

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan informasi dan teknologi saat ini menuntut para tenaga kerja memiliki daya saing yang tinggi dan juga fleksibel dalam segala kondisi. Tingkat persaingan yang tinggi membuat dunia usaha dan dunia industry membutuhkan keberagaman kompetensi penyediaan produk yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mudah, cepat, nyaman dan efektif serta efisien. Akibatnya tenaga kerja harus mampu mengikuti perubahan yang ada, yakni peningkatan kualifikasi kemampuan tenaga kerja dalam persaingan di dunia kerja.

Keberhasilan suatu perusahaan saat ini tidak hanya ditentukan oleh adanya kepemilikan modal serta fasilitas yang dimiliki. Akan tetapi ditunjang juga dengan tersedianya tenaga kerja yang handal dan mumpuni. Setiap perusahaan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang sehat baik jasmani maupun rohaninya, memiliki mental dan disiplin yang baik, semangat dan etos kerja yang tinggi serta kemampuan dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan untuk menjawab tantangan di dunia kerja (Nitta, 2013: 11).

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya terpenting dalam suatu negara bahkan organisasi. Kualitas SDM ikut menentukan kesuksesan dan pencapaian tujuan. Berbicara mengenai SDM dalam perusahaan dimana tuntutan pasar semakin beraneka ragam, sementara perusahaan berusaha memenuhi permintaan pasar dengan cara yang efektif dan efisien. Pengelola SDM

selalu diupayakan setiap perusahaan agar memberikan pelayanan terbaik pada konsumen lewat profesionalisme karyawan. Untuk itu, pentingnya perencanaan sumber daya manusia oleh perusahaan adalah untuk mengantisipasi kerugian jangka panjang sebagai akibat dari karyawan tidak siap menghadapi perubahan dan tuntutan dalam organisasi.

Tantangan bagi Manajer SDM ialah bagaimana mencari karyawan baru yang berkompeten. *Problem* selanjutnya yang datang adalah bagaimana mencetak karyawan berkualitas dan mempertahankannya demi kelangsungan bisnis perusahaan. Saat ini tenaga kerja tidak hanya dituntut memiliki kualifikasi yang baik dari segi *hard skill*, tetapi juga menuntut kecakapan dari segi *soft skill*, seperti kejujuran, tanggung jawab, nilai kesopanan, kreatifitas, komunikasi yang baik, tanggung jawab dan mampu bekerja sama dalam tim (Susanti, 2017: 2).

Peningkatan kualitas karyawan saat ini menjadi salah satu hal yang bisa dikategorikan penting dan memerlukan penanganan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan juga profesionalisme karyawan. Adapun sasaran dari pengembangan kualitas tenaga kerja adalah untuk meningkatkan kinerja operasional karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan. Selain itu, kualitas karyawan yang tinggi tentunya melahirkan komitmen kerja yang kuat terutama dalam menyelesaikan beban tugas pekerjaannya masing-masing secara lebih efektif, efisien dan produktif.

Salah satu penyebab menurunnya produktivitas karyawan adalah karena tidak adanya kesesuaian antara tingkat kemampuan yang dimiliki oleh karyawan, dengan berkembangnya kebutuhan akan kompetensi karyawan yang beragam guna menjawab permasalahan dan dinamika tantangan duni kerja yang semakin kompleks. Sedangkan perhatian perusahaan akan program pendidikan dan pelatihan yang sesuai bagi karyawan sangat minim. Hal ini menurut

beberapa pihak menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penurunan kemampuan karyawan (Turere, 2013: 11).

Berkaca dari pemaparan tersebut, terdapat hubungan yang erat antara produktivitas karyawan dengan tingkat pertumbuhan perusahaan. Dengan kata lain apabila produktivitas karyawan itu baik maka besar kemungkinan pertumbuhan perusahaan akan mengalami kenaikan juga. Produktivitas karyawan dapat dikatakan baik jika dia memiliki keahlian (*skill*) yang baik, bersedia bekerja sesuai dengan gaji atau upah yang diberikan tentunya juga sesuai dengan perjanjian dan memiliki harapan untuk terjaminnya masa depan yang lebih baik. Produktivitas karyawan merupakan hasil dari persepsi atau pemikiran karyawan mengenai tugas dan pekerjaan mereka. Beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan diantaranya adalah lingkungan kerja, kondisi pekerjaan yang dihadapi karyawan, kebijakan dan prosedur perusahaan, gaya kepemimpinan atasan, hubungan kerja antar karyawan, dan tunjangan atau insentif yang diterima. Selain itu, tinggi rendahnya produktivitas karyawan juga dipengaruhi oleh kepribadian seseorang terhadap pekerjaannya (Stepanus, 2014: 132).

