

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan pada suatu perusahaan membutuhkan modal utama yaitu sumber daya manusia. Sudah sejak lama dimaklumi bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor pertama dan terutama dalam memajukan kesejahteraan suatu perusahaan. Sumber daya manusia adalah salah satu komponen terpenting yang membentuk suatu organisasi, dan kegiatan mereka dalam organisasi adalah kekuatan pendorong utama untuk memfasilitasi perubahan dan peningkatan dan untuk mencapai tujuan organisasi untuk pengembangan berkelanjutan. Karyawan, sumber daya manusia utama yang membentuk sebuah organisasi, berkontribusi pada organisasi pengembangan dan kesuksesan dengan memenuhi tugas dan pekerjaan mereka. Untuk mencapai tugasnya, karyawan terus berkolaborasi dengan anggota organisasi lainnya seperti rekan kerja dan pemimpin mereka dan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi. Melalui kolaborasi dan komunikasi dengan anggota organisasi, karyawan berbagi nilai-nilai organisasi, dan mengembangkan serta membentuknya sikap organisasi yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan kinerja organisasi.

Di lingkungan kerja saat ini di mana ada persaingan yang tinggi di antara karyawan, dan pada gilirannya, pola pikir negatif dan peningkatan stres, karyawan mengalami

kesulitan membangun hubungan yang berkualitas dengan rekan kerja mereka berdasarkan kepercayaan, dan terlibat dalam pekerjaan mereka (Chen & Spector, 1992; Harris, Harvey, & Booth, 2010). Untuk mengatasi masalah ini, upaya dan dukungan organisasi seperti kepemimpinan yang mendukung dan organisasi yang positif lingkungan diperlukan untuk memfasilitasi aktivitas kerja sama karyawan dan untuk menambah kepercayaan karyawan dalam perusahaan tersebut. Selain itu karyawan perlu memiliki perilaku inovatif, supaya kompensasi individu terpelihara dengan baik dan akan belajar bagaimana mengintegrasikan pengetahuan yang dia miliki dari berbagai sumber untuk dapat disumbangkan di dalam perusahaan atau organisasinya. Menurut (West, 1997) mengembangkan kreatifitas dalam suatu organisasi berarti menerapkan suatu strategi proaktif dan terencana serta menggerakkan proses - proses kreatifitas dan inovasi. Hal ini menarik karena dapat mengembangkan dan mendukung kreatifitas orang - orang di dalam organisasi.

Kepemimpinan ikut menentukan suksesnya suatu organisasi. Kepemimpinan adalah entitas yang mengarahkan kerja para anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Robins,2007). kepemimpinan yang baik diyakini mampu mengikat, mengharmonisasi dan mendorong potensi sumber daya organisasi agar dapat bersaing secara baik. Seorang pemimpin dapat menerapkan berbagai gaya kepemimpinan pada anggotanya agar kegiatan dan tujuannya dapat terlaksana, pemimpin dapat menggunakan sistem *rewards and panishment* atau melalui pemberian perhatian kepada anggotanya dan menstimulasi intelektualitas mereka (Riggio,2006).

Pemimpin dalam bekerja harus memiliki kepercayaan dari karyawannya atau bawahannya. Kepemimpinan adalah elemen yang penting dan kepemimpinan yang efektif dapat berdampak pada karyawan pada perusahaan atau organisasi. Perilaku dari pimpinan akan menentukan kinerja dari bawahan di organisasi yang di pimpinnya, apabila pimpinan langsung memahami, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan perhatian terhadap bawahannya.

Kepercayaan merupakan kunci utama yang dikaitkan pada kepemimpinan apabila kepercayaan tidak ada akan berdampak serius pada kinerja di suatu perusahaan atau organisasi. Kepercayaan dapat membantu pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya untuk mendapatkan pengetahuan dan melakukan kerja sama sesuai dengan kebutuhan di dalam perusahaan. Apabila karyawan atau bawahannya mempercayai kepemimpinannya, mereka akan bersedia menanggung dampak dari tindakan pemimpin, karena karyawan percaya bahwa hak dan kepentingan mereka tidak akan disalah gunakan. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki hubungan yang penting dengan kepemimpinan.

