

PENGARUH *LEADER-MEMBER EXCHANGE* DAN KOMUNIKASI PADA *INTENTION TO QUIT* PADA SPG/SPB DI KOTA SURAKARTA

Muhammad Hafiz S.E.

Magister of Management Study Program of Universitas Sebelas Maret, Surakarta
mhmmhdhafiz@student.uns.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis hubungan *leader member exchange* dan komunikasi terhadap *intention to quit*. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan responden yang dijadikan sampel terdiri dari 250 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data mengenai tanggapan terhadap *leader member exchange* dan komunikasi terhadap *intention to quit*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara positif dan signifikan hubungan *leader member exchange* dan komunikasi terhadap *intention to quit*, baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci : Leader Member Exchange, Komunikasi dan Intention To Quit

Abstract

The purpose of this study is to find out and analyze the relationship between leader member exchange and communication of intention to quit. This research is a descriptive quantitative study with respondents being sampled consisting of 250 respondents. Data collection is done by distributing questionnaires to get data about responses to leader member exchange and communication of intention to quit. The results showed that the influence positively and significantly the relationship between leader member exchange and communication of intention to quit, both partially and simultaneously.

Keywords : Exchange Member Leader, Communication and Intention To Quit

1. PENDAHULUAN

Strategi pemasaran yang ada saat ini lebih cenderung untuk melakukan pendekatan personal kepada konsumen. Salah satu bentuk pendekatan personal yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menggunakan *Sales Promotion Girl (SPG)* atau *Sales Promotion Boy (SPB)* yang memiliki kemampuan melakukan pendekatan secara persuasif dan memberikan sentuhan personal diharapkan dapat mendongkrak penjualan. Peningkatan penjualan memberikan pengaruh signifikan terhadap kemajuan organisasi/ perusahaan pemasaran.

Sebuah organisasi yang berbasis pada pemasaran, keramahmatan penjualan merupakan salah satu ujung tombak perusahaan, sehingga sumber daya manusia memegang peranan penting. Valentin (2015) mengungkapkan sumber daya manusia adalah faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitif. *Turnover* lebih banyak berdampak merugikan bagi organisasi tersebut. *Turnover* pada umumnya didahului *intention to quit*. *Intention to quit* didefinisikan oleh Treglown, Zivkov, Zarola, dan Furnham (2015) sebagai keinginan keluar dari pegawai secara *volunteer* dari pekerjaannya. Keinginan untuk keluar ini merupakan hal yang penting dalam menjelaskan suatu tindakan nyata keluar dari pekerjaan dari seorang pegawai (Nyoman dan Wayan, 2015). Mujahid dan Mukhaer (2015) menyatakan sebagai suatu kemungkinan dimasa yang akan datang, seorang pegawai akan memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya. *Intention to quit* punya pengaruh yang kuat terhadap *turn over*

SPG dan SPB sehingga dapat menurunkan kualitas layanan dan meningkatkan biaya pemasaran (Luke, et al, 2005).

Menurut Luke, et al (2015), Nyoman dan Wayan (2015), dan Bhatti, Islam, Mirza, dan Hadi Ali (2015) *intention to quit*, dipengaruhi oleh *Leader Member Exchange*, dengan dimediasi *Intention to Quit* kerja dan komunikasi, umur tidak berpengaruh terhadap keinginan untuk berpindah dari pegawai tapi jenis kelamin dan status perkawinan mempengaruhi keinginan untuk berpindah. Berkaitan dengan tipe kepemimpinan, sikap pemimpin dapat memberikan pengaruh positif atau negatif terhadap minat karyawan untuk tetap bekerja.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa perilaku kepemimpinan merupakan faktor kritis yang terkait erat dengan iklim *Intention to Quit* dan reaksi karyawan dalam organisasi (Liao, Hu, Chung, Chen, 2017 dan Mohhamed, 2017). Hubungan kepercayaan merupakan salah satu bagian dari dalam teori kepemimpinan sebagai model *double-stranded vertikal* (Shun-sien, et al, 2017). Konstruk ini juga disebut sebagai pertukaran pemimpin-anggota (*Leader-member exchange*) (Konya, Lemosava Nesic, dan Matic, 2015).

Valentin, et al (2015) menemukan bahwa anggota tim dalam suatu organisasi yang menjadi bagian dari anggota dalam kelompok pemimpin (yaitu mereka yang memiliki hubungan *Leader-Member Exchange* berkualitas tinggi) menerima lebih banyak informasi dari atasan mereka daripada mereka yang memiliki hubungan *Leader-Member Exchange* berkualitas rendah. Luke, et al (2015) menunjukkan bahwa seorang pemimpin dapat memutuskan tentang informasi yang harus dan tidak untuk dibagikan dengan berbagai bawahan. Dengan demikian, gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi perilaku organisasi yang positif (Luke, et al (2015), Lucy, (2004), Lin dan Ma, (2004).

Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah yang memberikan masukan terhadap kinerja bawahan maupun kepemimpinan yang dilakukan oleh atasan (Liden dan Maslyn, 1998). komunikasi dua arah dapat memberikan input kepada atasan tentang apa yang menjadi permasalahan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai, komunikasi atas kebawah memberikan hubungan bagaimana suatu target harus dicapai oleh karyawan. Masukan dari bawah dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi sejauh mana kekurangan dan kelebihan suatu perencanaan (Daniel, 2014) dengan kualitas komunikasi yang baik akan menciptakan suasana kerja yang berkualitas juga dapat mendorong *Intention to Quit* kerja.

Oleh karena itu tidak mengherankan bahwa banyak penelitian menekankan pentingnya mengidentifikasi faktor komunikasi dan *Intention to Quit*, mengeksplorasi faktor pekerjaan dan yang tidak terkait pekerjaan.

Faktor tidak berwujud seperti kepemimpinan dapat memperkuat kemampuan kerja karyawan dan hubungan karyawan, seperti berbagi pengetahuan, kepercayaan, komitmen, kecerdasan emosional, memori transaktif, dan kinerja tim (Daniel, 2014). Hubungan-hubungan tersebut sebagai mana yang dikemukakan oleh Daniel (2014), akan menyiratkan bahwa pengusaha atau manajer harus lebih memperhatikan untuk membangun iklim kepemimpinan, baik di dalam organisasi maupun antara anggota organisasi dan pengawas/manajemen (Astuti, Kanto, dan Sujoko, 2015).

Berdasarkan uraian tersebut maka sangat penting dan dipandang perlu untuk melakukan penelitian tentang peran mediasi *Intention to Quit* kerja dan komunikasi pada

hubungan Leader Member Exchange dan intention to quit pada tenaga pemasaran SPG dan SPB

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Dimana data yang diperoleh berupa angka-angka yang kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapat gambaran dan hubungan antara variabel-variabel yang yang dipergunakan dalam penelitian ini (Creswell, 2018). Penelitian ini disebut juga sebagai penelitian deskriptif karena mencoba untuk memberikan gambaran yang detail mengenai karakteristik dari responden yang dipergunakan dalam penelitian ini (Khotari, 2014).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan jumlah keseluruhan obyek yang akan diteliti karakteristiknya dalam penelitian (Khotari, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah SPG/ SPG di Kota Surakarta.

Menurut Babbie (2014) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 250 responden.

Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian ini digunakan teknik *nonprobability sampling* (Creswell, 2016). Dalam penelitian ini, teknik sampel yang digunakan oleh penulis adalah teknik *nonprobability sampling*. Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu, *purposive sampling*.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari kuesioner yang diberikan kepada SPB/ SPG yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software Smart PLS versi 2.5 yang dijalankan dengan media komputer.

PLS (*Partial Least Square*) merupakan analisis persamaan structural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model structural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas, sedangkan model structural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi). Lebih lanjut. Akter, et al (2011) menjelaskan bahwa PLS adalah metode analisis yang bersifat *soft modeling* karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 sampel).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel dengan 15 indikator pernyataan. Validitas konvergen diperoleh jika dua instrumen berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi. Menurut Jörg, *et. al.*, (2016), suatu indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7. Namun, untuk *loading* 0,5 sampai 0,6 masih bisa diterima dengan *average variance extracted* (AVE) > 0.5 dan *communality* > 0.5. Sedangkan *discriminant validity* adalah nilai *cross loading factor* yang digunakan untuk mengetahui suatu konstruk memiliki diskriminan yang memadai atau tidak.

Hasil analisis validitas kuesioner dengan menggunakan *factor Loading* dan Koefisien Rerata Ekstraksi (*Average Variance Extracted*) menunjukkan bahwa nilai AVE semua variabel lebih besar daripada 0,50, sehingga seluruh variabel dalam penelitian ini adalah valid.

2. Uji Hipotesis

Berdasarkan nilai *original sample* dan t-statistik, nilai *path coefficients* dapat dilihat di tabel 2

Tabel 2
Hasil Uji Hipotesis

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	T Statistics (O/STERR)
X1→Y	1,1351	1,1413	4,5133
X2→Y	1,3315	1,3351	4,5151

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

1. Hasil Uji Pengaruh LMX terhadap Intention to Quit

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan antara variabel LMX terhadap Intention to Quit menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 1,1351 dengan nilai t sebesar 4,5133 yang lebih besar dari t tabel (1,578) yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara LMX dengan Intention to Quit adalah positif dan signifikan karena nilai t statistik lebih besar dari t tabel. Hal ini sesuai dengan hipotesis kesatu sehingga dapat dikatakan bahwa **H₁ terpenuhi**

2. Hasil Uji Pengaruh Komunikasi terhadap Intention to Quit

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Komunikasi terhadap Intention to Quit menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 1,3315 dengan nilai t sebesar 4,5151 yang lebih besar dari t tabel (1,578) yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Komunikasi dengan Intention to Quit adalah positif dan signifikan karena nilai t statistik lebih besar dari t tabel. Hal ini sesuai dengan hipotesis kedua sehingga dapat dikatakan bahwa **H₂ terpenuhi**

4. PENUTUP

Simpulan

Dari hasil analisis yang dikemukakan pada bagian sebelumnya, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel-variabel bebas *Leader Member Exchange* dan komunikasi terhadap *Intention to Quit*.

