





**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN LOYALITAS TERHADAP
TINGKAT *TURNOVER* KARYAWAN BAGIAN *MEDICAL*
REPRESENTATIVE PT MERSIFARMA MALANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh

Rangga Dio Maydano Wicaksono

NPM. 21601081608



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2022

ABSTRAK

Rangga Dio Maydano Wicaksono, 21601081608. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Loyalitas Terhadap Tingkat *Turnover* Karyawan Bagian *Medical Representative* PT. Mersifarma Cabang Malang. Pembimbing: Dr.DRS.H.Abd. Kodir Djaelani, MM dan M. Khoirul ABS., SE, MM

Perusahaan dengan manajemen yang baik seharusnya menyadari bahwa hakikat karyawan sebagai manusia yang memiliki kebutuhan yang ingin dipenuhi. Dari keinginan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar, sampai kepada usaha untuk memenuhi kebutuhan sekunder. Kurangnya perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan karyawan akan memberikan dampak yang buruk bagi perusahaan itu sendiri sehingga akan mengakibatkan tingkat loyalitas karyawan menurun. Bila seorang manajer salah dalam menentukan gaya kepemimpinan kepada karyawannya akan berdampak pada menurunnya loyalitas karyawan, hal tersebut akan mempengaruhi pertumbuhan *Turnover Intention* dalam suatu perusahaan. Perusahaan farmasi pada umumnya akan mengalami kondisi dimana perputaran karyawan bagian *Medical Representative* sangat besar, sehingga peneliti memilih PT Mersifarma cabang Malang. Berdasarkan pengamatan peneliti pada fenomena PT Mersifarma cabang Malang yang merupakan perusahaan swasta di bidang farmasi, perusahaan tersebut gencar dalam membuka lowongan pekerjaan pada posisi *Medical Representative* yang disebar melalui situs web resmi perusahaan dan juga media sosial lowongan pekerjaan. Kebanyakan dari pemimpin perusahaan tersebut menggunakan karakter Gaya Kepemimpinan Otoriter dimana segala keputusan ditentukan oleh pemimpin.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan dan Loyalitas Karyawan berpengaruh penting terhadap tingkat *Turnover* karyawan pada PT. Mersifarma cabang Malang bagian *Medical Representative*. Gaya Kepemimpinan berpengaruh penting terhadap tingkat *Turnover* karyawan pada PT. Mersifarma cabang Malang bagian *Medical Representative*. Loyalitas Karyawan berpengaruh penting terhadap tingkat *Turnover* karyawan pada PT. Mersifarma cabang Malang bagian *Medical Representative*.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Loyalitas, Tingkat Turnover.

ABSTRACT

Rangga Dio Maydano Wicaksono, 21601081608. *The Influence of Leadership Style and Loyalty on Employee Turnover Level of Medical Representative Division of PT. Mersifarma Malang Branch. Supervisor: Dr.DRS.H.Abd. Kodir Djaelani, MM and M. Khoirul ABS., SE, MM*

Companies with good management should realize that the nature of employees as human beings has needs to be fulfilled. From the desire to meet basic needs, to the effort to meet secondary needs. Lack of attention to the needs and desires of employees will have a bad impact on the company itself so that it will result in the level of employee loyalty decreasing. If a manager is wrong in determining the leadership style for his employees, it will have an impact on decreasing employee loyalty, this will affect the growth of Turnover Intention in a company. Pharmaceutical companies in general will experience a condition where the employee turnover in the Medical Representative section is very large, so the researchers chose PT Mersifarma Malang branch. Based on the observations of researchers on the phenomenon of PT Mersifarma Malang branch which is a private company in the pharmaceutical sector, the company is aggressively opening job vacancies in the position of Medical Representative which is distributed through the company's official website and also social media job vacancies. Most of the company's leaders use the character of an Authoritarian Leadership Style where all decisions are determined by the leader.

