

Analisis Sosiologis Peran dan Interaksi Tenaga Kerja terhadap Produktivitas di Industri Farmasi

Tara Shinta Yuliani¹, Didin Syarifuddin²

¹Universitas Terbuka, ²Sekolah Tinggi Pariwisata Ars Internasional
yulianitarashinta@gmail.com¹, didinars123@gmail.com²

ABSTRACT

This research focuses on understanding how workforce roles and interactions influence productivity in the pharmaceutical industry, using a case study at PT Novell Pharmaceutical Laboratories Gunung Putri, Bogor. The researchers believe that productivity is not solely determined by technical and procedural aspects but is also shaped by the social dynamics of the workplace. This study employed a qualitative approach, combining literature review, field observations, and in-depth interviews with several employees at PT Novell. This method was used to understand daily work practices in a production environment subject to strict regulations. The findings indicate that a clear division of roles plays a crucial role in maintaining smooth work coordination and reducing the potential for operational errors. Furthermore, the quality of social interactions among workers tends to influence the effectiveness of collaboration, particularly in processes that demand precision and consistency. These findings demonstrate that productivity in the pharmaceutical industry needs to be understood as a result of a combination of technical and social aspects, making a sociological perspective relevant in human resource management.

Keywords: sociological analysis; interaction; roles; productivity

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada pemahaman tentang bagaimana peran dan interaksi tenaga kerja yang memengaruhi produktivitas di industri farmasi, dengan studi kasus di PT Novell Pharmaceutical Laboratories Gunung Putri, Bogor. Peneliti memandang bahwa produktivitas tidak semata-mata ditentukan oleh aspek teknis dan prosedural saja, tetapi juga dibentuk melalui dinamika sosial yang ada di tempat kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggabungkan studi literatur, observasi lapangan, dan wawancara mendalam pada beberapa karyawan di PT Novell. Metode ini dipakai agar dapat memahami praktik kerja sehari-hari dalam lingkungan produksi yang berada di bawah regulasi yang ketat. Hasil temuan menunjukkan bahwa adanya kejelasan pembagian peran yang berperan penting dalam menjaga kelancaran koordinasi kerja dan mengurangi potensi kesalahan operasional. Selain itu, kualitas interaksi sosial antar tenaga kerja cenderung memengaruhi efektivitas kolaborasi, terutama dalam proses yang menuntut ketepatan dan konsistensi. Temuan ini memperlihatkan bahwa produktivitas di industri farmasi perlu dipahami sebagai hasil dari gabungan antara aspek teknis dan aspek sosial, sehingga perspektif sosiologis menjadi relevan dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Kata Kunci: analisis sosiologis; interaksi; peran; produktivitas

PENDAHULUAN

Produktivitas tenaga kerja dalam industri farmasi sering kali dipahami sebagai hasil dari kepatuhan terhadap standar teknis dan prosedur operasional yang ketat, terutama dalam konteks industri yang berada di bawah pengawasan regulasi yang tinggi (Kasmir, 2019). Namun, dalam praktik kerja sehari-hari, pencapaian

produktivitas tidak selalu berjalan seiring dengan kelengkapan sistem dan aturan yang telah ditetapkan. Tenaga kerja di lingkungan produksi farmasi dihadapkan pada tuntutan ketepatan, disiplin, serta koordinasi lintas bagian yang kompleks, sehingga relasi kerja dan pola komunikasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari proses produksi itu sendiri (Sedarmayanti, 2017). Ketika interaksi antar tenaga kerja tidak berjalan mulus, potensi hambatan kerja dapat muncul meskipun standar operasional sudah dirancang secara formal. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pekerjaan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh dinamika sosial dan relasi kerja yang terbentuk di dalam organisasi industri (Purwanto, 2021).

Dalam kajian sosiologi industri, produktivitas dipahami bukan semata sebagai hasil kerja individual, melainkan sebagai keluaran dari sistem sosial yang melibatkan struktur organisasi, budaya kerja, serta pola interaksi antar tenaga kerja (Purwanto, 2021). Tenaga kerja di industri farmasi bekerja dalam jaringan kerja yang saling bergantung, di mana kesalahan kecil pada satu bagian dapat berdampak pada keseluruhan proses produksi. Dengan begitu, komunikasi, koordinasi, dan kepatuhan terhadap prosedur tidak hanya berfungsi sebagai tuntutan teknis, tetapi juga sebagai praktik sosial yang dijalankan secara kolektif (Nugraheni et al., 2018). Malik, (2018) menekankan bahwa kompleksitas sistem manajemen mutu di industri farmasi menuntut tenaga kerja untuk mampu menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang ketat sekaligus menjaga relasi kerja yang efektif (Malik, 2018). Dalam konteks ini, interaksi sosial menjadi faktor yang memengaruhi bagaimana peran kerja dijalankan dan bagaimana produktivitas dibentuk dalam praktik sehari-hari.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas produktivitas tenaga kerja dalam konteks industri dan organisasi, meskipun dengan fokus dan pendekatan yang berbeda. Penelitian oleh Subaidah, W. A., et al., (2023) yang berjudul "Peran Farmasis di Industri Obat di Indonesia sebagai Gambaran Lapangan Kerja Alumni Farmasi Universitas Mataram", diterbitkan di Indonesia Jurnal Pengabdian Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan minat dan pengetahuan mahasiswa farmasi untuk berkarier di industri farmasi, dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif evaluatif. Hasil dari penelitian ini menegaskan bahwa farmasis memiliki peran strategis dalam proses produksi dan pengawasan mutu di industri obat, terutama pada fungsi formulasi, validasi proses, dan dokumentasi teknis (Subaidah et al., 2023). Penelitian ini juga mengungkap bahwa kolaborasi antar profesi menjadi faktor penting dalam keberhasilan kegiatan industri farmasi, namun penelitian tersebut belum menggali bagaimana interaksi sosial pekerja non-farmasi berkontribusi pada produktivitas secara keseluruhan (Subaidah et al., 2023).