Saran

Dari hasil penelitian ini disarankan untuk penelitian selanjutnya melakukan penelitian dan menambah jumlah variabel bebas yang diperkirakan akan memberikan pengaruh terhadap minat untuk berhenti bekerja pada SPB dan SPG.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Augusta C. Yrle Sandra Hartman William P. Galle. 2002, An investigation of relationships between communication style and leader-member exchange, *Journal of Communication Management*, Vol. 6 Iss 3 pp. 257 – 268.
- Babbie, Earl. 2014. *The Basics of Social Research (6th ed.)*. Belmont, California: Wadsworth Cengage.
- Chieh-Peng Lin dan Hua Chun Ma. 2004. Effects of leader-member exchange, job satisfaction, and organizational commitment on diagnosing employee job performance using career stage as a moderator. *Asia Pacific Management Review (2004) 9(1)*, 79-99
- Creswell, John. 2016. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches*. Sage.
- Creswell, John. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage
- Daniel F. Michael. 2014. The Impact of Leader-Member Exchange, Supportive Supervisor Communication, Affective Commitment, and Role Ambiguity on Bank Employees' Turnover Intentions and Performance. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 5, No. 7; June 2014. Pp 8-21
- Gurpreet Randhawa. 2007. Relationship between Job Satisfaction and Turnover Intentions: An Empirical Analysis. *Indian Management Studies. Journal 11 (2007) 149-159*.
- Mavhungu, D., & Bussin, M.H.R. 2017. The mediation role of motivation between leadership and public sector performance. *SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur*, 15(0), a840
- Mohammad Alzayed dan Mohsen Ali Murshid. 2017. Factors Influencing Employees' Intention to Leave Current Employment in the Ministry of Information in Kuwait. *European Journal of Business and Management ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online)*. Vol.9, No.12.
- Mujahid Quraisy dan Mukhaer Pakkanna. 2015. Komitmen Organisasi Dan Intention To Quit Karyawan Perbankan Syariah. *Jurnal Liquidity Vol. 4, No. 2, Juli-Desember 2015*, p. 136-144
- Nnaeto Japhet Olusadum dan Ndoh Juliet Anulika. 2018. Impact of Motivation on Employee Performance: A Study of Alvan Ikoku Federal College of Education. *Journal of Management and Strategy Vol. 9, No. 1; 2018*
- Ofelia Robescu, Alina-Georgiana Iancu. 2016. The Effects of Motivation on Employees Performance in Organizations. *Valahian Journal of Economic Studies Volume 7 (21). Issue 2. P 1-8*.

- Rana Özen Kutanis, Muammer Mesci, dan Zeynep ÖVDÜR. 2011. The Effects of Kepuasan kerja on Learning Performance: A Case of an Academic Organization. *Journal of Economic and Social Studies*. Volume 1 Number 2 July 2011
- Said Abdi Mohamud, Abdiaziz Ahmed Ibrahim and Jamal Mohamud Hussein. 2017. The Effect of Motivation On Employee Performance: Case Study In Hormuud Company In Mogadishu Somalia. *International Journal of Development Research*. Vol. 07, Issue, 11, pp.17009-17016, November.
- Salman Muhammad, Khan Mula Nazar, dan Naeem Madiha Javaid Muhammad. 2016. Leadership Style and Employee Performance Through Mediating Role of Work Engagement. *American Journal of Business and Society*. Vol. 1, No. 3, 2016, pp. 129-135
- Sara Ghaffari, Ishak Mad Shah, John Burgoyne, Mohammad Nazri, Jalal Rezk Salleh. 2017. The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(4) March 2017, Pages: 92-99.
- Shu-sien Liao, Da-chian Hu, Yu-Chun Chung, Li-Wen Chen, (2017) "Leader-Member Exchange and employee satisfaction: mediating effect of psychological capital", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 38 Issue: 3, pp.433-449.
- Siti Fatimah Mohamad. 2008. Effects of communication on turnover intention: A case of hotel employees in Malaysia. *Graduate Theses and Dissertations*. Paper 11164
- Timothy A. Judge, Christine L. Jackson, John C. Shaw, Brent A. Scott and Bruce L. Rich. 2007. Self-Efficacy and Work-Related Performance: The Integral Role of Individual Differences. *Journal of Applied Psychology* 2007, Vol. 92, No. 1, 107–127
- Valentin Konya, Lepsava Grubic_Nesic, dan Dejan Matic. 2015. The Influence of Leader-Member Communication on Organizational Commitment in a Central European Hospital. *Journal of University of Novi Sad Segedinski put 9-11, 24000 Subotica, Serbia* Vol. 12, No. 3, 2015
- Vishal Mali. 2013. A Study on Job Satisfaction and its Impact on Employees' Performance. *International Journal of Science and Research (IJSR)*. Volume 2 Issue 12, December 2013
- Yi Li Feng Wei Shenggang Ren Yang Di , (2015),"Job Satisfaction, psychological empowerment and intrinsic motivation relation to performance", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 30 Iss 4 pp.1-2