The results of this study indicate that Leadership Style and Employee Loyalty have an important effect on the level of employee turnover at PT. Mersifarma Malang branch of the Medical Representative section. Leadership Style has an important effect on the level of employee turnover at PT. Mersifarma Malang branch of the Medical Representative section. Employee Loyalty has an important effect on the level of employee turnover at PT. Mersifarma Malang branch of the Medical Representative section.

Keywords: *Leadership Style, Loyalty, Turnover Rate.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang ini sumber daya manusia (SDM) merupakan motor penggerak dalam suatu perusahaan, dan sangat berpengaruh pada berkembang atau tidaknya suatu perusahaan. Oleh karena itu, salah satu aspek yang penting dalam organisasi perusahaan adalah mempertahankan keberadaan karyawan dengan menggunakan gaya kepemimpinan yang efektif. Gaya kepemimpinan merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam menekan tingkat *Turnover* karyawan. Dengan pemahaman akan tugas-tugas yang diemban, dan pemahaman karakteristik bawahannya, maka seorang pemimpin akan dapat memberikan bimbingan, dorongan serta motivasi kepada seluruh anggotanya untuk mencapai tujuan. Jika dalam proses interaksi tersebut berhasil dengan baik, maka ia akan mampu memberikan kepuasan yang sekaligus dapat meningkatkan kinerjanya serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Gaya kepemimpinan dapat diwujudkan dalam tiga bentuk, antara lain *affective*, *normative*, dan *continuance commitment* Allen dan Meyer (2013:63). Bentuk *affective* mengarah pada keterikatan emosional karyawan, dimana karyawan berkeinginan untuk tetap berada dalam organisasi. Bentuk *normative* lebih mengarah pada komitmen karyawan untuk patuh terhadap aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Bentuk *continuance commitment* mengarah pada pertimbangan kerugian biaya apabila karyawan keluar dari organisasi

sehingga menimbulkan komitmen untuk tetap berada dalam organisasi. Dengan adanya bentuk tersebut manajer hendaklah memahami setiap karakteristik karyawannya demi mewujudkan gaya kepemimpinan yang ideal.

Perusahaan dengan manajemen yang baik seharusnya menyadari bahwa hakikat karyawan sebagai manusia yang memiliki kebutuhan yang ingin dipenuhi. Dari keinginan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar, sampai kepada usaha untuk memenuhi kebutuhan sekunder. Kurangnya perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan karyawan akan memberikan dampak yang buruk bagi perusahaan itu sendiri sehingga akan mengakibatkan tingkat loyalitas karyawan menurun. Husni (2018) loyalitas adalah kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik.

Bila seorang manajer salah dalam menentukan gaya kepemimpinan kepada karyawannya akan berdampak pada menurunnya loyalitas karyawan, hal tersebut akan mempengaruhi pertumbuhan *Turnover Intention* dalam suatu perusahaan. Mahdi (2012) mengemukakan intensi *Turnover* yang terjadi merupakan keinginan dari karyawan itu sendiri untuk berhenti dari pekerjaannya. *Turnover* dapat menimbulkan masalah serius, terlebih jika karyawan yang keluar dari perusahaan adalah karyawan yang memiliki keahlian terampil yang krusial sehingga perusahaan mengalami penurunan kinerja. Maka semakin ideal gaya kepemimpinan yang digunakan, semakin rendah pertumbuhan *Turnover Intention* perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Asj'ari (2016) menyatakan bahwa peningkatan dan penurunan

Turnover Intention karyawan salah satunya di pengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang dia terima. Gaya kepemimpinan mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya. Karyawan yang memiliki komitmen pada organisasi maupun pekerjaan secara umum memiliki kecenderungan percaya bahwa pekerjaan adalah sentral dari hidup mereka. Mereka percaya kerja merupakan penghargaan bagi mereka. Juga, mereka secara mudah menunjukkan sikap menentang terhadap kemalasan. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap jabatan atau pekerjaan akan merasa bahwa pekerjaan tersebut memuaskan kebutuhan mereka. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan memiliki keterlibatan yang tinggi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Nilai kepengaruhannya dari gaya kepemimpinan terhadap *Turnover intention* karyawan adalah negatif, artinya jika gaya kepemimpinan tinggi maka *Turnover intention* karyawan rendah dan sebaliknya.