Penelitian lain oleh Ida Abdul Gopar (2021), "Pengaruh Disiplin, Pelatihan Kerja, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Produktivitas Karyawan", yang diterbitkan di Indonesia Jurnal Pelita Ilmu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, pelatihan kerja, dan lingkungan kerja fisik terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Indofarma (Persero) Tbk. Dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini mengkaji pengaruh disiplin kerja, pelatihan, dan lingkungan kerja fisik terhadap produktivitas karyawan, dan membuktikan bahwa ketiganya memiliki hubungan positif dan signifikan (Gopar, 2021). Walaupun relevan dalam

mengukur faktor-faktor produktivitas, penelitian ini belum mengulas dinamika interaksi sosial antar pekerja serta pengaruh relasi antar bagian dalam industri yang memiliki struktur kerja kompleks seperti farmasi (Gopar, 2021).

Sementara itu, artikel yang ditulis oleh Maria Magdalena Mbate'e (2020), "Peranan Kedisiplinan Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai di Pustu Desa Botolakha Kecamatan Tuhemberua Kabupaten Nias Utara", yang diterbitkan di Indonesia Jurnal Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kedisiplinan kerja pegawai dan produktivitas kerja pegawai di Pustu Desa Botolakha Kecamatan Tuhemberua Kabupaten Nias Utara, dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasilnya adalah bahwa penelitian ini menyoroti pentingnya kedisiplinan dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai, menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap aturan dan konsistensi perilaku kerja mampu meningkatkan output pegawai (Mbate'e, 2020). Penelitian tersebut memberikan dasar penting terkait hubungan disiplin dan produktivitas, namun masih belum membahas hubungan kedisiplinan dengan pola interaksi tenaga kerja dalam konteks industri manufaktur yang *highly regulated* seperti farmasi (Mbate'e, 2020).

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, terlihat bahwa kajian mengenai produktivitas tenaga kerja masih cenderung menempatkan aspek teknis, kedisiplinan, dan faktor individual sebagai penjelasan utama. Ruang kajian mengenai bagaimana peran kerja dan interaksi sosial antar tenaga kerja secara simultan membentuk produktivitas, khususnya dalam industri farmasi, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menempatkan peran dan interaksi sosial tenaga kerja sebagai fokus analisis dalam konteks kerja yang regulatif dan kolaboratif.

Penelitian ini merumuskan dua permasalahan utama. *Pertama*, bagaimana peran tenaga kerja dalam berbagai lini produksi dan pengawasan mutu memengaruhi produktivitas di industri farmasi. *Kedua*, bagaimana pola interaksi sosial antar pekerja dan antar departemen berkontribusi terhadap peningkatan atau penurunan produktivitas. Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini memiliki pertanyaan, yaitu bagaimana peran tenaga kerja dalam proses kerja industri farmasi dilaksanakan, dan bagaimana bentuk interaksi sosial yang terbentuk dalam operasional kerja sehari-hari.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam peran tenaga kerja dan pola interaksi sosial yang terjadi dalam industri farmasi, serta mengidentifikasi bagaimana keduanya saling memengaruhi tingkat produktivitas. Adapun manfaat penelitian ini mencakup kontribusi teoritis pada kajian sosiologi industri, serta kontribusi praktis bagi perusahaan farmasi dalam meningkatkan efektivitas tenaga kerja melalui perbaikan relasi sosial, manajemen komunikasi, dan struktur kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan jenis kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana peran dan interaksi tenaga kerja dalam

memengaruhi produktivitas di industri farmasi. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap makna, pengalaman, dan dinamika sosial yang tidak dapat dijelaskan dengan metode kuantitatif (Creswel, 2016). Pemilihan informan dilakukan dengan purposive sampling, yakni melibatkan 10 orang tenaga kerja yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses produksi, pengawasan mutu, serta koordinasi antar bagian (Sugiyono, 2019). Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung kepada para tenaga kerja di PT Novell Pharmaceutical Laboratories yang berlokasi di Kecamatan Gunung Putri, Bogor, Jawa Barat, Indonesia. Sehingga peneliti dapat memahami pola komunikasi, kolaborasi, serta praktik kerja yang terjadi secara natural (Moleong, 2017). Data sekunder diperoleh dari dokumen SOP, struktur organisasi, serta catatan evaluasi kinerja perusahaan (Martono, 2019).