Skill atau kemampuan seseorang pada umumnya dipandang sebagai kemampuan teknis yang dimiliki calon pekerja seperti kemampuan menggunakan suatu alat, mengolah data, mengoperasikan komputer, atau mengetahui pengetahuan tertentu. Kemampuan-kemampuan seperti ini disebut dengan *hard skills* atau kemampuan teknis. *Hard skill* sebagaimana yang didefinisikan oleh Random House Dictionary (dalam Robles, 2012), yaitu kemampuan yang berasal dari pengetahuan, kemampuan praktis, atau kecerdasan untuk melakukan sesuatu dengan baik; kompetensi dalam melakukan sesuatu; keahlian atau keterampilan yang membutuhkan latihan tertentu. *Hard skill* yang juga sering disebut kemampuan teknis ini sangat diperlukan

oleh karyawan dalam melaksanakan serangkaian tugas-tugas pokok dalam menyelesaikan pekerjaan.

Sedangkan *soft skill* merupakan gabungan dari kemampuan seseorang untuk berinteraksi dengan orang lain (*interpersonal skill*) dan kemampuan pengendalian diri (*intrapersonal skill*) yang dapat dikembangkan secara maksimal guna menunjang pekerjaan (Iskandar, 2014). *Soft skill* ini umumnya didapat dalam kehidupan sehari-hari seseorang melalui lingkungan, pergaulan, serta kebiasaan dan sifat-sifat lain selain kemampuan teknis. Kemampuan ini pada umumnya terbentuk melalui kehidupan sosial seseorang seperti interaksi dengan banyak orang. *Soft skill* ini dapat diasah di dalam sebuah organisasi, karena dalam sebuah organisasi dapat menjadi tempat yang baik untuk tumbuh kembang *soft skill* seseorang. Apabila *soft skill* yang dimiliki seseorang dapat bersinergi dengan budaya organisasi dari sebuah perusahaan, maka dapat menjadi kekuatan untuk menggerakkan sumber daya manusia perusahaan dalam upaya meningkatkan produktifitas kerja karyawan (Hariyanto, 2016: 1).

Kurangnya persediaan tenaga kerja yang memiliki keterampilan untuk melakukan pekerjaan yang dibutuhkan saat ini membuat perusahaan harus meluangkan waktu untuk melatih mereka sesuai dengan yang dibutuhkan. Masing-masing dunia usaha maupun industri dapat memberikan sederet kompetensi teknis maupun non teknis yang berbeda, namun pada umumnya jenis kompetensi non teknis lebih banyak dibandingkan dengan kompetensi teknis (Rahayu, 2012: 138)

Mengutip dari *Lesson From The Top* karangan Neff dan Citrin dalam Sailah (2008) dimana mereka melakukan wawancara terhadap 50 pengusaha sukses. Dari hasil wawancara tersebut didapatkan 10 (sepuluh) kiat sukses dalam dunia kerja, yang mana tidak menyebutkan pengaruh keterampilan teknis (*hard skill*) terhadap kesuksesan seseorang. Justru mereka

berpendapat bahwa kualitas dalam diri seseorang (*soft skill*) dan kemampuan mereka berkomunikasi dengan orang lain (*people skill*) yang berperan penting dalam kesuksesan mereka di dunia kerja (Rahayu, 2012: 138). Hal ini berarti bahwa kemampuan *hard skill* yang ditunjang oleh keterampilan *soft skill* seseorang, mampu menghantarkan orang tersebut ke puncak sukses mereka, sekaligus mempertahankannya.