Peneliti memilih *Turnover* karyawan dikarenakan karyawan adalah aset yang berharga dalam suatu perusahaan. Jika *Turnover* karyawan besar dalam suatu perusahaan maka pertumbuhan perusahaan tersebut akan terhambat. Hal ini disebabkan karena perusahaan akan mengeluarkan biaya lebih untuk mencari karyawan baru, terlebih jika perusahaan kehilangan karyawan yang berpotensi untuk meningkatkan perkembangan dalam perusahaan tersebut.

Peneliti memilih gaya kepemimpinan dan loyalitas karyawan dikarenakan manajer perusahaan dan karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sehingga berkembang atau tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh gaya kepemimpinan yang digunakan manajer perusahaan dan juga loyalitas karyawan untuk memajukan perusahaan. Pemimpin yang baik dapat

memaksimalkan potensi yang dimiliki karyawannya. Oleh karena itu manajer suatu perusahaan berkewajiban merealisasikan gaya kepemimpinan yang sesuai terhadap karakteristik setiap karyawannya.

Perusahaan farmasi pada umumnya akan mengalami kondisi dimana perputaran karyawan bagian *Medical Representative* sangat besar, sehingga peneliti memilih PT Mersifarma cabang Malang. Berdasarkan pengamatan peneliti pada fenomena PT Mersifarma cabang Malang yang merupakan perusahaan swasta di bidang farmasi, perusahaan tersebut gencar dalam membuka lowongan pekerjaan pada posisi *Medical Representative* yang disebar melalui situs web resmi perusahaan dan juga media sosial lowongan pekerjaan. Kebanyakan dari pemimpin perusahaan tersebut menggunakan karakter Gaya Kepemimpinan Otoriter dimana segala keputusan ditentukan oleh pemimpin. Dengan adanya fenomena tersebut, peneliti mengambil judul “PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN LOYALITAS TERHADAP TINGKAT TURNOVER KARYAWAN BAGIAN *MEDICAL REPRESENTATIVE* PT MERSIFARMA MALANG”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Loyalitas secara simultan terhadap tingkat *Turnover* karyawan bagian *Medical Representative* PT Mersifarma Malang?

- b. Bagaimana pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap tingkat *Turnover* karyawan bagian *Medical Representative* PT Mersifarma Malang?
- c. Bagaimana pengaruh Loyalitas terhadap tingkat *Turnover* karyawan bagian *Medical Representative* PT Mersifarma Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Loyalitas terhadap tingkat *Turnover* karyawan bagian *Medical Representative* PT Mersifarma Malang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap tingkat *Turnover* karyawan bagian *Medical Representative* PT Mersifarma Malang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Loyalitas terhadap tingkat *Turnover* karyawan bagian *Medical Representative* PT Mersifarma Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

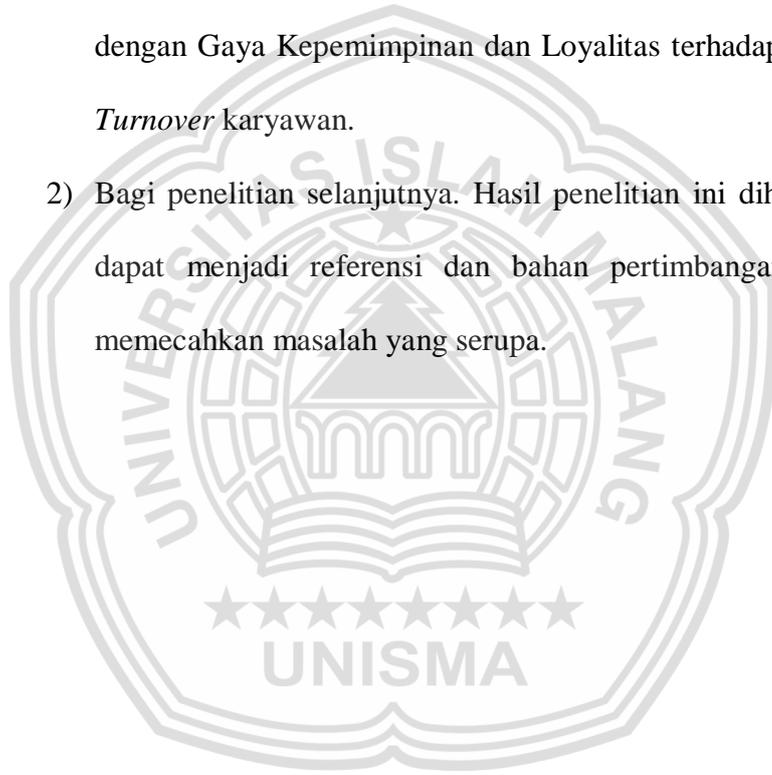
- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai Gaya Kepemimpinan dan Loyalitas

