

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tokoh yang paling penting dalam suatu perkumpulan, organisasi, instansi merupakan seorang pemimpin dan unsur penting keberhasilan suatu institusi atau perusahaan. Pemimpin juga merupakan panutan (*uswah hasanah*) bagi anggota atau karyawan dalam suatu organisasi (Rohimat, 2018). Peran seorang pemimpin memiliki sikap yang baik merupakan suatu hal yang diharuskan untuk menjadi pemimpin. Untuk menjadi seorang pemimpin yang baik, maka diperlukan suatu sikap yang tentunya dapat memberikan suatu kondisi yang baik dan menghargai setiap bawahan atau anak buahnya (Werren Bennis & Burt Nanus 2006). Apabila hal tersebut telah dilakukan oleh pemimpin maka juga akan tercipta lingkungan serta kondisi yang tenteram pada organisasi.

Menurut Fahmi (2016) Kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan. Selanjutnya menurut Arraini (2012) Kepemimpinan merupakan upaya individu untuk dapat memotivasi, mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi, petunjuk atau perintah, sehingga menyebabkan orang lain bertindak, kemampuan untuk menciptakan kepercayaan diri dan dukungan kepada bawahan, serta koordinasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan fenomena mengenai Kepemimpinan merupakan hal pokok dan kunci dalam dunia bisnis. Kepemimpinan bukan merupakan suatu hal yang bisa disepelekan keberadaannya, peran kepemimpinan sangat strategis dan penting dalam sebuah organisasi. Dengan *ethical leadership* sebagai dasarnya, karyawan diharapkan untuk mendedikasikan lebih banyak emosional, kognitif, dan energi fisik dalam peran pekerjaannya (Saks & Gruman, 2014).

Pentingnya *ethical leadership* seorang *medical representative*, ketika moralitas dan etika merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan tugas sebagai seorang *medical representative*. Berikut mengapa *ethical leadership* sangat diperlukan di profesi ini:

1) Menjaga reputasi perusahaan: *Medical representative* sebagai ujung tombak pemasaran produk farmasi dari suatu perusahaan. Etika dan moralitas yang tinggi akan membantu menjaga citra baik perusahaan serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk-produk tersebut.

2) Meningkatkan kredibilitas: Dalam melakukan presentasi atau promosi produk farmasi kepada dokter atau tenaga medis lainnya, seorang *medical representative* harus dapat memberikan informasi yang akurat dan jujur sehingga dapat meningkatkan kredibilitas dirinya sebagai *representatif* perusahaan.

3) Menghindari konflik kepentingan: *Ethical leadership* juga dapat membantu menghindari konflik kepentingan antara keuntungan bisnis dengan keselamatan pasien maupun efektivitas pengobatan.

4) Menjaga hubungan profesional: Seorang *medical representative* harus mampu membangun hubungan kerja yang profesional dengan para dokter dan

tenaga medis lainnya agar mendapatkan dukungan dalam mempromosikan produk-produk farmasi secara etis.

5) Mendukung regulasi pemerintah: Penerapan prinsip-prinsip *ethical leadership* pada profesi *medical representative* juga akan membantu mendukung regulasi pemerintah terutama dalam hal pengendalian iklan obat-obatan serta praktik-promosi yang tidak beretika. Pada dasarnya *ethical leadership* sangat penting bagi seorang *medical representative* dalam menjalankan tugasnya agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat serta menjaga reputasi perusahaan. Dengan menerapkan *ethical leadership*, *Medical Representative* dapat memberikan dampak positif dalam industri kesehatan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. (*Pharmaceutical Journal*, 2022).

Karyawan *Medical Representative* sendiri berperan untuk menjembatani pertemuan antara pihak perusahaan farmasi dengan *customer* ataupun pihak-pihak lainnya yang berwenang. Tugas utama (*job description*) seorang *medical representative* di perusahaan yaitu:

1) Melakukan kunjungan rutin kepada *customer* untuk mempromosikan atau mempresentasikan produk-produk dari perusahaan agar *customer* menggunakan produk mereka.

2) Memberikan resep kepada pasien, kemudian melakukan survei apotek untuk mengecek stok dan mengetahui pemakaian resep *customer* yang sering digunakan sehingga pekerja *Medical Representative* dapat mengetahui produk yang akan ia presentasikan kepada *customer*.

3) Melakukan *follow up* untuk mengetahui apakah produk tersebut sudah digunakan oleh *customer* tersebut atau tidak dan membuat laporan mengenai hasil *follow up* yang dilakukan kepada *customer* selama 1 minggu (Kitalulus.com,2022).