Analisis data dilakukan dengan analisis tematik, melalui proses pengkodean, pengelompokan, dan penafsiran tema-tema yang muncul dari data lapangan (Braun & Clarke, 2021). Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber dan metode, sehingga temuan dapat divalidasi melalui perbandingan antara wawancara, observasi, dan dokumen perusahaan (Creswel, 2016). Selain itu, member checking dilakukan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan maksud informan (Adji, 2024). Seluruh proses penelitian dilaksanakan dengan hati-hati dalam memperhatikan etika penelitian, termasuk menjaga kerahasiaan identitas partisipan dan memperoleh persetujuan partisipasi secara sukarela (Sugiyono, 2019). Dengan rancangan metodologi ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antara peran, interaksi sosial, dan produktivitas tenaga kerja dalam industri farmasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tenaga Kerja sebagai Pengendali Proses dan Penentu Produktivitas

Dalam sistem produksi farmasi seperti di PT Novell Pharmaceutical Laboratories, keberadaan SOP dan standar CPOB memang menjadi fondasi utama dalam bekerja. Namun di lapangan, aturan tersebut tidak pernah bekerja sendirian. Proses produksi berjalan melalui gabungan antara ketentuan tertulis dan keputusan manusia yang sering kali harus diambil dalam situasi yang tidak ideal. Di titik ini, tenaga kerja tidak lagi sekadar mengikuti alur, tetapi ikut membentuknya. Purwanto (2021) menyebut organisasi industri sebagai ruang sosial atau tempat aturan dan tindakan individu yang saling bernegosiasi setiap hari (Purwanto, 2021).

Operator produksi berada di posisi yang paling dekat dengan dinamika proses. Mereka melihat, mendengar, dan merasakan perubahan kecil yang tidak selalu tertangkap oleh sistem kontrol yang formal. Perubahan suara mesin, perbedaan aliran bahan, atau jeda proses yang terasa tidak biasa sering kali menjadi sinyal awal adanya masalah. Hal semacam ini jarang tertulis. Bahkan sering tidak dibicarakan secara formal. Seorang karyawan mengatakan "*kadang bukan error, cuma kadang feelingnya beda aja. Biasanya jadi masalah tuh kalau diterusin*". Kalimat itu muncul berulang dalam wawancara dengan redaksi yang berbeda, tetapi maknanya serupa. Ada kepekaan yang terbentuk dari pengalaman, bukan dari buku panduan.

Pengalaman kerja menjadi pembeda yang cukup jelas dalam cara karyawan menyikapi target produksi. Operator dengan jam terbang tinggi cenderung tidak tergesa gesa. Mereka lebih berhati-hati, terutama ketika dihadapkan pada tekanan waktu. Fokusnya bukan hanya menyelesaikan batch, tetapi memastikan proses tetap aman dan sesuai. Martono, (2019) menjelaskan bahwa produktivitas yang bertahan lama justru lahir dari kemampuan menjaga keseimbangan antara kecepatan dan ketepatan. Dalam konteks farmasi, keseimbangan ini terasa nyata. Terlalu cepat sering berarti risiko (Martono, 2019).

Di sisi lain, tuntutan dokumentasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pekerjaan sehari-hari. Setiap aktivitas harus dicatat, ditandatangani, dan dapat ditelusuri. Dalam praktiknya, dokumentasi sering kali menjadi sumber ketegangan tersendiri. Kesalahan kecil dalam pencatatan bisa berdampak panjang. Seorang operator menceritakan pengalamannya "*prosesnya aman, tapi karena satu kolom kelupaan, QA minta dicek ulang semua*". Situasi seperti ini tidak jarang terjadi. Maharani dan Musfiroh, (2021) menegaskan bahwa dokumentasi adalah alat pengendalian mutu, bukan sekadar arsip. Ketika catatan bermasalah, sistem langsung bereaksi (Maharani & Musfiroh, 2021). Rohmah, (2025) bahkan mencatat bahwa hambatan produktivitas di industri farmasi sering kali bukan disebabkan kegagalan proses, melainkan akibat konsekuensi administratif yang mengikuti kesalahan kecil tersebut (Rohmah, 2025).

Menariknya, pekerja tidak hanya berada dalam posisi reaktif. Di beberapa unit kerja, mereka terlibat aktif dalam diskusi perbaikan proses. Program Kaizen dan evaluasi internal menjadi ruang untuk menyampaikan pengalaman lapangan yang tidak selalu terakomodasi oleh SOP. Usulan yang muncul sering kali sederhana. Mengubah urutan kerja, mengurangi langkah yang dirasa berulang. Hal kecil, tetapi terasa dampaknya. Sedarmayanti (2017) menyebut keterlibatan seperti ini sebagai bentuk partisipasi kerja yang berkontribusi pada efisiensi dan kualitas (Sedarmayanti, 2017).