Kepemimpinan yang otentik diusulkan sebagai komponen dasar dari kepemimpinan yang positif dan efektif diperlukan untuk mendorong kepercayaan diri karyawan dan untuk menciptakan kepercayaan karyawan dalam manajemen dan rekan kerja (Avolio, Gardner, Walumbwa, Luthans, & Mei, 2004). Kepemimpinan otentik berfokus pada membangun kapasitas psikologis positif dan konteks organisasi yang sangat maju yang memengaruhi perilaku pemimpin dan pengikut (Luthans &

Avolio, 2003). Para pemimpin sejati mengungkapkan pribadi mereka nilai dan motif, dan menunjukkan keterbukaan kepada pengikut mereka. Juga, mereka memberikan pemodelan peran positif kejujuran dan moral/etika, pengembangan hubungan pemimpin-karyawan yang berorientasi masa depan.

Kepercayaan adalah kunci untuk menfungsikan organisasi secara baik. (Suzane, 2012:35) mengatakan bahwa penelitian telah menunjukan bahwa kepercayaan di dalam perusahaan membuat kerjasama tim yang efektif akan berdampak pada kinerja perusahaan semakin membaik. Suzane menambahkan bahwa kepercayaan membuat lingkungan kerja yang lebih baik dan semakin sehat, tanpa kepercayaan karyawan hanya fokus pada perlindungan diri, melemahkan ketersediaan mereka untuk bekerja sama, menurunkan motivasi mereka, menurunnya inovasi dan produktifitas kerja.

Mengingat besarnya peran SDM dalam perusahaan, perusahaan-perusahaan yang sudah memiliki brand bagus dan pangsa pasar luas harus menjaga kualitas SDM mereka untuk mempertahankan perkembangan perusahaan sehingga mampu bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Salah satu perusahaan di Indonesia yang sudah terbukti mampu bertahan dalam jangka waktu yang lama dan memiliki pangsa pasar serta branding yang bagus adalah BCA.

Berdiri sejak 1957, BCA hadir di tengah masyarakat Indonesia dan tumbuh menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia. Selama hampir 60 tahun kami tak pernah berhenti menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan

finansial nasabah dari berbagai kalangan. Melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, siapa saja dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang ditawarkan BCA.

Sesuai dengan komitmen “Senantiasa di Sisi Anda”, kami akan terus berupaya menjaga kepercayaan dan harapan nasabah serta para pemangku kepentingan. Memenangkan kepercayaan untuk memberikan solusi terbaik bagi kebutuhan finansial para nasabah adalah suatu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA.

Perkembangan BCA selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Sebagai perusahaan perbankan yang selalu menawarkan terobosan atau inovasi dalam dunia keuangan, bahkan telah menjadi pelopor dalam berbagai layanan perbankan seperti M-Banking, ATM dll, BCA diharuskan memiliki SDM yang inovatif dan kreatif. Perkembangan perbankan di Indonesia mengalami kemajuan yang pesat saat ini. Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi menyalurkan dana kepada masyarakat, khususnya kepada dunia usaha. Akibatnya, kegiatan transaksi perbankan pun juga maju pesat. Tidak sedikit jumlah bank yang berdiri di Indonesia. Kita mengenal adanya bank pemerintah, bank swasta, maupun bank asing. Tidak hanya bank lokal tetapi bank asing pun berusaha untuk mendirikan perusahaannya di Indonesia. Karena banyaknya perusahaan tersebut maka persaingan juga semakin

ketat. Disisi lain, pembentukan SDM yang inovatif sangat tergantung dengan bagaimana mereka dipimpin, sehingga peran pemimpin menjadi sangat penting dalam membentuk perilaku inovatif SDM.

**Tabel 1.1**  
**Pendapatan Operasional 2014-2018**

Tahun	Pendapatan Operasional
2014	Rp 41.373.000.000.000,-
2015	Rp 47.876.000.000.000,-
2016	Rp 53.779.000.000.000,-
2017	Rp 56.982.000.000.000,-
2018	Rp 63.034.000.000.000,-

Sumber :Data Sekunder Laporan Tahunan BCA 2018

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dalam 5 tahun terakhir pendapatan operasional BCA selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2014 pendapatan operasional sebesar Rp 41.373.000.000.000,- selanjutnya meningkat pada tahun 2015 sebesar Rp 47.876.000.000.000,- di tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar Rp 53.53.779.000.000.000,- dan pada tahun 2018 juga mengalami peningkatan sebesar Rp 63.034.000.000.000,-.

