* penyakit. Kadang-kadang ada *Medical Representative* yang tetap tidak dapat memenuhi tuntutan target yang sudah ditetapkan karena berbagai keadaan. Saat mereka tidak memenuhi tuntutan target yang sudah ditetapkan pada tanggal akhir bulan, maka beberapa hari kemudian mereka akan langsung menerima surat teguran tertulis dari perusahaan. Hal ini, seringkali menjadi hal yang memalukan dan selalu dihindari oleh para *Medical Representative* yang kurang produktif. Peneliti mewawancarai seorang *Medical Representative* yang baru saja mendapatkan surat teguran pertama, dan ia mengungkapkan, bahwa saat ia tidak mencapai target, maka akan menimbulkan suatu tekanan tersendiri saat bekerja, karena selain harus menutup kekurangan

target pada bulan sebelumnya, ia juga malu pada rekan-rekan kerjanya, terutama untuk rekan satu tim.

Perusahaan juga berusaha agar para *Medical Representative* yang kurang produktif dapat mengalami perbaikan kinerja. Para *Medical Representative* yang kurang produktif akan diberi tuntunan langsung dari supervisor yang bersangkutan. Dengan harapan dapat meningkatkan kinerja *Medical Representative* tersebut untuk bulan berikutnya, sehingga mereka diharapkan tidak mendapatkan surat teguran berikutnya.

Berdasarkan survey awal pada 10 orang *Medical Representative* di PT “X”, menemukan bahwa 80% (8 orang) yang menghayati bahwa tuntutan target merupakan hal yang menekan dan *Medical Representative* akan merasa cemas (menimbulkan stres) terutama pada awal bulan penjualan sudah tidak terlalu bagus, *Medical Representative* juga harus mencapai target yang pasti untuk setiap bulannya. Sementara, 20% (2 orang) menghayati bahwa keberadaan target merupakan hal yang memacu mereka untuk dapat bekerja lebih baik lagi. Dari 8 orang yang menghayati target sebagai hal yang menekan, 6 orang (75%) *Medical Representative* mengalami gejala sakit kepala dan kadang kehilangan nafsu makan jika usahanya pencapaian target mengalami hambatan. Sebanyak 2 orang (25%) mengungkapkan bahwa mereka sering mengalami sulit tidur pada saat akhir bulan, karena mereka sedang berusaha untuk memenuhi tuntutan target. Hal ini menunjukkan, bahwa kondisi fisik para *Medical Representative* dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja yang sedang mereka hadapi.

Sebagian *Medical Representative* mengungkapkan juga bahwa ada perubahan yang terjadi dari keadaan emosional mereka. Pada 8 orang yang menghayati keberadaan target sebagai hal yang menimbulkan tekanan dalam bekerja, 5 orang (50%) mengungkapkan bahwa mereka sering merasa gelisah pada saat mendekati akhir bulan, sementara 3 orang (30%) mengungkapkan bahwa mereka sering marah-marah dan sulit untuk menjaga stabilitas emosionalnya saat sedang dikejar target.

Adanya tuntutan target yang ada terus menerus dan harus dicapai oleh para *Medical Representative* sebagai sebuah titik pencapaian merupakan suatu hal yang dapat memunculkan stress kerja dalam diri *Medical Representative*. Tentu, Selain target kerja, ada berbagai hal yang dapat memunculkan stres kerja pada para *Medical Representative*. Dari hasil wawancara dengan para *Medical Representative*, didapat bahwa 80% dari mereka mengalami stres yang muncul dari lingkungan kerja, yang disebabkan karena adanya target (60%), adanya masalah dengan rekan kerja / atasan (10%), dan fasilitas kerja yang kurang memadai (10%), sementara 20% mengungkapkan, bahwa stres yang mereka alami terjadi karena adanya masalah yang mereka alami di luar lingkungan kerja, seperti masalah keluarga (10%), dan masalah ekonomi berupa hutang (10%).

