

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Toyota Motor Corporation (TMC) merupakan sebuah pabrik mobil yang berasal dari Jepang yang berpusat di Toyota, Aichi yang berdiri sejak September 1933. Saat ini, Toyota merupakan pabrik penghasil mobil terbesar di dunia. Disamping memproduksi mobil, Toyota juga memberi pelayanan finansial dan juga membuat robot. TMC merupakan anggota dari grup Toyota dan memproduksi mobil dengan merek Toyota, Lexus, dan Scion, Daihatsu dan Hino dan memiliki sebagian kecil saham Subaru dan Isuzu. **PT New Ratna Motor** merupakan salah satu dari 5 jaringan utama PT Toyota Astra Motor yang merupakan agen tunggal pemegang merek Toyota di Indonesia dalam memasarkan produk Toyota untuk wilayah Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta melalui jaringan **Nasmoco Group**. *Salah satu cabang PT New Ratna Motor yaitu PT. Nasmoco Abadi Motor yang berada di Jl. Ringroad Utara Km.9 Sroyo Kabupaten Karanganyar.*

Untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, **PT Nasmoco Abadi Motor** melalui jaringan Nasmoco Group tidak hanya fokus pada penjualan unit mobil melainkan juga pada layanan purna jual yaitu jasa bengkel (perbaikan kendaraan) dan *spare part* (penyediaan suku cadang). Nasmoco Kredit dan Nasmoco Proteksi akan memberikan kemudahan serta kenyamanan dalam bertransaksi untuk memiliki ataupun

menikmati kendaraan Toyota. (<https://www.toyota.astra.co.id/>). Selain berfokus pada kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas sumber daya manusia didalam perusahaan juga merupakan faktor yang menentukan tingkat kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik guna mencapai tujuan perusahaan. Aspek terpenting untuk menentukan kualitas kinerja karyawan didalam perusahaan dipegang oleh gaya kepemimpinan seorang pemimpin dalam perusahaan tersebut. Perusahaan dapat mencapai tujuannya atau tidak, tergantung dari cara seorang pemimpin memimpin para bawahannya. Kepemimpinan merupakan inti dari suatu organisasi. Menurut Robbins (2007:177) kepemimpinan adalah proses mempengaruhi kelompok menuju tercapainya sasaran. Kesesuaian gaya kepemimpinan dengan kondisi yang terdapat diperusahaan akan memberikan jaminan bahwa aktivitas karyawan dapat diarahkan secara maksimal dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan.

Kesesuaian gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang pemimpin akan memberikan jaminan bahwa prosedur atau ketentuan perusahaan dapat dilaksanakan secara maksimal. Selain itu peranan pemimpin dalam suatu perusahaan juga menentukan tingkat pertumbuhan perusahaan tersebut. Pentingnya peran pemimpin dalam keberhasilan organisasi membuat akademisi maupun praktisi terus mengeksplorasi gaya kepemimpinan yang dianggap paling efektif. Terlebih lagi, pemimpin organisasi dewasa ini dihadapkan pada tantangan internal dan eksternal

yang semakin kompleks dan dinamis. Untuk menjawab isu ini, berbagai teori kontemporer kepemimpinan muncul, salah satu yang menjadi sorotan adalah gaya kepemimpinan autentik (Haryokusumo, 2016). Walumbwa *et al.* dalam Haryokusumo (2016) mendefinisikan kepemimpinan autentik sebagai pola perilaku pemimpin yang mengacu pada kapasitas psikologis yang positif dan iklim etika positif, untuk kesadaran diri, internalisasi nilai moral, pengelolaan informasi yang seimbang, serta transparansi hubungan antara atasan dan bawahan guna membina pengembangan diri yang positif.

Salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinan autentik adalah kemampuan membangun komunikasi yang baik dengan para bawahannya karena hal ini dapat menciptakan hubungan yang hangat antara seorang pemimpin dengan para bawahan. Komunikasi yang baik menjadi salah satu faktor yang dapat membangun kepercayaan antara pemimpin dengan karyawan maupun sesama karyawan, sehingga mampu meningkatkan kinerja dan suasana kerja yang kondusif.

Menurut Robbins dan Coulter (2007:202-203) kepercayaan adalah keyakinan akan integritas, watak, dan kemampuan pemimpin. Para bawahan yang mempercayai pemimpin akan bersedia untuk menjadi sasaran atas tindakan sang pemimpin karena karyawan percaya bahwa hak dan kepentingan karyawan tidak akan disalahgunakan. Jadi untuk menumbuhkan kepercayaan karyawan kepada organisasi dapat dilakukan dengan cara membangun kredibilitas dan kepercayaan bawahan terhadap

atasan. Studi yang dilakukan oleh Walumbwa *et al.* dalam Haryokusumo (2016) menyatakan bahwa terdapat potensi efek dari pelaksanaan kepemimpinan autentik. Efek yang timbul berupa terciptanya hubungan yang transparan antara atasan dan bawahan, dalam hal ini bawahan memiliki pandangan jelas tentang moral dan standar etika pemimpin mereka. Hal ini menjadi pemicu munculnya kepercayaan bahwa pemimpin akan mengedepankan keadilan dalam mengambil keputusan, dan bawahan percaya pemimpin akan mengetahui dampak keputusan itu kepada bawahan.

