

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari seseorang tentu saja harus bekerja salah satu caranya adalah dengan menjadi karyawan perusahaan, dalam lingkungan kerja karyawan memiliki alasan tersendiri mengapa mereka memilih dan mempertahankan pekerjaan mereka pada suatu perusahaan tersebut sehingga tidak ada keinginan karyawan untuk berpindah ke perusahaan lain atau loyal terhadap perusahaan saat karyawan bekerja, loyalitas karyawan sendiri adalah salah satu bagian penting untuk sebuah perusahaan untuk meningkatkan keberhasilan perusahaan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan yang disampaikan Koesindratmono (2015) menyatakan bahwa perusahaan perlu memiliki karyawan yang memiliki loyalitas kepada perusahaan agar perusahaan tersebut mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Arianto (2011) berpendapat bahwa untuk menjadi karyawan atau pekerja tentunya juga harus memiliki loyalitas terhadap perusahaan agar komitmen yang telah disepakati bersama dapat tercapai sehingga kedua belah pihak antara perusahaan dan karyawan saling diuntungkan. Lukiningtyas (2015) juga berpendapat bahwa adanya karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi maka karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar yang diberikan perusahaan dan mampu meningkatkan kualitas kerja. Selain itu Gouzali & Saydam (2010) juga menyatakan bahwa loyalitas merupakan sikap karyawan yang ditunjukkan pada keberadaan perusahaan seperti hubungan timbal balik, apabila perusahaan memberikan kualitas yang baik terhadap karyawan maka karyawan juga akan memberikan yang terbaik juga untuk perusahaan.

Dari data survey yang dilakukan oleh Towers Watson terhadap 32.000 karyawan dari 29 negara, khususnya di Indonesia telah ditemukan bahwa sekitar dua pertiga karyawan Indonesia tidak memiliki loyalitas yang tinggi, Survey ini menyebutkan bahwa sekitar 27% dari karyawan saat ini telah merencanakan untuk pindah dalam dua tahun kedepan, 42 % dari total responden di Indonesia yaitu sebanyak 1.005 karyawan, menyatakan bahwa akan meninggalkan perusahaan dimana karyawan bekerja sekarang untuk meningkatkan karir dimasa depan,

sedangkan karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan hanya sekitar 36% (Watson, 2012). Dari hasil survey dapat dilihat bahwa karyawan Indonesia memiliki tingkat loyalitas yang cenderung rendah, sehingga mereka memilih untuk berpindah perusahaan atau meninggalkan perusahaan tempat karyawan tersebut ke perusahaan yang lebih baik.

Melalui uraian di atas, peneliti telah menemukan fenomena tersebut pada PT X Kota Kediri. PT X adalah perusahaan yang bergerak pada bidang otomotif kendaraan roda dua. Perusahaan ini memiliki berbagai cabang salah satunya berada di Kediri. Hasil Preliminary melalui wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada pemilik perusahaan, mendapatkan hasil bahwa PT X Kota Kediri memiliki beberapa divisi yaitu divisi marketing, divisi administrasi, divisi counter dan divisi pemeliharaan. Namun pemilik perusahaan mengatakan bahwa bagian marketing adalah bagian yang menurut pemilik perusahaan perlu perhatian yang lebih dikarenakan berdasarkan data laporan tahunan banyak karyawan pada divisi marketing sering keluar atau resign pada perusahaan sehingga perusahaan seringkali mengeluarkan biaya untuk recruitment karyawan baru dan meluangkan waktu untuk melakukan training pada karyawan baru. Pemilik perusahaan sendiri juga telah pernah memanggil beberapa karyawan yang resign dan dimintai keterangan mengapa karyawan tersebut resign dan sesuai keterangan karyawan yang telah resign mengaku bahwa karyawan tersebut resign dikarenakan tidak menyukai gaya kepemimpinan pada perusahaan. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara terkait loyalitas karyawan kepada karyawan divisi marketing yang diambil dari 25 karyawan yang menunjukkan hasil preliminary atau wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap karyawan PT. X di Kediri yang menunjukkan gejala loyalitas yang rendah. Pada aspek ketaatan atau kepatuhan, karyawan mengaku tidak menaati peraturan saat pemimpin tidak melakukan pengawasan pada pekerjaan mereka, karyawan mengaku sering keluar untuk keperluan pribadi masing masing saat ada jadwal pekerjaan lapangan ada yang pergi bersama kekasih, ada yang pergi ke warung ataupun pulang untuk istirahat, kemudian saat jam kembali ke kantor mereka mengaku sedang melakukan kunjungan konsumen atau alasan yang masuk akal yang berhubungan dengan pekerjaan. Pada aspek