Data diatas menunjukkan sebagian besar *Medical Representative* menganggap bahwa lingkungan kerja merupakan hal yang menekan dan menimbulkan ketidaknyamanan. Dalam Psikologi Industri dan Organisasi, keadaan seperti ini dapat dianggap sebagai suatu bentuk stres dalam diri para *Medical Representative*. Untuk menghadapi Stres ini, maka para *Medical*

Representative harus dapat mengembangkan suatu bentuk strategi penanggulangan stres yang efektif untuk dapat mengatasi stres tersebut dan bertindak secara terarah untuk menyelesaikan masalah.

Menurut Lazarus (1984), ketika seorang individu menghadapi suatu masalah yang dianggap sebagai sebuah stres, ada dua respon yang mungkin muncul dalam diri individu. Bentuk *coping* pertama adalah *Problem focused coping*, dimana individu berusaha untuk menyelesaikan masalah yang muncul langsung pada saat masalah tersebut terjadi, atau *emotional focused coping*, dimana ia harus menenangkan terlebih dahulu keadaan emosional yang ia miliki, sebelum bertindak untuk menyelesaikan masalah.

Ketika menghadapi tuntutan target, dari 8 orang *Medical representative* yang menghayati target merupakan hal yang menekan, 1 orang (10%) berusaha untuk melakukan kegiatan kerja lebih baik dan lebih sungguh-sungguh, sementara 7 orang (70%) mencoba untuk menangkan diri terlebih dahulu dengan melakukan aktivitas lain seperti *sharing* dengan atasan, membutuhkan waktu untuk mengalihkan pikiran dari target, dan berusaha untuk menghindari situasi-situasi yang membuat mereka merasa tertekan untuk beberapa lama. Dari hasil wawancara dengan para *Medical Representative*, peneliti dapat melihat adanya variasi dari bentuk strategi penanggulangan stres yang dilakukan oleh para *Medical Representative* tersebut. Sebagian menggunakan *strategi coping problem focused*, namun sebagian lain menggunakan *emotional focused*.

Wawancara lebih lanjut dengan para *Medical Representative* mengungkapkan, bahwa sebenarnya atasan mereka mengharapkan target yang

dimiliki dapat dicapai secepat mungkin. Namun di sisi lain, mereka membutuhkan saat-saat dimana mereka harus menangkan diri. Sebanyak 6 orang dari *Medical Representative* yang diwawancarai, mengungkapkan, bahwa mereka meluangkan waktu beberapa saat untuk dapat bersenda gurau, makan bersama, atau melakukan kegiatan seperti futsal bersama rekan-rekan *Medical Representative* di hari libur untuk dapat mengalihkan pikiran mereka dari tuntutan target yang diberikan oleh perusahaan. Sebanyak 20% menghadapi masalah yang mereka alami dengan berdoa dan berserah diri pada Tuhan YME. Cara penanggulangan stres ini termasuk penanggulangan stres yang berpusat pada emosi.

Sebanyak 20% akan menceritakan masalah yang mereka alami pada keluarga atau teman-teman baik sesama *Medical Representative* maupun teman di luar pekerjaan bahkan dengan atasan. Sebanyak 20% *Medical Representative* akan langsung memikirkan cara untuk mengatasi masalah yang dihadapinya seperti langsung berbicara pada klien atau untuk mendengarkan argumen dari klien. Strategi penanggulangan stres ini termasuk penanggulangan stress yang berpusat pada masalah.

Dari hasil survey ini, peneliti dapat menemukan adanya berbagai bentuk Strategi penanggulangan stres yang bervariasi dalam lingkungan *Medical representative* di perusahaan Farmasi “X”, Karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Strategi penanggulangan stres pada para *Medical representative* di perusahaan farmasi “X”, di kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah jenis strategi penanggulangan stres seperti apa yang dominan digunakan oleh para *Medical representative* perusahaan farmasi “X”, di kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan suatu gambaran mengenai bentuk strategi penanggulangan stres yang dominan pada para *Medical representative* di perusahaan farmasi “X”, di kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran penanggulangan stres yang dominan digunakan serta faktor-faktor apa yang dapat berpengaruh dalam menganggulangi stres yang lebih sering digunakan oleh para *Medical Representative* di perusahaan farmasi “X” di kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan memberikan manfaat teoritis bagi ilmu Psikologi Industri dan Organisasi dan Psikologi Klinis, terutama dalam membahas Strategi penanggulangan stres dalam lingkungan kerja.