Namun, tidak semua pekerja merasa bebas untuk terlibat. Lingkungan kerja dan relasi sangat memengaruhi. Pada unit yang komunikasinya lebih terbuka, diskusinya cenderung mengalir lebih mudah. Sebaliknya, dalam situasi yang hierarkis, banyak pengalaman lapangan yang berhenti di kepala masing-masing. Menurut Amir, (2019) ia menjelaskan bahwa perilaku organisasi sangat dipengaruhi oleh iklim psikologis, bukan hanya oleh struktur formal. Di sini, kompetensi dan pengalaman bisa saja ada, tetapi tidak selalu tersalurkan (Amir, 2019).

Jika diperhatikan, produktivitas di PT Novell Pharmaceutical Laboratories tidak muncul sebagai hasil tunggal dari sistem, pelatihan, atau teknologi. Ia muncul dari pertemuan antara tuntutan regulatif, pengalaman kerja, dan ruang gerak yang dimiliki para pekerja dalam menjalankan tugasnya. Kasmir, (2019) memandang produktivitas tenaga kerja sebagai cerminan kemampuan individu dan organisasi dalam mengelola sumber daya secara nyata, bukan ideal (Kasmir, 2019).

Di beberapa wawancara, pekerja tidak pernah menyebut kata produktivitas secara eksplisit. Mereka lebih sering berbicara tentang lancar atau tidaknya proses. Aman atau tidaknya kerja hari itu atau tidak ada adanya deviasi atau ada. Dari sana

terlihat bahwa bagi mereka, produktivitas bukan konsep abstrak, ia hadir dalam praktik sehari-hari. Dalam keputusan kecil dan dalam kehati-hatian, serta dalam catatan yang ditulis ulang. Dan di titik itu, peran tenaga kerja menjadi sulit dipisahkan dari proses produksi itu sendiri.

Tidak berhenti pada peran kontrol, pekerja di PT Novell Pharmaceutical Laboratories juga berfungsi sebagai agen peningkatan mutu melalui keterlibatan aktif dalam program-program *improvement* seperti *Kaizen* dan analisis pemborosan. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa partisipasi dalam program tersebut tidak hanya meningkatkan pemahaman pekerja terhadap aliran proses, tetapi juga memampukan mereka mengidentifikasi titik-titik pemborosan, seperti penumpukan bahan baku atau prosedur inspeksi yang berulang. Keterlibatan semacam ini menumbuhkan rasa kepemilikan (*ownership*) terhadap proses produksi dan pada gilirannya memperkuat budaya mutu organisasi. Temuan ini sejalan dengan pandangan Sedarmayanti, (2017) bahwa partisipasi pekerja dalam perbaikan operasional berdampak signifikan terhadap efisiensi dan kualitas. Implikasi langsungnya terhadap produktivitas terlihat ketika usulan perbaikan berbasis pengalaman lapangan itu diimplementasikan, yang berujung pada pengurangan bottleneck dan peningkatan konsistensi alur kerja (Sedarmayanti, 2017).

Peran tenaga kerja di PT Novell Pharmaceutical Laboratories tidak terbatas pada pelaksanaan teknis, tetapi merupakan perpaduan dari kemampuan regulatif, kepatuhan prosedural, dan partisipasi dalam perbaikan berkelanjutan. Ketiga dimensi ini beroperasi secara simultan dan saling menguatkan, yang secara bersama-sama berkontribusi langsung terhadap stabilitas produksi dan peningkatan produktivitas perusahaan. Temuan ini memperjelas bahwa produktivitas dalam industri farmasi bukan semata-mata dihasilkan oleh teknologi atau sistem kontrol mutu yang formal, tetapi lebih merupakan manifestasi kapasitas pekerja dalam mempertahankan kualitas proses melalui tindakan yang terstruktur, sadar prosedur, dan kolaboratif.

Interaksi Formal sebagai Mekanisme Koordinasi dan Sinkronisasi Produktivitas

Dalam praktik sehari-hari, interaksi formal juga tampak dalam cara laporan yang ditulis dan dibaca. Dokumen produksi, *logbook* mesin, serta laporan deviasi menjadi media komunikasi yang tidak melibatkan percakapan langsung, tetapi tetap memengaruhi keputusan banyak pihak. Operator menulis untuk QA, QA membaca untuk kepentingan audit, supervisor menggunakannya untuk evaluasi. Proses ini berjalan berlapis. Kadang tidak sinkron. Ketika laporan ditulis terlalu singkat, makna teknisnya bisa hilang. Ketika terlalu panjang, justru membingungkan. Siswanto, (2021) menyebut dokumen kerja sebagai bentuk komunikasi organisasi yang sering diabaikan kualitasnya, padahal memiliki dampak strategis terhadap pengambilan keputusan (Siswanto, 2021).

Interaksi formal juga hadir dalam rapat koordinasi lintas bagian yang biasanya dijadwalkan secara berkala. Rapat ini sering dianggap sebagai rutinitas administratif, namun dari pengamatan lapangan, keputusan kecil yang diambil dalam rapat justru

menentukan arah kerja beberapa hari ke depan. Penyesuaian jadwal produksi, alokasi tenaga kerja, hingga prioritas perawatan mesin dibahas di sana. Thoha (2012) menekankan bahwa forum formal dalam organisasi berfungsi sebagai arena penyalarsan kepentingan yang tidak selalu tampak di permukaan (Thoha, 2012). Dalam konteks PT Novell, forum ini menjadi tempat tarik menarik antara target produksi, kesiapan teknis, dan tuntutan mutu.