Menurut Hajar dkk (2018) kepercayaan (*trust*) adalah keyakinan terhadap integritas, kemampuan, karakter seseorang atau sesuatu. Dalam berorganisasi, kepercayaan adalah hal yang penting karena itu akan membantu mengatur kompleksitas, mengembangkan kapasitas aksi, meningkatkan kolaborasi dan meningkatkan kemampuan pembelajaran organisasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Heru dan Haryokusumo (2018) menyatakan bahwa kepemimpinan autentik berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

Kepercayaan karyawan pada organisasi merupakan unsur penting yang mempengaruhi munculnya komitmen pada pegawai (Hajar dkk, 2018). Hal ini menandakan bahwa semakin baik dan tinggi tingkat kepercayaan karyawan kepada perusahaan dan sebaliknya, maka akan meningkatkan komitmen organisasi karyawan di perusahaan tersebut. Menurut Robbins (2007:57) komitmen organisasional adalah tingkat

dimana karyawan diidentifikasi dengan sebuah organisasi tertentu dan tujuannya dan berharap untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Asikin (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan organisasional secara parsial terhadap komitmen organisasi karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diketahui bahwa kepemimpinan autentik berpengaruh terhadap komitmen organisasional melalui variabel kepercayaan, serta kepemimpinan autentik juga telah menjadi fokus utama studi konseptual dan empiris, yang dapat meningkatkan tingkat komitmen organisasi secara langsung (Rukh *et al*, 2018). Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Alhashiti *et al* (2017) yang menyatakan bahwa kepemimpinan autentik secara parsial memiliki dampak signifikan terhadap komitmen organisasi. Lebih dari itu, penelitian yang dilakukan oleh Heru dan Haryokusumo (2018) menunjukkan ada pengaruh yang positif pada kepemimpinan autentik terhadap komitmen organisasi dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi, hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat terbangun karena adanya kepercayaan karyawan pada pemimpin yang autentik.

Pada penelitian ini, PT Nasmoco Abadi Motor dipilih sebagai objek penelitian karena pada struktur organisasinya, setiap kantor cabang dipimpin oleh kepala cabang atau *Branch Manager* yang membawahi *Customer Relation Coordinator (CRC)*. Dibawah CRC terdapat tiga divisi

yaitu *Sales Supervisor*, *Administration Division Head (ADH)*, dan *Service Section Head*. Dari ketiga divisi tersebut langsung membawahi karyawan. Karena hubungan antara *Branch Manager* dengan para karyawan begitu dekat maka, gaya kepemimpinan yang digunakan oleh pemimpin akan sangat mempengaruhi secara langsung seluruh aspek sumber daya manusia didalam perusahaan seperti kepercayaan karyawan pada organisasi dan komitmen organisasional.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis akan melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kepemimpinan Autentik terhadap Kepercayaan organisasional dan Dampaknya Pada Komitmen Organisasional Pada PT Nasmoco Abadi Motor Karanganyar.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kepemimpinan autentik berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan organisasional di PT Nasmoco Abadi Motor Karanganyar ?
2. Apakah kepemimpinan autentik berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional di PT Nasmoco Abadi Motor Karanganyar ?
3. Apakah kepercayaan organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional di PT Nasmoco Abadi Motor Karanganyar ?

4. Apakah kepemimpinan autentik berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional di PT Nasmoco Abadi Motor Karanganyar dengan kepercayaan karyawan sebagai pemediasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut :

1. Menganalisis signifikansi pengaruh positif kepemimpinan autentik pada kepercayaan organisasional di PT Nasmoco Abadi Motor Karanganyar.
2. Menganalisis signifikansi pengaruh positif kepemimpinan autentik pada komitmen organisasional di PT Nasmoco Abadi Motor Karanganyar.
3. Menganalisis signifikansi pengaruh positif kepercayaan organisasional pada komitmen organisasional di PT Nasmoco Abadi Motor Karanganyar.
4. Menganalisis kepemimpinan autentik berpengaruh positif pada komitmen organisasional di PT Nasmoco Abadi Motor Karanganyar dengan kepercayaan organisasional sebagai pemediasi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penulisan penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut :

##### **1. Bagi peneliti**

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis untuk mampu menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh selama masa kuliah yang relevan dalam penelitian ini.

##### **2. Bagi manajemen perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan informasi serta tolak ukur dalam melaksanakan pengukuran pengaruh kepemimpinan autentik pada kepercayaan karyawan dan komitmen organisasional di PT Nasmoco Abadi Motor Karanganyar untuk masa mendatang.

##### **3. Bagi penelitian selanjutnya**

Mampu mengembangkan penelitian secara lebih mendalam tentang keterkaitan pengaruh kepemimpinan autentik pada kepercayaan karyawan dan pada komitmen organisasional.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.



## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN**

### **HIPOTESIS**

Bab ini berisi teori-teori mengenai variabel-variabel yang ada didalam penelitian ini dari berbagai sumber yang telah dikumpulkan oleh penulis dan hubungan antar variabel sebagai dasar pengembangan hipotesis yang memuat pernyataan singkat yang disimpulkan dari landasan teori, tinjauan pustaka dan tujuan penelitian serta jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian. Bab ini juga berisi mengenai kerangka pemikiran penelitian.

### **BAB III : METODA PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai desain penelitian; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel.; variabel penelitian dan definisi operasional variabel; lokasi dan waktu penelitian; jenis dan prosedur pengumpulan data; dan teknik analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang data penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil analisis yang dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian yang diajukan sebagai sebagai bahan perbaikan untuk penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**