2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian mengenai Strategi penanggulangan stres dalam lingkungan kerja.
3. Penelitian ini diharapkan memperkaya sumber kepustakaan penelitian mengenai strategi penanggulangan stress sehingga hasil penelitiannya diharapkan dapat dijadikan sebagai penunjang untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan masukan kepada *supervisor Medical Representative* mengenai Strategi penanggulangan stres pada MR untuk mendapat informasi mengenai bagaimana gambaran *coping stress* ketika MR menghadapi stres sehingga dapat membantu dengan memberikan dukungan sosial ataupun mencari solusi penyelesaian yang terbaik.
2. Memberikan masukan bagi perusahaan mengenai Strategi penanggulangan stres pada para *Medical representative*.

1.5 Kerangka Pemikiran

Medical Representative yang bekerja di Perusahaan Farmasi “X” Bandung memiliki usia yang berkisar antara 21-45 tahun, yang berarti mereka ada dalam rentang usia dewasa. Menurut Santrock, 1995, tuntutan perkembangan dalam masa Dewasa ini berkisar pada menjalin relasi yang akrab dengan lawan jenis, membangun keluarga, memiliki pekerjaan dan pendapatan, dan memiliki hubungan dengan lingkungan kerja yang baik, masa untuk memperluas

keterlibatan dan tanggung jawab pribadi dan sosial, membantu generasi berikutnya menjadi individu berkompeten, dewasa dan mencapai serta mempertahankan kepuasan karir seseorang. Para *Medical Representative* yang bekerja di Perusahaan Farmasi “X”, akan mengalami tuntutan yang sama. Mereka menjalankan kegiatan kerjanya sebagai seorang *Medical Representative* sebagai sebuah usaha untuk memenuhi tugas perkembangannya, yaitu untuk memiliki penghasilan dan pendapatan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

Lazarus (1984) mengungkapkan, bahwa stres secara psikologis merupakan hubungan yang khusus antara seseorang dan lingkungannya, yang dinilai oleh orang tersebut sebagai hal yang merugikan, atau melampaui batasan sumber daya yang ia miliki, dan membahayakan kesejahteraannya. Keadaan lingkungan yang ada di kegiatan kerja, seperti adanya tekanan, target, situasi kerja, dan relasi dengan rekan kerja dan atasan akan dihayati oleh individu sebagai sebuah stressor. Stres dapat dialami saat seorang *Medical Representative* yang menganggap/mempersepsikan situasi lingkungan kerjanya menjadi hal yang dapat merugikan dirinya, melampaui batasan sumber daya (kemampuan) yang ia miliki saat ini, dan membahayakan kesejahteraan (dengan adanya potensi kerugian pada diri individu). Artinya, untuk memunculkan stres dalam diri individu, harus ada suatu kejadian tertentu yang dianggap oleh individu sebagai hal yang memunculkan stress (disebut stressor). Kegiatan kerja yang dilakukan oleh para *Medical Representative* menuntut adanya target tertentu yang harus dicapai dalam jangka waktu tertentu, yang akan mengakibatkan adanya *reward* atau *punishment* dari perusahaan saat target tersebut dapat dicapai, maupun tidak tercapai. Hal ini

menyebabkan munculnya suatu pandangan, bahwa target yang ada merupakan sebuah “*threat*” atau ancaman bagi diri para *Medical Representative*.

Dalam menghayati Stres, maka setiap orang akan melakukan proses *Cognitive Appraisal*, yang merupakan sebuah proses evaluatif yang menentukan mengapa dan bagaimana suatu interaksi yang terjadi antara individu dan lingkungannya bisa memunculkan stress (Lazarus, 1984). Stres dihayati secara individual. Walaupun situasi atau stresornya sama, penghayatan stres setiap *Medical Representative* berbeda tergantung pada penilaian kognitif masing-masing individu.

Dalam menghadapi masalah di pekerjaannya, *Medical Representative* akan melakukan suatu penilaian yang disebut penilaian kognitif (*cognitive appraisal*). Menurut Lazarus & Folkman (1984:31-38), penilaian kognitif ini terdiri atas penilaian primer (*primary appraisal*) dan penilaian sekunder (*secondary appraisal*). Pada penilaian primer, *Medical Representative* akan mengkaji apakah suatu masalah yang dihadapi relevan atau tidak dengan keadaan dirinya, apakah akan mengancam kesejahteraan dirinya atau tidak. Proses penilaian primer ini akan menghasilkan tiga bentuk penghayatan yaitu *irrelevant*, *benign-positive*, dan *stress appraisal*.