Selain briefing, supervisor berperan sebagai elemen struktural kunci yang menentukan stabilitas proses melalui interaksi formal. Mereka bertindak sebagai penghubung dan penyaring informasi antara manajemen, QA, dan operator, yang krusial dalam mengatur prioritas tindakan selama shift. Berdasarkan wawancara, supervisor yang efektif ditandai dengan komunikasi dua arah, instruksi yang jelas, dan kesediaan memberikan klarifikasi teknis. Kedua hal itu terbukti mampu menurunkan frekuensi miskomunikasi yang berpotensi memicu deviasi. Temuan ini memperkuat pernyataan Rivai (2018) bahwa gaya kepemimpinan komunikatif meningkatkan efektivitas tim produksi, terutama dalam organisasi yang membutuhkan kepatuhan prosedural tinggi (Rivai, 2018). Oleh karena itu, di PT Novell, kualitas komunikasi supervisor secara langsung berkontribusi pada stabilitas ritme kerja dan meminimalkan penundaan operasional akibat ketidakjelasan instruksi.

Interaksi formal juga terwujud dalam koordinasi lintas departemen, seperti produksi, QA, engineering, dan warehouse, di mana kelancaran proses sangat bergantung pada keakuratan informasi yang dipertukarkan. Pernyataan ini didukung Lindawati & Azwir (2021) yang menegaskan akurasi informasi lintas unit sebagai komponen vital efisiensi aliran produksi farmasi (Lindawati & Azwir, 2021). Buktinya, dalam koordinasi dengan engineering, kelengkapan laporan teknis dari operator berdampak langsung pada durasi downtime. Dalam beberapa kasus, laporan yang akurat memungkinkan diagnosis cepat tanpa pengecekan berulang. Sebaliknya, miskomunikasi di titik ini menyebabkan keterlambatan perbaikan dan meningkatkan risiko bottleneck. Prinsip yang sama berlaku pada koordinasi dengan warehouse, misalnya ketidakakuratan informasi ketersediaan material sekecil apa pun dapat menunda penyiapan batch berikutnya. Dengan demikian, ketidaktepatan dalam pertukaran informasi antar departemen berdampak sistemik terhadap produktivitas melalui penundaan dan ketidakefisienan yang berantai.

Interaksi formal berfungsi sebagai kerangka koordinasi yang menghidupkan seluruh peran pekerja dalam irama yang sinkron, terintegrasi, dan patuh regulasi. Melalui pola briefing yang rutin, instruksi supervisor yang jelas, dan koordinasi lintas fungsi yang rapi, terbentuklah suatu jaringan komunikasi yang menjamin implementasi tindakan teknis dan regulatif secara tepat dan konsisten. Dalam perspektif sosiologi organisasi, ketiga pola ini merupakan perwujudan konkret dari mekanisme struktural yang berfungsi meminimalkan variabilitas perilaku dan menjaga stabilitas sistem kerja (Ridwan, 2019). Dengan demikian, interaksi formal tidak sekadar menciptakan keteraturan operasional, melainkan juga menjadi penentu efektivitas produktivitas melalui tiga jalur, yaitu pengurangan deviasi, kelancaran alur informasi, dan kecepatan respons terhadap dinamika produksi.

Interaksi Informal dan Transfer Pengetahuan Tacit sebagai Penguat Produktivitas

Interaksi informal antar pekerja di PT Novell Pharmaceutical Laboratories memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran proses produksi, terutama karena proses farmasi mengandung banyak pengetahuan praktis yang tidak sepenuhnya tercakup dalam SOP tertulis. Oleh karena itu, interaksi informal berkembang menjadi mekanisme sosial yang penting untuk adaptasi pekerja terhadap dinamika operasional sehari-hari. Landasan teoretisnya dijelaskan oleh Hartini et al. (2021) yang menegaskan bahwa pengetahuan tacit; yakni pengetahuan berbasis pengalaman yang sulit diformalkan, sering kali hanya dapat ditransfer melalui komunikasi interpersonal, bukan melalui dokumen prosedural (Hartini et al., 2021). Hal ini tampak jelas di PT Novell, di mana operator senior secara rutin membimbing operator baru dalam hal-hal seperti cara membaca pola proses, mengenali gejala awal deviasi, atau menginterpretasi indikator non-verbal dari mesin dan material; semua itu adalah contoh pengetahuan yang belum tertuang dalam instruksi tertulis. Pola interaksi ini mempercepat pemahaman pekerja baru dan mengurangi risiko kesalahan operasional yang dapat menurunkan produktivitas.