bertanggung jawab mereka juga kurang dikarenakan karyawan tidak bekerja dengan sungguh-sungguh dengan alasan malas berada di dalam kantor dikarenakan pemimpin yang ada saat ini kurang disukai oleh kebanyakan karyawan yang ada. Pada aspek pengabdian karyawan kurang tanggung jawab pada pekerjaan, dimana karyawan mudah menyerah ketika gagal dalam melakukan pekerjaan serta kurang sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan, contohnya ketika karyawan mendapatkan konsumen, karyawan seharusnya melayani konsumen dengan baik dan menawarkan produk yang benar-benar diminati oleh konsumen, namun karyawan tidak melakukan pekerjaan itu dengan sungguh sungguh contohnya dalam melakukan sebar brosur atau posting mengenai barang penjualan dan melayani konsumen dengan cuek. Pada aspek kejujuran karyawan selalu melakukan pemalsuan data konsumen, jadi ketika karyawan selesai jam pekerjaan lapangan mereka kembali di kantor dan melakukan pencatatan data konsumen yang di dapat selama dilapangan namun data konsumen tersebut dapat di palsukan oleh karyawan atau bukan data konsumen yang benar-benar mereka jumpai pada saat dilapangan. Pada aspek sikap kerja tampak mereka malas-malasan saat melakukan evaluasi bersama pimpinan mereka dan seolah olah mereka memperhatikan apa yang diarahkan oleh pemimpin sedangkan aslinya mereka mengaku malas bukan terhadap pekerjaan yang dilakukan namun malas terhadap pemimpin yang dimiliki saat ini.

Loyalitas terhadap perusahaan mutlak diperlukan untuk keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan Nitisemito (2002) berpendapat bahwa untuk mengukur loyalitas karyawan dapat dilihat melalui beberapa aspek yaitu; 1) ketaatan dan kepatuhan, 2) bertanggung jawab, 3) pengabdian, 4) kejujuran, 5) sikap kerja. PT X Kota Kediri sendiri telah melakukan upaya upaya untuk meningkatkan loyalitas karyawan dengan berbagai cara. Cara yang dilakukan seperti memberikan reward dan motivasi kerja untuk karyawan sehingga rasa loyalitas dalam karyawan juga ikut tumbuh didalam karyawan hal tersebut juga telah diungkapkan oleh pemilik perusahaan agar perusahaan memiliki karyawan yang loyal. Maka dari itu dapat diartikan bahwa upaya telah dilakukan perusahaan untuk meningkatkan loyalitas karyawan, namun

loyalitas karyawan pada perusahaan masih tetap rendah atau belum bisa seperti yang diharapkan oleh pemilik perusahaan.

Setiap perusahaan memiliki tanggung jawab dan usaha untuk meningkatkan loyalitas karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut. Hal ini dikarenakan loyalitas adalah salah satu faktor untuk meningkatkan keberhasilan setiap perusahaan, namun tidak dipungkiri ada banyak hal yang membuat karyawan memiliki loyalitas kepada perusahaan salah satunya adalah gaya kepemimpinan pada perusahaan sehingga loyalitas tersebut dapat terbentuk berdasarkan bagaimana karyawan menilai atau memiliki persepsi gaya kepemimpinan pada perusahaan. Hal ini sependapat dengan Arianto (2013) menyatakan bahwa salah satu alasan karyawan memiliki loyalitas terhadap perusahaan yaitu tentang bagaimana persepsi gaya kepemimpinan pada perusahaan tersebut. Selain itu Arianto (2013) juga berpendapat bahwa satu alasan mengapa karyawan tidak memiliki loyalitas terhadap perusahaan adalah karena karyawan memiliki persepsi negatif atau tidak baik terhadap gaya kepemimpinan pada perusahaan tersebut sehingga membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja.

Gaya kepemimpinan pada perusahaan adalah salah satu faktor untuk membuat karyawan memiliki loyalitas terhadap perusahaan sehingga pemimpin diharapkan mampu menjadi pemimpin yang baik sehingga karyawan dapat mempersepsikan gaya kepemimpinan dengan baik agar loyalitas karyawan dapat tumbuh didalam karyawan pada perusahaan. Menurut penelitian Syafirah (2013) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan dan loyalitas karyawan hal tersebut tergantung bagaimana gaya kepemimpinan perusahaan tersebut dalam membina karyawan perusahaan. Covey (1997) menyebutkan bahwa untuk membuat karyawan menjadi loyal, pemimpin harus mampu menjadi perintis jalan untuk karyawan, menyelaraskan visi-misi perusahaan, menciptakan kondisi kondusif untuk karyawan dan menjadi teladan yang baik untuk karyawan, hal tersebut yang akhirnya dapat membangun persepsi baik bagi karyawan terhadap atasan.