Irrelevant adalah suatu bentuk penghayatan ketika *Medical Representative* merasakan masalah di pekerjaannya atau situasi yang dihadapi tidak berpengaruh dan tidak terlalu mengancam akan kesejahteraan dirinya. Artinya, *Medical Representative* tidak menganggap lingkungan kerja yang dapat mengganggu kesejahteraannya. *Benign-positive* menunjukkan masalah atau situasi yang

dihayati oleh *Medical Representative* sebagai suatu hal yang positif dan dapat meningkatkan kesejahteraan dirinya. *Marketing Representative* yang menghayati keberadaan target sebagai stressor yang *benign-positive* justru akan merasa terpacu saat menghayati tuntutan target yang diberikan oleh perusahaan. Jika *Medical Representative* menghayati masalah di pekerjaannya atau suatu situasi yang dihadapi sebagai *irrelevant* maupun *benign-positive* maka masalah yang sedang dihadapi tersebut tidak akan menimbulkan stres. Stres baru akan timbul apabila masalah yang dihadapi *Medical Representative* akan mengancam kesejahteraan dirinya. Bentuk penghayatan ini disebut dengan *stress appraisal*.

Pada penilaian sekunder, *Medical Representative* akan menentukan apa yang dapat dilakukan dan bagaimana cara menghadapi suatu masalah yang dihadapinya dalam situasi tersebut. Penilaian *Medical Representative* terhadap masalah atau situasi yang dihadapinya serta penilaian potensi yang dimilikinya akan mempengaruhi strategi penanggulangan yang akan digunakan. Jika *Medical Representative* menilai bahwa strategi yang digunakan tidak berhasil atau gagal maka *Medical Representative* harus melakukan penilaian kembali (*reappraisal*) terhadap masalah dengan situasi tersebut dan harus mengevaluasi strategi mana yang lebih tepat untuk digunakan.

Stres yang dialami *Medical Representative* memiliki beberapa indikator yang dapat dilihat melalui beberapa gejala yang dapat dirasakan oleh individu, seperti: gejala fisik, psikologis dan gejala tingkah laku. Gejala fisik yang dapat muncul adalah munculnya gangguan pada kesehatan para *Medical Representative*. Hal tersebut dapat menimbulkan berbagai masalah dalam sistem kekebalan tubuh

individu, seperti: kurangnya kemampuan tubuh untuk melawan atau menangkal penyakit dan infeksi. Masalah lain yang dapat terjadi adalah masalah pada sistem cardiovascular, seperti: tekanan darah tinggi, penyakit jantung. Masalah pada muskulosletal juga dapat terjadi, seperti: sakit kepala, *migraine*, asma. Masalah pencernaan seperti: diare dan sembelit pun dapat terjadi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa stres dapat berkontribusi terhadap munculnya berbagai penyakit.

Gejala psikologis yang dapat dilihat sebagai akibat terjadi stres pada *Medical Representative* adalah gangguan psikologis seperti: agresi, ketegangan, emosi tidak stabil, kurangnya percaya diri, dan sulit berkonsentrasi. Gejala tingkah laku merupakan salah satu akibat dari terjadi stres dan dapat lebih mudah untuk dilihat serta diamati oleh orang lain. Gangguan-gangguan ini antara lain: susah makan atau berlebihan makan, sulit tidur, banyak merokok.

Saat seorang individu menghadapi adanya suatu stressor dalam lingkungannya, maka ia akan mengembangkan suatu strategi penanggulangan stres di dalam dirinya untuk dapat berhadapan dengan stres yang muncul dari luar. Strategi untuk menghadapi stressor inilah yang disebut dengan *coping stress* (Lazarus, 1984). *Strategi coping* yang digunakan individu, bergantung dari bagaimana kecenderungan individu untuk menghadapi masalah serupa yang telah dialami di masa yang lalu. Artinya, pada *Medical Representative* yang ada di perusahaan farmasi “X” akan memunculkan suatu strategi penanggulangan stres yang sesuai dengan pengalaman dan penghayatannya ketika menghadapi masalah serupa di masa yang lalu.