Bimbingan teknis informal tersebut berfungsi sebagai sarana utama bagi pekerja baru untuk memahami variabilitas proses yang tidak selalu dapat diprediksi. Sebagai contoh, operator senior seringkali membagikan strategi praktis untuk mengantisipasi deviasi ringan, seperti perubahan tekstur bahan, ritme pengisian mesin, atau pola visual yang mengindikasikan kebutuhan penyesuaian kecil. Karena informasi semacam ini tidak tersedia dalam dokumen operasi, maka penyampaiannya hanya mengandalkan diskusi spontan di area kerja. Pola transfer pengetahuan yang kontekstual dan langsung ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya bersifat sosial, tetapi merupakan mekanisme vital untuk memperkokoh kompetensi teknis. Temuan ini memperkuat pandangan Nugraheni et al. (2018) bahwa dalam struktur kerja modern, komunikasi interpersonal merupakan faktor determinan bagi terbentuknya koordinasi dan adaptasi yang efektif dalam menghadapi tuntutan operasional (Nugraheni, et al., 2018).

Di samping transfer pengetahuan, interaksi informal juga berperan penting dalam membangun solidaritas kerja dan rasa memiliki (*ownership*) terhadap proses produksi. Pekerja yang terlibat dalam percakapan teknis spontan dan saling membantu cenderung membentuk kohesi tim yang lebih kuat. Kohesi ini kemudian berkontribusi langsung pada kelancaran ritme kerja secara keseluruhan. Konsep ini sejalan dengan pernyataan Ridwan (2019) bahwa hubungan kerja informal membentuk jaringan sosial yang berfungsi sebagai 'perekat' antar pekerja, khususnya dalam pekerjaan yang menuntut kolaborasi ketat. Di PT Novell Pharmaceutical Laboratories, perekat sosial ini termanifestasi ketika pekerja senior membantu rekan yang mengalami hambatan teknis atau ketika terjadi briefing informal antar shift tentang kondisi proses. Dengan demikian, solidaritas yang terbentuk tidak hanya memperkecil miskomunikasi dan menjaga kontinuitas produksi, tetapi juga

memperkuat fondasi kolaborasi yang berujung pada peningkatan ketahanan dan efisiensi operasional.

Namun, interaksi informal tidak selalu bebas dari hambatan. Observasi menunjukkan bahwa hierarki dan senioritas sering menjadi penghalang komunikasi, terutama bagi pekerja baru yang enggan mengoreksi atau memberi pendapat teknis kepada rekan yang lebih senior. Temuan ini selaras dengan penjelasan Hikmat (2020) bahwa budaya organisasi yang hierarkis dapat membatasi keberanian pekerja dalam menyampaikan masukan, sekalipun masukan itu berpotensi mencegah kesalahan (Hikmat, 2020). Di PT Novell Pharmaceutical Laboratories, wujud nyata hambatan ini terlihat ketika beberapa pekerja baru mengaku enggan melaporkan potensi deviasi karena khawatir dianggap tidak paham proses; sebuah kekhawatiran yang merefleksikan dinamika hierarki yang dibahas Hikmat. Kondisi ini berisiko tinggi, potensi masalah yang tidak dikomunikasikan berakibat pada identifikasi yang tertunda dan koordinasi yang tidak efektif. Pada gilirannya, hal ini berdampak langsung terhadap penurunan produktivitas, yang menegaskan pentingnya membangun budaya komunikasi yang lebih suportif dan egaliter.

Secara keseluruhan, interaksi informal dalam lingkungan kerja PT Novell Pharmaceutical Laboratories berfungsi sebagai mekanisme sosial yang mengisi celah antara prosedur tertulis dan praktik operasional di lapangan. Transfer pengetahuan tacit, solidaritas tim, serta koordinasi spontan antar pekerja secara sinergis memperkuat kapasitas adaptasi tim produksi dan stabilitas proses kerja. Temuan empiris ini memberikan bukti konkret bagi argumen Purwanto (2021) bahwa dinamika relasional dalam organisasi industri memiliki implikasi langsung terhadap efektivitas sistem kerja dan produktivitas. Oleh karena itu, dalam konteks industri farmasi yang sangat regulatif, interaksi informal bukan sekadar pelengkap interaksi formal, melainkan komponen kritis yang turut menjamin kelancaran operasional dengan memungkinkan setiap pekerja untuk berfungsi secara optimal dalam struktur produksi yang kompleks (Purwanto, 2021).

Hambatan Interaksi dan Ketegangan Peran dalam Struktur Kerja yang Mempengaruhi Produktivitas

Di balik perannya yang positif, interaksi sosial dalam proses produksi PT Novell Pharmaceutical Laboratories juga menyimpan potensi ketegangan peran dan hambatan komunikasi yang dapat menggerus produktivitas. Ketegangan ini terutama bersifat struktural, muncul dalam organisasi yang hierarkis dan sangat regulatif ketika pekerja harus menyeimbangkan tuntutan produktivitas dengan kepatuhan mutu. Pandangan ini didukung oleh Nurdin (2018) yang menyatakan bahwa konflik peran merupakan konsekuensi struktural dalam organisasi berorientasi kepatuhan, di mana aktor dengan tujuan berbeda kerap mengalami benturan persepsi (Nurdin, 2018).