terhadap tingkat *Turnover* karyawan bagian *Medical Representative*, serta sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan Gaya Kepemimpinan dan Loyalitas terhadap tingkat *Turnover* karyawan.
- 2) Bagi penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang serupa.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian yang sudah dikemukakan pada bab sebelumnya, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan dan Loyalitas Karyawan berpengaruh parsial maupun simultan terhadap tingkat *Turnover* karyawan pada PT. Mersifarma cabang Malang bagian *Medical Representative*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dinilai peneliti dirasa masih jauh dari kata sempurna, berikut keterbatasan dalam penelitian ini :

1. Variabel bebas yang digunakan penelitian ini untuk meneliti pengaruh terhadap Tingkat *Turnover* karyawan hanya ada dua variabel yaitu Gaya Kepemimpinan dan Loyalitas. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel yang diteliti seperti lingkungan kerja, motivasi kerja, kompensasi karyawan dll.
2. Hasil penelitian ini hanya dapat digunakan oleh PT. Mersifarma cabang Malang khususnya pada bagian *Medical Representative* dikarenakan penelitian ini hanya dilakukan pada ruang lingkup PT. Mersifarma cabang Malang.

5.3 Saran

1. Bagi PT. Mersifarma cabang Malang bagian *Medical Representative*.
 - a. Untuk merubah teknik Gaya Kepemimpinan Otoriter dan mengaplikasikan Gaya Kepemimpinan Demokratis bagi Manajer Area supaya tidak ada beban yang berlebih terhadap para bawahan, sehingga pimpinan dapat mengutamakan pengambilan kebijakan dengan diskusi kelompok dan menghargai pendapat setiap anggota organisasi.
 - b. Untuk dapat memperhatikan hubungan atasan dan bawahan dalam memecahkan masalah supaya tidak ada kendala dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.
2. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Untuk dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan sebagai pemecah masalah yang serupa
 - b. Untuk dapat mengkaji lebih banyak referensi yang digunakan untuk menentukan dan menambah variabel dalam penelitian yang serupa.
 - c. Untuk dapat lebih mempersiapkan diri dalam proses penelitian dari prosedur administrasi sampai dengan implementasi hasil sehingga penelitian dapat dilakukan dengan lebih baik, efektif, dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen dan Meyer. (2013), Measurement of Antecedents of Affective, Continuance and Normative commitment to Organizational. *Journal of Occupational Psychology* . 63: 1-8.
- Ameliana, wangi, Panggabean, M., & Puspa, T. (2019). Pengaruh *Succession Planning, Transformational Leadership, Training Satisfaction* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada Sektor Publik Kementerian Agama Jakarta Pusat. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 79–90.
- Anshori , M & Iswati, S. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif. Surabaya : Airlangga University Press.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asj'ari, F. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasional dan Gaya Kepemimpinan Terhadap *Turnover Intentions* Karyawan PT. Aneka Jasa Grhadika Di Gresik. *Majalah Ekonomi _ ISSN No. 1411-9501 _ Vol. XXI No. 1 Juli 2016*, 21(1411), 159–172.
- Firdaus, A. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURNOVER INTENTION (Studi Pada Karyawan Perusahaan Jasa Multi Finance Di Kota Jambi). *EKONOMIS : Journal of Economics and Business*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v1i1.2moblely>
- Gaol, C. J. L. (2014). *A to Z HUMAN CAPITAL MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, 171.
- Hidayat, A. (2018). Analisa Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Suku Dinas Kebersihan Kota Administrasi Jakarta Timur. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(1), 141–150.
- Husni, Said Musnadi, dan Faisal. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan Di Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*. ISSN 2302-0199. Volume 2, No. 1, Januari 2018. pp. 88-98.
- Kartika, R. N. A. (2017). *Pengaruh Dukungan Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kompetensi Pegawai Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja*