Menurut Lazarus & Folkman (1984:141), *coping stress* (strategi penanggulangan stres) adalah perubahan kognitif dan tingkah laku yang terus menerus sebagai usaha individu untuk mengatasi tuntutan secara eksternal maupun secara internal yang di nilainya sebagai suatu beban yang melampaui sumber daya yang dimilikinya. Strategi penanggulangan stres pada dasarnya dilakukan untuk mengurangi atau menghilangkan rasa stres yang ditimbulkan oleh masalah yang ada. Jadi setiap kali *Medical Representative* mengalami stres, maka ia akan berupaya mengatasi stres tersebut hingga tidak mempengaruhi kinerjanya sebagai *Medical Representative*. Menurut Lazarus & Folkman (1984:150-153), strategi penanggulangan stres ada dua macam, yaitu *problem focused coping* (strategi penanggulangan stress yang berpusat pada masalah) dan *emotion focused coping* (strategi penanggulangan stress yang berpusat pada emosi).

Problem focused coping merupakan cara *Medical Representative* yang dengan aktif mencari penyelesaian dari masalah yang sedang dihadapi, menghilangkan kondisi atau situasi yang dapat menimbulkan stress. *Problem focused coping* biasanya digunakan *Medical Representative* terhadap situasi yang dinilainya dapat diubah. *Medical Representative* merumuskan masalah, membuat beberapa alternatif jalan keluar, mempertimbangkan keuntungan dan kerugian setiap alternatif, memilih alternatif terbaik, dan akhirnya mengambil keputusan untuk bertindak.

Ada dua bentuk *problem focused coping* yaitu *planful problem solving* dan *confrontative coping*. *Planful problem solving* menunjukkan usaha untuk

memecahkan masalah dengan tenang dan hati-hati disertai dengan pendekatan analitis untuk memecahkan masalah secara terencana. Contohnya dalam hal ini para *Medical Representative* akan berusaha untuk mencari akar permasalahan, mempertimbangkan baik-buruknya sebuah pilihan, dan merencanakan tindakan yang akan diambil. *Confrontative coping* menunjukkan usaha-usaha untuk memecahkan masalah atau mengubah keadaan yang dilakukan secara agresif. Contohnya *Medical Representative* yang sedang berhadapan dengan masalah di pekerjaannya karena tindakan orang lain akan mencoba mencari orang sumber masalah atau atasan yang memiliki kewenangan untuk mendorong mereka mengambil keputusan yang akan menyelesaikan masalah.

Emotion focused coping merupakan cara *Medical Representative* untuk menghadapi stres yang melibatkan usaha-usaha untuk mengatur emosi dalam menyesuaikan diri terhadap dampak yang akan ditimbulkan oleh situasi yang penuh tekanan. *Emotion focused coping* biasanya di gunakan oleh *Medical Representative* jika berhadapan pada suatu situasi yang harus diterimanya dan tidak dapat diubah. *Emotion focused coping* ini sebagian besar terdiri proses kondisi yang ditujukan untuk mengurangi tekanan emosi. Ada enam bentuk *emotion focused coping*, yaitu *distancing*, *self control*, *escape avoidance*, *positive reappraisal*, *seeking social support*, dan *accepting responsibility*.

Distancing menggambarkan reaksi menjaga jarak atau tidak melibatkan diri dalam masalah. Dalam hal ini *Medical Representative* yang mengalami masalah dengan klien (Dokter), untuk sementara waktu mengatasi stres yang dialaminya dengan melupakan masalahnya di pekerjaan dan melakukan kegiatan

lain seperti; Jalan-jalan di tempat keramaian (Mall), karaoke, nonton atau belanja. Sampai dapat mengurangi rasa stress yang diderita. *Self control*, yakni usaha untuk mengendalikan diri sendiri, agar tidak melakukan hal apapun yang merugikan atau berbahaya dalam lingkungan kerjanya. Artinya, *Medical Representative* akan berusaha untuk menenangkan perasaannya sehingga ia tidak melakukan hal-hal yang dirasa akan merugikan orang lain atau merugikan dirinya sendiri.