Dalam konteks PT Novell Pharmaceutical Laboratories, benturan tersebut tampak nyata dalam relasi antara produksi dan QA; pekerja produksi berorientasi pada output, sementara QA berfokus mutlak pada *compliance*. Perbedaan fokus ini sering memicu gesekan, khususnya dalam pengambilan keputusan terkait deviasi

minor. Ketidaksinkronan persepsi yang diakibatkannya tidak hanya memperlambat respons operasional, tetapi juga mengganggu kelancaran proses produksi, menunjukkan bagaimana konflik peran yang bersifat mikro dapat berdampak makro pada produktivitas.

Selain ketegangan peran, hambatan komunikasi teknis juga menjadi titik kritis, khususnya dalam interaksi antara produksi dan engineering. Seperti ditekankan Lindawati & Azwir (2021), akurasi informasi lintas unit adalah kunci efisiensi dalam industri farmasi yang sarat ketergantungan (Lindawati & Azwir, 2021). Namun dalam praktik di PT Novell Pharmaceutical Laboratories, proses diagnosis kerusakan mesin sering terhambat oleh laporan dari operator yang kurang detail atau tidak tepat. Akibatnya, tim engineering membutuhkan waktu lebih lama untuk menelusuri akar masalah, yang berujung pada peningkatan downtime. Dengan kata lain, komunikasi teknis yang tidak efisien ini berpotensi menjadi sumber bottleneck yang langsung merugikan produktivitas, tidak hanya melalui waktu henti yang lebih lama, tetapi juga melalui penundaan batch berikutnya dan penambahan beban verifikasi administratif bagi QA.

Dalam konteks PT Novell Pharmaceutical Laboratories, hierarki dan senioritas juga berpotensi melemahkan mekanisme *speak-up*; yaitu sebuah elemen kritis dalam pencegahan deviasi di industri farmasi. Seperti dijelaskan Hikmat (2020), budaya organisasi dengan hierarki kuat sering menciptakan hambatan komunikasi vertikal. Hal ini tercermin dari pengakuan beberapa pekerja baru yang enggan melaporkan potensi risiko atau kesalahan kecil karena khawatir respons dari senior atau supervisor tidak mendukung. Rasa tidak aman untuk menyampaikan (*psychological safety*) ini merupakan masalah serius, karena dalam sistem yang sangat regulatif, laporan dini adalah pertahanan pertama. Akibatnya, ketika masalah tidak dikomunikasikan sejak dini, potensi penyimpangan kecil dapat berkembang menjadi deviasi yang lebih besar, yang tentunya memerlukan waktu dan sumber daya lebih banyak untuk diperbaiki, secara langsung menggerogoti produktivitas dan stabilitas proses.

Hambatan lain yang signifikan adalah perubahan instruksi manajerial yang mendadak, terutama terkait prioritas batch atau persyaratan tambahan QA, yang secara langsung menciptakan kebingungan operasional di tingkat operator. Temuan ini memberikan konteks spesifik bagi penjelasan Harmen et al. (2024) bahwa ketidakselarasan instruksi dan ekspektasi organisasi dapat memicu stres kerja dan potensi konflik dalam tim (Harmen et al., 2024). Di PT Novell Pharmaceutical Laboratories, masalah ini diperparah oleh ketiadaan penjelasan yang memadai saat perubahan terjadi. Operator terpaksa menyesuaikan ritme kerja secara cepat tanpa pemahaman penuh terhadap alasan di balik perubahan, sebuah kondisi yang rawan terhadap miskomunikasi dan memerlukan waktu penyesuaian yang lebih lama. Pada akhirnya, gangguan terhadap stabilitas alur kerja ini berdampak langsung pada konsistensi dan kecepatan produksi, menggerus produktivitas dari dalam sistem.

Hambatan interaksi dan ketegangan peran dalam struktur kerja PT Novell Pharmaceutical Laboratories memperlihatkan bahwa produktivitas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis atau prosedur, tetapi juga oleh kemampuan

organisasi menciptakan lingkungan komunikasi yang jelas, terbuka, dan bebas hambatan. Beragam bentuk hambatan, seperti ketegangan antara output dan kepatuhan, hambatan komunikasi teknis, serta relasi hierarkis; secara nyata mengganggu kelancaran proses produksi.

