

## Pengaruh kontrol, kepercayaan, dan keadilan pada intensi turnover: Studi kasus detailer perusahaan farmasi

Sinurat, Marulitua, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108960&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Menurunkan angka turnover detailer merupakan sebuah tantangan untuk kebanyakan perusahaan farmasi di Indonesia karena arena turnover pada dasarnya akan menyebabkan pengeluaran yang signifikan bagi organisasi. Sebelumnya telah banyak penelitian yang menunjukkan bahwa persepsi keadilan dapat mengurangi keinginan pegawai penjualan untuk keluar atau berhenti bekerja dari perusahaannya (turnover). Pada penelitian ini saya menguji pengaruh pengawasan proses dan kendali keputusan secara langsung atau tidak langsung meramal kepercayaan dan keadilan, sehingga kedua variabel kontrol tersebut diprediksi juga memiliki pengaruh tidak langsung pada intensi turnover. Saya telah menguji model intensi turnover ini kepada 163 orang detailer perusahaan farmasi yang bekerja di Jakarta.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketika kebutuhan kontrol detailer meningkatkan, maka akan berpengaruh kepada tingkat kepercayaan kepada manager penjualan dan selanjutnya kepada persepsi keadilan procedural. Sebaliknya, meningkatnya kebutuhan control tidak berpengaruh kepada persepsi keadilan distributive.

Penemuan dari penelitian ini menyoroti pentingnya melihat pengaruh keadilan procedural pada intensi turnover detailer, karena ketika persepsi keadilan prosedur meningkat, maka akan berpengaruh pada penurunan tingkat intensi turnover detailer, sehingga akan menguntungkan perusahaan farmasi. Para manajer penjualan perusahaan farmasi dapat mengurangi turnover detailer dengan memberikan sebuah masukan yang lebih besar yaitu berupa pengendalian keputusan dan proses kepada para detailer.

Turnover represents a significant cost in many organizations, and previous studies indicate that perceptions of justice can reduce turnover intentions among salespeople. In this study, I examine process control and decision control as both direct and indirect predictors of justice and, subsequently, as predictors of turnover. In addition, trust is modeled as a mediating variable. We test our control-based model of turnover with a sample of 163 pharmaceutical's company salespeople (detailer).

Results from the study indicate that, in the context of managerial processes and decision making, as salesperson control increases so does trust in sales managers and, subsequently, perceptions of procedural justice.

Our findings highlight the effects of procedural justice on detailer turnover and suggest that as perceptions of justice increase, firms will benefit from lower levels of salesperson turnover. The sales manager of the pharmaceutical company can reduce detailer turnover by giving detailers greater input into decisions and processes.