Dengan adanya kepemimpinan yang sesuai dengan perusahaan maka dapat meningkatkan kinerja perusahaan, berbicara tentang kepemimpinan, salah satu model kepemimpinan yang banyak di bahas dalam berbagai literatur dan dipercaya menjadi gaya kepemimpinan ideal adalah kepemimpinan otentik. Kepemimpinan otentik dipercaya mampu menciptakan kinerja bisnis yang bagus dan berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan daya saing dan pangsa pasar perusahaan. Pernyataan tersebut

didukung dengan penelitian oleh Khan (2010) dimana kepemimpinan otentik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Penelitian tersebut membuktikan bahwa pemimpin otentik memiliki pengaruh positif pada sikap dan perilaku karyawan yang pada akhirnya mengarahkan organisasi menuju peningkatan kinerja. Selain itu adanya faktor kepercayaan organisasi yang dapat mendukung dan meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian ini dilakukan oleh Battiston (2006) yang mengungkapkan bahwa kepercayaan dapat meningkatkan kinerja. Hal tersebut didukung oleh penelitian Guinot (2013) tentang kepercayaan terhadap organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja dalam perusahaan.

Penelitian terdahulu dimana telah membahas pengaruh kepemimpinan otentik terhadap perilaku inovatif dan kinerja, selain itu ada penelitian yang membahas tentang kepercayaan organisasi terhadap perilaku inovatif dan kinerja, hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan terhadap perkembangan atas pertumbuhan kinerja perusahaan, namun belum ada penelitian yang meneliti hubungan antara kepemimpinan otentik, kepercayaan organisasi dan kinerja melalui perilaku inovatif, maka penelitian ini membahas Pengaruh kepemimpinan otentik dan kepercayaan organisasi terhadap kinerja perusahaan dengan perilaku inovatif sebagai intervening di BCA KCU Yogyakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Melihat permasalahan yang ada dalam meningkatkan kinerja BCA KCU Yogyakarta serta didukung dengan adanya gap penelitian pada kerangka penelitian tersebut. maka penelitian ini merumuskan rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kepemimpinan otentik terhadap perilaku inovatif ?
2. Apakah ada pengaruh kepemimpinan otentik terhadap kinerja ?
3. Apakah ada pengaruh kepercayaan organisasi terhadap perilaku inovatif ?
4. Apakah ada pengaruh kepercayaan organisasi terhadap kinerja ?
5. Apakah ada pengaruh perilaku inovatif terhadap kinerja ?
6. Apakah ada pengaruh kepemimpinan otentik terhadap kinerja melalui perilaku inovatif ?
7. Apakah ada pengaruh kepercayaan organisasi terhadap kinerja melalui perilaku inovatif ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan otentik terhadap perilaku inovatif ?
2. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan otentik terhadap kinerja?
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan organisasi terhadap perilaku inovatif ?
4. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan organisasi terhadap perilaku inovatif ?
5. Untuk mengetahui pengaruh perilaku inovatif terhadap kinerja ?

6. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan otentik terhadap kinerja melalui perilaku inovatif ?
7. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan organisasi terhadap kinerja melalui perilaku inovatif ?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan hasil yang bermanfaat baik langsung maupun tidak langsung untuk berbagai pihak, baik untuk kalangan praktisi maupun akademisi, antara lain:

1. Untuk BCA KCU Yogyakarta, diharapkan hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai masukan tentang peran kepemimpinan otentik dan kepercayaan organisasi dalam meningkatkan kualitas kinerja untuk menghadapi persaingan dan meningkatkan pangsa pasar.
2. Untuk pemerintah diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam menyusun kebijakan terkait sistem perbankan.
3. Memberikan manfaat sebagai referensi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya. Penelitian ini bisa dikembangkan oleh penelitian selanjutnya sehingga bisa diperoleh hasil yang lebih mendalam dan dapat diaplikasikan pada kehidupan nyata.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, permasalahan, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan pustaka bagi teori-teori yang mendasari, relevan dan terkait dengan subyek dan permasalahan yang dihadapi dalam penyusunan Laporan thesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi gambaran umum dan sejarah tempat penelitian, metode yang digunakan, data yang diperlukan, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data dan hipotesa

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai analisis terhadap masalah yang sedang diteliti.

### **BAB V KESIMPULAN**

Pada bab ini berisikan beberapa kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.