Escape avoidance, menggambarkan reaksi berkhayal dan usaha menghindar atau melarikan diri dari masalah yang sedang dihadapi. *Medical Representative* yang sedang mengalami masalah dalam pekerjaannya memilih bolos kerja. *Medical Representative* yang mengalami kesulitan dalam menghadapi klien (Dokter) menjadi malas untuk mendatangi dokter yang bersangkutan. *Positive reappraisal*, yakni individu berusaha untuk menciptakan makna yang positif dengan memusatkan pada pengembangan personal dan juga melibatkan hal-hal yang bersifat religius. Dalam hal ini *Medical Representative* yang mengalami stres mencoba mengambil hikmah dari kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya sebagai *Medical Representative*, selain itu berdoa kepada Tuhan untuk diberikan kemudahan dan petunjuk untuk mengatasi permasalahan yang dialaminya tersebut.

Seeking social support merupakan usaha dari dalam diri untuk mendapatkan dukungan dari luar diri dalam bentuk informasi, bantuan nyata, maupun dukungan emosional. Dalam hal ini, *Medical Representative* mengatasi stresnya dengan meminta nasehat dan bertanya kepada rekan kerja atau

supervisornya tentang masalah yang dialami oleh *Medical Representative* ketika berhadapan dengan klien. *Accepting responsibility* merupakan usaha untuk mengakui peranan dirinya dalam permasalahan yang dihadapi dan mencoba untuk menempatkan segala sesuatu dengan benar sebagaimana mestinya. *Medical Representative* menyadari bahwa kesulitan yang dialaminya untuk memenuhi tuntutan perusahaan maupun dalam menghadapi klien merupakan konsekuensi dalam menjalankan perannya sebagai *Medical Representative*.

Pada kenyataannya setiap individu menggunakan kedua bentuk *coping stress* tersebut dalam menghadapi tuntutan baik internal maupun eksternal (Lazarus & Folkman, 1984:157). Artinya, selain Strategi *coping Problem Focus* dan *Emotional Focus*, maka para *Medical Representative* juga dapat memunculkan *Coping Stress* yang bersifat campuran, yaitu saat mereka menunjukkan kedua ciri *coping* dalam menghadapi masalah. Seorang *Medical Representative* dapat saja memunculkan *strategi coping* yang menunjukkan ciri *coping Problem-Focused* maupun *Emotion-focus*. Misalnya *Medical Representative* yang berusaha menghindari masalah, namun menggunakan waktu untuk menghindar tersebut untuk membuat perencanaan untuk dapat menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.

Kemampuan individu untuk dapat memilih strategi yang tepat saat berhadapan dengan lingkungan yang dianggap mengancam atau membahayakan dapat berbeda antara satu individu dengan individu yang lain. Cara seseorang menanggulangi stres ditentukan pula oleh sumber daya yang dimiliki oleh individu. Sumber daya yang dimiliki oleh individu adalah kesehatan dan energi,