Berdasarkan hasil interview dengan 5 karyawan *medical representative* CV.X, saat menawarkan produk berupa obat-obatan kepada *customer* yaitu, beberapa *customer* bersedia untuk menggunakan obat tersebut dengan memberikan persyaratan memenuhi permintaan yang diajukan oleh *customer*, seperti *service* kendaraan dan kebutuhan pribadi lainnya. Terdapat juga *customer* yang bersedia untuk menyetujui pemakaian produk salep kulit dengan syarat, CV.X melalui *Medical Representative* dapat membiayai seminar internasional.CV.X menyepakati untuk menanggung biaya seminar dan penginapan, biaya yang lainnya di tanggung *customer*, tetapi faktanya *customer* tersebut meminta seluruh biaya perjalanan di tanggung semua, akhirnya *budget* yang di keluarkan perusahaan melebihi ketentuan yang ada dan untuk memenuhi kekurangan tersebut diambil dari bonus karyawan *medical representative*.

Beberapa karyawan sebetulnya tidak menyetujui pemotongan bonus tersebut karena perusahaan melalui pimpinan mengambil keputusan sepihak dan dirasakan tidak adil tetapi karyawan tidak bisa berbuat apa-apa, dengan alasan agar karyawan tetap bisa bertahan bekerja, memperpanjang dan memudahkan kontrak kerja, maka resiko tersebut diterima karyawan.

Selain itu ketika ada tugas atau pekerjaan baru, pimpinan tidak memberikan instruksi yang jelas terkait tugas-tugas yang harus dilakukan, misalnya, tidak memberikan arahan yang spesifik tentang apa yang harus dilakukan oleh *medical*

representative agar target tersebut bisa selesai dengan hasil yang memuaskan, penugasan yang diberikan juga tidak memperhatikan kemampuan karyawan. Pimpinan juga terkesan acuh dan kurang memperhatikan kesejahteraan karyawan, tidak mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi karyawan tersebut, hanya fokus pada ketercapaian target. Pengembangan karier juga tidak memperhatikan aturan karena hanya yang dekat dengan pimpinanlah yang akan cepat mendapatkan promosi.

Berdasarkan fenomena diatas, perilaku pemimpin yang tidak sesuai dengan etika/aturan atau disebut *Ethical Leadership*, Brown et al., (2005) *Ethical Leadership* merupakan cara pemimpin memimpin sebuah organisasi sesuai dengan norma, bersikap tegas, serta mampu memberikan standar etis yang jelas dan regulasi terhadap perilaku etis untuk para pengikut, sehingga dalam hal pengambilan keputusan dan menciptakan proses observasi untuk pengikut, mereka berpegang teguh pada hal tersebut.

Penelitian terdahulu oleh Jajuk Herawati, Prayekti (2017) diperoleh bahwa kepemimpinan etis menunjukkan kearah yang cukup baik pada koprasri batik di Jogjakarta. Martha Setyawadi, I Gede Adnyana Sudibya (2018) mengemukakan bahwa kepemimpinan etis sangat berpengaruh positif yang berarti menunjukkan perubahan kearah yang lebih baik dan Qi, Y., & Ming-Xia, L. (2014) yang menyatakan secara positif dan baik yang berarti menunjukkan perubahan kearah yang lebih baik terhadap *Ethical leadership* di industri asuransi tiongkok.

Perbedaan penelitian terletak pada perusahaan dan responden, yang dimana penelitian sebelumnya dibidang koperasi, perhotelan dan industri asuransi,

sedangkan pada penelitian ini di bidang perusahaan obat-obatan. Peneliti memilih divisi *Medical Representative* karena karyawan *Medical Representative* di CV X mempromosikan produknya hanya kepada dokter spesialis kulit yang terdapat di rumah sakit dan tidak bisa mempromosikan ke sembarang orang. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui “Studi Deskriptif Persepsi *Ethical leadership* Pada *Medical Representative* Di CV X Kota Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Peran pemimpin sangat penting dalam perusahaan, karena pemimpin bertugas mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga tujuan perusahaan tercapai. *Ethical Leadership* merupakan cara pemimpin memimpin sebuah organisasi sesuai dengan norma, bersikap tegas, serta mampu memberikan standar etis yang jelas dan regulasi terhadap perilaku etis untuk para pengikut, sehingga dalam hal pengambilan keputusan dan menciptakan proses observasi untuk pengikut, mereka berpegang teguh pada hal tersebut (Brown et al., 2005). Sedangkan *ethical leadership* yang dipersepsi karyawan medical representatif merupakan cara pimpinan dalam mengarahkan organisasi atau tim kerja dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip etika yang kuat, menetapkan standar yang jelas untuk perilaku yang sesuai norma dan memberikan arahan yang tegas terkait norma-norma yang berlaku di perusahaan.