Peneliti juga melakukan wawancara terkait persepsi gaya kepemimpinan yang dilakukan terhadap karyawan divisi marketing PT. X di Kediri yang diambil dari 25 karyawan divisi marketing untuk mengetahui bagaimana mempersepsikan gaya kepemimpinan pada perusahaan. Pada aspek *Pathfinding* atau perintis jalan untuk menemukan solusi permasalahan, menurut karyawan pemimpin tersebut tidak menunjukkan aspek tersebut karena pemimpin yang dimiliki saat ini hanya memberi instruksi untuk melakukan penjualan agar target terpenuhi namun tidak memiliki solusi apa yang seharusnya dilakukan karyawan untuk bisa mencapai target tersebut. Pada aspek *Aligning*, menurut karyawan pemimpin tidak melakukan penyelarasan misi, visi, dan system yang ada dalam perusahaan sehingga karyawan menjadi bingung ketika sungguh-sungguh bekerja dan mendapatkan konsumen namun ada sistem yang ternyata sudah tidak berlaku didalam perusahaan tersebut sehingga konsumen dari karyawan tersebut tidak bisa mendapatkan barang yang akan dibeli. Pada aspek *Empowerment*, menurut karyawan pemimpin hanya meminta pemenuhan target saja namun tidak mengerti kesulitan karyawan di lapangan, selain itu pemimpin jarang mendampingi karyawan dan tidak mau membantu karyawan yang kesulitan untuk follow up kembali konsumen yang dimiliki sehingga karyawan menjadi tidak nyaman berada di kantor bahkan bila bertemu dengan pemimpin tersebut. Pada aspek *Modelling*, karyawan mengaku bahwa pemimpin tidak memberikan contoh yang dapat ditiru oleh karyawan lain contohnya seperti tidak mendampingi karyawan pada saat ada pekerjaan lapangan dimana seharusnya pekerjaan itu juga diperlukan pendampingan dari pemimpin tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa memiliki pengaruh terhadap loyalitas karyawan contohnya banyak karyawan divisi marketing resign dikarenakan memiliki pandangan penilaian buruk terhadap gaya kepemimpinan. Dalam penelitian Fadhil (2005) mengungkapkan bahwa ada hubungan kuat antara persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan dan loyalitas kerja sebesar 0,583 artinya persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan mempengaruhi kepuasan kerja dan loyalitas karyawan baik perusahaan maupun organisasi. Hal ini juga sependapat dengan penelitian yang telah dilakukan Suwar

(2008) menyatakan bahwa ada pengaruh positif antara persepsi guru terhadap gaya kepemimpinan kepala sekolah. Hal ini juga didukung oleh penelitian Jude & Piccolo (2003) mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan adalah salah satu dimensi yang sangat efektif dalam menumbuhkan rasa loyalitas pengikutnya yang dituliskan pada jurnal yang berjudul *Transformational and Transactional Leadership: A Meta-Analytic Test of Their Relative*. Dalam penelitian Miasih (2015) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara gaya kepemimpinan dengan loyalitas kepada atasannya dengan nilai korelasi koefisien sebesar 0,385. Hal tersebut sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Bass & Avolio (2004) menyatakan bahwa loyalitas karyawan memiliki hubungan dan pengaruh dari gaya kepemimpinan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengambil penelitian tentang “**Hubungan Persepsi Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan Divisi Marketing PT X Kota Kediri**”. Terkait permasalahan yang telah ditemukan pada beberapa karyawan dalam perusahaan, memunculkan dampak kurang baik seperti meningkatnya pengeluaran untuk melakukan recruitment karyawan baru dan mengeluarkan biaya dan waktu lebih banyak lagi untuk melakukan training untuk karyawan baru.

1.2 Batasan Masalah

Untuk memberikan fokus pada permasalahan dalam pembahasan, maka diperlukan pembatasan masalah. Batasan masalah tersebut adalah persepsi gaya kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan divisi marketing PT X Kota Kediri, dan untuk batasan partisipan yaitu karyawan PT X Kota Kediri yang masih aktif bekerja pada divisi marketing

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah persepsi gaya kepemimpinan memiliki hubungan terhadap loyalitas karyawan divisi marketing PT X Kota Kediri?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi gaya kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan divisi marketing PT X Kota Kediri.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu psikologi terutama Psikologi Industri dan Organisasi, yakni kajian tentang persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan yang mempengaruhi loyalitas karyawan terhadap Perusahaan

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan sumber acuan bagi peneliti selanjutnya, terutama yang berhubungan dengan topik persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan

b. Bagi karyawan

Diharapkan dapat memberikan informasi tentang pengaruh Persepsi Gaya Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan

c. Bagi perusahaan

perusahaan diharapkan mampu memberikan informasi dan acuan mengenai persepsi gaya kepemimpinan dan loyalitas karyawan, untuk perusahaan diharapkan mampu memberikan informasi.