Kimia Farma merupakan perusahaan industri dalam bidang farmasi pertama di Indonesia yang didirikan oleh Pemerintah Hindia Belanda tahun 1817. Naamloze Vennootschap (N.V) Chemicalien Handle Rathkamp & Co adalah nama awal dari perusahaan ini. Berdasarkan kebijaksanaan nasionalisasi atas bekas perusahaan Belanda di masa awal kemerdekaan pada tahun 1958, Pemerintah Republik Indonesia melakukan peleburan sejumlah perusahaan farmasi menjadi PNF (Perusahaan Negara Farmasi) Bhinneka Kimia Farma. Pada tanggal 16 Agustus 1971, bentuk badan hukum PNF diubah menjadi Perseroan Terbatas, sehingga nama perusahaan berubah menjadi PT. Kimia Farma (Persero). Bersamaan dengan perubahan tersebut, Perseroan telah dicatatkan pada Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (sekarang kedua bursa telah merger dan kini bernama Bursa Efek Indonesia). Dengan dukungan kuat riset dan pengembangan, segmen usaha yang dikelola oleh perusahaan induk ini memproduksi obat jadi dan obat tradisional, *iodium*, kina dan produk-produk turunannya, serta minyak nabati.

PT. Kimia Farma (Persero) Terbuka merupakan sebuah perusahaan pelayanan kesehatan yang terintegrasi, bergerak dari hulu ke hilir. PT. Kimia Farma memiliki bidang usaha utama, yaitu industri yang didukung oleh riset dan pengembangan, pemasaran, distribusi, ritel farmasi, laboratorium klinik dan klinik kesehatan. Dengan dukungan kuat riset dan pengembangan, segmen usaha yang dikelola oleh perusahaan induk ini memproduksi obat jadi dan obat tradisional, *iodium*, kina dan produk-produk turunannya, serta minyak nabati. Lima fasilitas

produksi yang tersebar di kota-kota besar di Indonesia merupakan tulang punggung dari segmen industri, dimana kelimanya telah mendapat sertifikat ara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) dan sertifikat dari International Organization for Standardization, atau lebih dikenal sebagai ISO, yakni ISO 9001 (standarisasi untuk sistem mutu yang digunakan sebagai model jaminan mutu dalam perancangan, produksi, dan pelayanan), ISO 9002 (standarisasi untuk sistem mutu yang digunakan sebagai model jaminan mutu dan dalam produksi dan instalasi) dan ISO 14001 (standarisasi internasional untuk bidang Sistem Manajemen Lingkungan dimana merupakan sistem manajemen perusahaan yang berfungsi untuk memastikan bahwa proses yang digunakan dan produk yang dihasilkan telah memenuhi komitmen terhadap lingkungan, terutama dalam upaya pemenuhan terhadap peraturan di bidang lingkungan, pencegahan pencemaran dan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan).

Hasil produksi yang di buat oleh pabrik farmasi perusahaan baik produk obat-obat kimia, formulasi dan herbal, dibagi dalam 6 lini produksi yaitu etikal, obat bebas, generik, narkotika, lisensi dan bahan baku. Produk perusahaan terdiri lebih dari 385 item produk dan dipasarkan keseluruh Indonesia serta di ekspor ke beberapa negara melalui jaringan distribusi perseroan atau yang memiliki perjanjian dengan perseroan. Sebagai bagian dari tanggung jawab sosialnya, Kimia Farma berkomitmen untuk memastikan pasokan obat generik yang tetap ke pasar.

PT Kimia Farma (Persero) Terbuka mempunyai 5 anak perusahaan, yaitu PT Kimia Farma *Trading dan Distribution*, PT Kimia Farma Apotek, PT Sinkona Indonesia Lestari, PT Kimia Farma Diagnostika, dan PT Asuransi InHealth. Anak perusahaan yang menjadi obyek penelitian peneliti ialah PT Kimia Farma *Trading & Distribution*. PT Kimia Farma *Trading dan Distribution* (KFTD) ialah anak perusahaan perseroan yang didirikan pada tanggal 4 Januari 2003, bergerak di bidang layanan distribusi dan perdagangan produk kesehatan dan memiliki

wilayah layanan yang luas mencakup 34 provinsi dan 511 kabupaten atau kota. Sebagai penyedia jasa layanan distribusi, PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* menyalurkan aneka produk dari perseroan, produk dari keagenan lainnya, serta produk-produk non-keagenan. PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* mendistribusikan produk-produk tersebut ke apotek Kimia Farma.

PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* (KFTD) berperan penting dalam upaya peningkatan penjualan produk-produk Perseroan. PT Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* memiliki jaringan sebanyak 46 cabang dan tenaga salesman sejumlah 611 orang untuk melayani 45.173 outlet terdaftar di seluruh wilayah Indonesia. Disamping mendistribusikan produk-produk Kimia Farma, PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* (KFTD) juga bertindak sebagai distributor untuk produk-produk utama (*principal*) untuk dalam dan luar negeri. Salah satu cabang dari PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* (KFTD) berlokasi di Jemursari Surabaya.

PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* (KFTD) Cabang Surabaya memiliki 30 karyawan yang terdiri dari branch manager, supervisor tiap bidang, pelaksana administrasi, kasir, juru tagih, pelaksana hantaran, sales, dan marketing. Nilai keunggulan dari PT. Kimia Farma ini yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan (*customer first*) , integritas dan komitmen, teamwork yang responsibel dan profesional, serta SDM yang kompeten dan teknologi yang

Inovatif. Berdasarkan nilai-nilai unggulan tersebut, dari penelitian ini dapat diukur

dan diketahui apakah karyawan-karyawan yang berada di PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* (KFTD) Cabang Surabaya telah memenuhi dan memiliki nilai-nilai unggulan seperti yang ditetapkan oleh perusahaan.

Saat ini PT. Kimia Farma *Trading dan Distribution* (KFTD) melayani perdagangan baik di tingkat Apotik, Rumah Sakit, Toko Obat sampai ke Pasar Tradisional. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari table berikut:

Tabel 1.1 Pelanggan Kimia Farma *Trading dan Distribution*

Apotik Internal	412
Apotik Eksternal	13.558
Rumah Sakit	1.975
PBF	775
Grosir	752
Toko Obat	3.691
Pasar Modern	2.074
Pasar Tradisional	6.572
Horeka	106
<i>Specialities</i>	787
Lain - lain	1.325

Sumber: <http://www.kftd.biz/pelayanan/perdagangan.html> (diakses pada 11 Mei 2018)

Dari Tabel di atas, dapat dilihat bahwa setidaknya ada 11 (sebelas) golongan yang dilayani oleh PT. Kimia Farma *Trading dan Distribution* (KFTD). Ini jelas menuntut kinerja karyawan yang handal, profesional dan juga menguasai baik pengetahuan tentang obat-obatan juga kemampuan menjalin mitra kerja sama dengan konsumen. Penguasaan *hard skill* dan ditunjang dengan kemampuan *soft skill* yang bagus tentu saja diharapkan mampu meningkatkan

produktivitas kerja karyawan. Dimana hal ini tentu saja berimbas pada perkembangan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **Analisis Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* terhadap Produktivitas Karyawan (Studi pada PT Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* Surabaya)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang akan di kaji ialah:

1. Apakah *hard skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* (KFTD) ?
2. Apakah *soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* (KFTD) ?
3. Apakah *hard skill* dan *soft skill* secara bersama-sama berpengaruh terhadap produktivitas karyawan PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* (KFTD) ?
4. Variabel manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap produktivitas karyawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini tujuan penelitian yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *hard skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* (KFTD).
2. Untuk mengetahui apakah *soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* (KFTD)

3. Untuk mengetahui apakah *hard skill* dan *soft skill* secara bersama-sama berpengaruh terhadap produktivitas karyawan PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution* (KFTD) .
4. Untuk mengetahui variabel manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap produktivitas karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini manfaat penelitian yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sumber daya manusia tentang bagaimana pengaruh keterampilan *hard skill* dan *soft skill* terhadap produktivitas kerja karyawan.
2. Untuk PT. Kimia Farma *Trading* dan *Distribution*, penelitian ini dapat dipergunakan sebagai tambahan informasi dalam pengambilan keputusan terkait dengan pengembangan sumber daya manusia perusahaan terutama yang berhubungan dengan peningkatan produktivitas karyawan.
3. Dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.
4. Dapat digunakan sebagai referensi pihak HRD dalam meningkatkan produktivitas karyawan terkait peningkatan *hard skill* dan *soft skill*.