Temuan ini menguatkan kerangka Purwanto (2021) bahwa dinamika sosial dan relasi kerja menentukan adaptabilitas sistem (Purwanto, 2021). Dengan demikian, upaya penguatan produktivitas harus secara simultan mengatasi akar struktural dan interpersonal dengan mendorong budaya komunikasi yang setara dan responsif guna meminimalkan deviasi, mempercepat aliran informasi, dan meningkatkan efektivitas kerja kolektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa produktivitas tenaga kerja di industri farmasi sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kejelasan peran pekerja dalam proses produksi, serta kualitas interaksi sosial yang terbentuk dalam struktur organisasi. Peran tenaga kerja tidak hanya terbatas pada pelaksanaan tugas teknis, tetapi mencakup kemampuan mempertahankan stabilitas proses, menjalankan dokumentasi sesuai standar regulatif, serta mengambil tindakan korektif berdasarkan pemahaman terhadap parameter kritis. Sedangkan interaksi sosial, baik melalui briefing formal, koordinasi lintas departemen, maupun proses berbagi pengetahuan di luar jalur formal, berfungsi sebagai mekanisme yang memastikan sinkronisasi informasi, meminimalkan deviasi, dan memperkuat kapasitas operasional tim. Hambatan komunikasi yang muncul antara produksi, QA, dan engineering menegaskan bahwa perbedaan antara persepsi mutu dan output, memengaruhi kecepatan pengambilan keputusan dan stabilitas ritme kerja. Dengan demikian, produktivitas di industri farmasi merupakan hasil dari integrasi antara struktur peran yang jelas dan interaksi sosial yang efektif. Penelitian ini merekomendasikan penguatan mekanisme komunikasi dua arah, peningkatan praktik briefing berbasis risiko, dan penguatan budaya berbagi pengetahuan untuk memastikan bahwa dinamika sosial dapat terus meningkatkan kualitas dan konsistensi produksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, T. P. (2024). Desain Penelitian Kualitatif. *Metode Penelitian Kualitatif*, 27, A27-dq.
- Amir, M. T. (2019). *Perilaku Organisasi*. Prenada Media.
<https://books.google.co.id/books?id=jpsCEAAAQBAJ>
- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). *Stres kerja*. Semarang: Semarang University Press.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*.
- Creswel, J. W. (2016). *Research Design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gopar, I. A. (2021). Pengaruh Disiplin, Pelatihan Kerja, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Pelita Ilmu*, 15(01), 53-57.
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia* (2nd ed.). BPF.

- Harmen, H., Syahreza, D., Manik, A. M. C. B., Lubis, A. S., Agustin, A., Hutagalung, A. T., Ringo, J. S., & Prayoga, W. (2024). Peranan Efektif Komunikasi Kerja, Konflik Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Perusahaan Perak Tom's Silver Yogyakarta. *Economic Reviews Journal*, 3(3), 1140–1156.
- Hartini, Ramaditya, M., Irwansyah, R., Putri, D. E., Ramadhani, I., Wijiharta, Bairizki, A., Firmadani, F., Febrianty, Suandi, Julius, A., Pangarso, A., Satriawan, D. G., Indiyati, D., Sudarmanto, E., Panjaitan, R., Lestari, A. S., & Farida, N. (2021). *Perilaku Organisasi* (E. Kembauw (ed.); 1st ed.). Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Hikmat. (2020). *Sosiologi Industri* (Taufik (ed.)). Agung Ilmu.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Dan Praktik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Lindawati, M. D., & Azwir, H. H. (2021). Peningkatan Efisiensi Tempat Penyimpanan Dokumen dengan Menggunakan Metode 5S dan Siklus PDCA di Industri Farmasi. *J. INTECH Tek. Ind. Univ. Serang Raya*, 7(2), 103–114.
- Maharani, D. A., & Musfiroh, I. (2021). Penerapan metode Single-Minute Exchange of Dies sebagai upaya peningkatan produktivitas kerja di industri farmasi. *Majalah Farmasetika*, 6(3), 287–299.
- Malik, N. (2018). *DINAMIKA Pasar Tenaga Kerja Indonesia*. UMMPress. <https://books.google.co.id/books?id=N8JmDwAAQBAJ>
- Martono, R. V. (2019). *Analisis Produktivitas dan Efisiensi*. Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=vSuUDwAAQBAJ>
- Mbate'e, M. M. (2020). Peranan Kedisiplinan Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Di Pustu Desa Botolakha Kecamatan Tuhemberua Kabupaten Nias Utara. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 98–110.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 102–107.
- Nugraheni, H., Wiyatini, T., & Wiradona, I. M. (2018). *Kesehatan masyarakat dalam determinan sosial budaya*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=OPZTEQAAQBAJ>
- Nurdin, A. (2018). *Sosiologi Organisasi* (3rd ed.). Universitas Terbuka.
- Purwanto, A. (2021). *Sosiologi Industri dan Pekerjaan*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=i7pPEQAAQBAJ>
- Ridwan, A. (2019). *Sosiologi Industri : Transformasi Menuju Masyarakat Post-Industri*. Pustaka Setia.
- Rivai, V. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Rohmah, S. (2025). *Manajemen Farmasi: Prinsip, Praktik, serta Aplikasi di Dunia Industri dan Pelayanan Kesehatan* (M. A. Budiman (ed.); 1st ed.). Selfietera Indonesia.
- Sedarmayanti. (2017). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (9th ed.). PT Refika Aditama.
- Siswanto, B. (2021). *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara.

El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat

Vol 6 No 1 (2026) 201-213 P-ISSN 2746-9794 E-ISSN 2747-2736

DOI: 10.47467/elmujtama.v6i1.10900

<https://books.google.co.id/books?id=RvYrEAAAQBAJ>

Subaidah, W. A., Hajrin, W., & Juliantoni, Y. (2023). Peran farmasis di industri obat di Indonesia sebagai gambaran lapangan kerja alumni farmasi Universitas Mataram. *INDRA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 33–37.

Sugiyono, S. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D. *Bandung: Cv. Alfabeta*.

Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group.

Thoha, M. (2012). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya* (1st ed.). Rajawali Pers.