Pegawai (Studi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta I).
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Luthans. (2006), *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.

Laswitarn, N. K., & Swaputra, I. B. (2017). Analisis komitmen organisasi dan kepuasan kerja dampaknya terhadap *Turnover* intention karyawan (Studi kasus pada PT.AYUMAS BENTALA CARGO DENPASAR). Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian.

Lofland dan Lofland (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*, bandung : Rosdakarya.

Luthans. (2006), *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.

Mahdi. (2012). The Relationship Between Job Satisfaction and *Turnover* Intention. *American Journal of Applied Sciences*, 9 (9). ISSN 1546-9239. Pp:1518-1526.

Melky, Y. (2015). Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensi Pindah Kerja (*Turnover* Intention) Karyawan PT. Rejeki Abadi Sakti Samarinda. *eJournal Psikologi*, 3(3), 694-707.

Mulyadi, D. (2015). perilaku organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan (D. Supriyadi & M. N. Afandi Eds.). Bandung: Alfabeta.

Norita. (2014). Pengaruh Kompensasi Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Intensi *Turnover* Di Pt. Eramart Group Samarinda. *Motivasi*, Vol 2, No, 1–10.

Nurani, C. S. (2014). *Pengaruh Kemampuan Diri, Potensi Belajar, dan Kebiasaan Kerja Terhadap Kompetensi Siswa Pada Kelompok Mata Pelajaran Produktif Program Keahlian Teknik Instalasi Tenaga Listrik Kelas XII di SMK 1 Sedayu Bantul*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Putrianti, A. (2014). PENGARUH KOMPENSASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* (Studi Pada Karyawan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Pusat Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 12(2), 83606.

Qalbi, S. N., Muhammad, J., & Afni, I. N. (2016). Pengaruh Job Embeddedness Terhadap *Intensi Turnover* Karyawan Caroline Officer Pt . Infomedia Nusantara *the Effect of Job Embeddedness To Turnover Intention of Caroline Officer ' S Employee in Pt . Infomedia Nusantara*. *Jurnal Psikologi Jambi*, 1(1), 48–54.

Rachman, M. M. (2012). Pengaruh Kemampuan Intelektual, Pembelajaran Individual, dan Internal Locus of Control Terhadap Kompetensi dan Kinerja Dosen. *Majalah Ekonomi*, 12(1), 91–105.

- Robbins, S dan Coulter, M. (2007), Manajemen. Edisi Kedelapan, Jakarta : PT Indeks.
- Robbins, S. P., & Coutler, M. (2012). Management (11th ed). New Jersey: Prentice Hall, 247.
- Sianipar, A.R.B. dan Haryanti, K. 2014. Hubungan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja dengan Intensi *Turnover* pada Karyawan Bidang Produksi CV. X. Jurnal Psikodemensia. Vol. XIII, No.1 (98-114).
- Simamora, Henry. (2013). Paduan Perilaku Konsumen, Jakarta: Gramedia, 132-134.
- Siswanto. 2012. Pengantar Manajemen: PT.Bumi Aksara, Jakarta, 28.
- Siswanto, (2015), Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, edisi. 2, Jakarta, Bumi Aksara, 65.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Syahronica, G. (2015). PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* (Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 20(1), 85723.
- Umam, Khaerul. (2010) “Perilaku Organisasi”. Bandung: Pustaka Setia, 271.