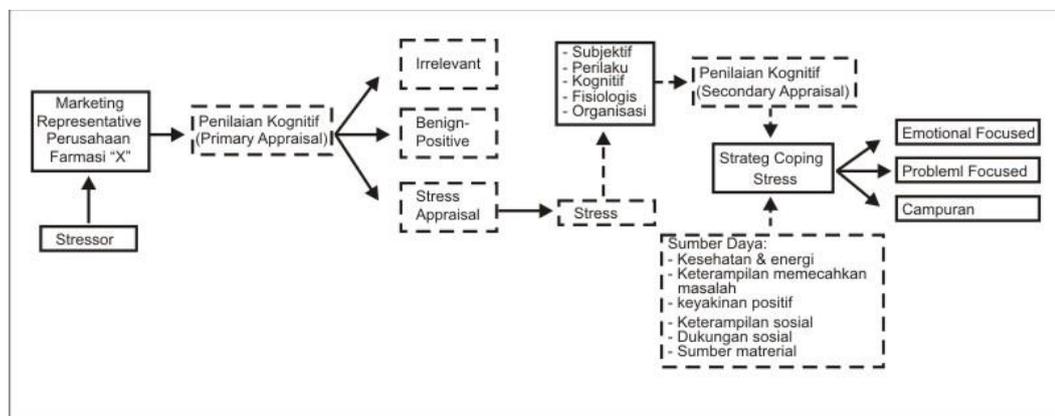
keterampilan memecahkan masalah, keyakinan yang positif, keterampilan sosial, dukungan sosial, dan sumber material (Lazarus & Folkman, 1984:158-164). Kesehatan dan energi dibutuhkan oleh *Medical Representative* untuk menyelesaikan masalahnya. Bila *Medical Representative* berada dalam keadaan sehat maka akan lebih mudah menangani permasalahan yang ada karena mereka memiliki energi yang cukup. Keterampilan dalam memecahkan masalah adalah kemampuan mencari informasi, menganalisa, mengidentifikasi masalah, mempertimbangkan masalah, memilih dan menerapkan rencana yang tepat dalam bertindak. Jika *Medical Representative* memiliki keterampilan untuk memecahkan masalah yang dihadapi terutama masalah yang berhubungan dengan pekerjaan maka akan lebih mudah dalam menangani masalahnya.

Keyakinan yang positif adalah sikap optimis, berfikir positif terhadap kemampuan diri. Hal tersebut merupakan sumber daya psikologis yang penting dalam upaya menanggulangi masalah yang paling tepat. Jika *Medical Representative* memiliki pandangan yang positif terhadap kemampuan dirinya maka akan mempermudah mereka dalam menyelesaikan pekerjaan serta menyelesaikan masalah yang dihadapinya. Keterampilan sosial yang adekuat dan efektif memudahkan para *Medical Representative* dapat menyelesaikan masalahnya tersebut dengan bekerjasama dengan *Medical Representative* lain.

Dukungan sosial merupakan informasi, bantuan, atau dukungan emosional dari orang lain yang dapat membantu mereka dalam menanggulangi permasalahannya. Sumber-sumber material dapat berupa uang, barang, fasilitas lain yang dapat mendukung terlaksananya penanggulangan secara lebih efektif.

Dalam hal ini jika para *Medical Representative* merasa bahwa gaji, tunjangan serta fasilitas-fasilitas yang diberikan perusahaan cukup memadai maka akan data membantu mereka untuk mengatasi stress yang muncul dalam menjalankan pekerjaannya sebagai *Medical Representative*. Jika *Medical Representative* memiliki sumber-sumber daya tersebut, maka mereka akan lebih mudah mengatasi stres yang disebabkan karena masalah-masalah yang muncul baik di bidang pekerjaan maupun permasalahan pribadi.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas dapat digambarkan sebuah skema kerangka pikir, yaitu sebagai berikut :



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi Penelitian

1. Pekerjaan sebagai *Medical Representative* (MR) merupakan suatu pekerjaan yang rentan akan stres karena dihadapkan pada berbagai macam tuntutan tugas kerja yang menjadi sebab permasalahan, walaupun situasi atau stressornya sama tetapi penghayatan stres tiap

Medical Representative berbeda tergantung penilaian kognitif masing-masing individu.

2. Perbedaan proses penilaian kognitif para *Medical Representative* terhadap stressor yang mereka hadapi, memungkinkan para *Medical Representative* mempersepsi masalah tersebut dapat menimbulkan tinggi atau rendahnya stres.
3. *Medical Representative* dalam melakukan penilaian kognitif melalui dua tahap yaitu *Primary Appraisal* dan *Secondary Appraisal*.
4. Munculnya stres yang dialami oleh para *Medical Representative* akan mendorong mereka melakukan suatu strategi penanggulangan sebagai usaha untuk menanggulangi stres yang dihadapi.
5. Terdapat dua bentuk strategi penanggulangan stres yang dilakukan oleh *Medical Representative* , yaitu strategi penanggulangan stres yang berpusat pada masalah (*problem focused coping*) dan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi (*emotion focused coping*)
6. Cara *Medical Representative* menanggulangi stres berkaitan dengan sumber daya yang dimilikinya seperti kesehatan dan energi, keterampilan memecahkan masalah, keyakinan yang positif, keterampilan social, sumber material maupun dukungan sosial.