Sikap kepemimpinan etis mencakup perilaku dan keputusan seorang pemimpin yang sesuai dengan prinsip-prinsip etika, mencerminkan integritas pribadi, dan mempertimbangkan dampak sosial dari tindakan mereka. Kepemimpinan etis mengacu pada kemampuan seorang pemimpin untuk membuat

keputusan yang benar, bertanggung jawab, dan memberikan contoh moral bagi anggota organisasi (Treviño et al., 2003).

Dimensi pertama yaitu *fairness* yaitu pimpinan tidak membedakan bawahannya berdasarkan referensi pribadinya dan memperlakukan secara profesional terhadap bawahannya dalam segi pekerjaan apapun, seperti contohnya pimpinan ketika meminta saran terhadap bawahannya, pimpinan hanya melibatkan bawahannya berdasarkan kedekatan dengan pimpinannya, yang seharusnya semua bawahannya dilibatkan.

Dimensi *role clarification* berkaitan dengan klarifikasi, tanggung jawab, harapan dan tujuan dari kinerja pada perusahaan. Pimpinan CV X yang memberikan suatu arahan yang jelas apa yang harus dilakukan oleh masing-masing bawahannya terhadap tanggung jawab keseluruhan target, pimpinan kurang tanggung jawab dan kurang menjalin komunikasi yang baik terhadap bawahannya.

Dimensi *People Orientation* pada dimensi ini memiliki kepedulian, penghormatan dan dukungan dari pemimpin kepada karyawannya. Pimpinan CV X memperhatikan perkembangan bekerjanya dari setiap bawahannya dan mepedulikan hal tersebut, pimpinan cenderung memikirkan dirinya dan karirnya sendiri tanpa memperhatikan dan mengawasi karir bawahannya, seperti contohnya pimpinan tidak memberikan dukungan ketika mengalami tekanan kerja seperti target yang belum tercapai dan pimpinan tidak memperhatikan kebutuhan bawahannya dalam hal karir bawahannya.

Dimensi terakhir yaitu *ethical guidance* berkaitan dengan adanya komunikasi mengenai etika, pimpinan tidak hanya meminta bawahannya berperilaku etis, tetapi

pimpinan harus menjadi contoh untuk para bawahannya seperti menegakan kebenaran, keadilan dan bekerja sesuai kode etik perusahaan, namun faktanya terdapat bawahannya yang memalsukan tanda tangan dokter dan merekayasa kunjungan kepada dokter dan kejadian tersebut diketahui oleh pimpinan, pimpinan cenderung tidak peduli dan tidak ikut campur menyelesaikan permasalahan tersebut. Dalam aturan perusahaan pimpinan harus membantu menyelesaikan permasalahan bawahannya di kantor maupun di lapangan mengenai permasalahan pekerjaan.

Ethical leadership memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi yang sehat dan berkelanjutan, karena dengan mengutamakan nilai-nilai moralitas pemimpin dapat membimbing karyawan untuk bertindak dengan integrasi, transparansi dan berkeadilan sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif, berdasarkan hasil identifikasi terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Gambaran Persepsi *Ethical leadership* Pada *Medical Representative* di CV.X Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian untuk mengetahui Gambaran Studi Deskriptif Persepsi *Ethical leadership* Pada *Medical Representative* Di CV X Kota Bandung.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini baik yang bersifat teoritis dan bersifat praktis, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah serta memperluas informasi dan pengetahuan di bidang psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan *Ethical leadership* Pada Karyawan *Medical Representative* di CV. X.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan karyawan dapat menjadi lebih mengerti *ethical leadership* yang sesuai, sehingga karyawan memiliki pengetahuan yang luas mengenai *ethical leadership* yang dapat menjadi bekal untuk diri sendiri dan ketika menjadi seorang pemimpin.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi perusahaan untuk memperhatikan kembali pentingnya *ethical leadership*, seperti perusahaan memberikan pelatihan kepemimpinan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan mengenai gambaran *ethical leadership* di lingkungan perusahaan. Memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi *ethical leadership* sebagai bahan pertimbangan penelitian lebih lanjut dan terbaru di bidang perusahaan industri farmasi.