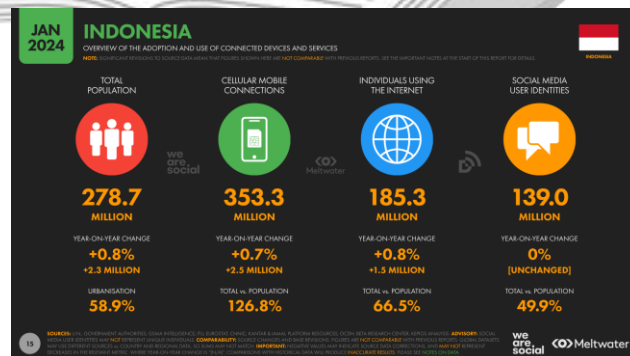


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri Public Relations (PR) dan Marketing Consultant di Indonesia terus berkembang pesat karena kebutuhan bisnis untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan membangun hubungan yang kuat dengan konsumen. Digitalisasi yang semakin masif telah mengubah pola komunikasi dan pemasaran, menjadikan strategi berbasis teknologi sebagai kebutuhan utama. Berdasarkan data Statista (2024), pengeluaran untuk iklan digital di Indonesia diproyeksikan mencapai USD 5,2 miliar pada tahun 2025, meningkat dari USD 3,6 miliar pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan peran signifikan media sosial, pencarian online, dan iklan berbasis video sebagai saluran utama bagi konsultan PR dan pemasaran dalam membantu klien mereka.



Gambar 1.1 Data Reportal (2024)

Sumber : [datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia](https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia)

Selain itu, para pengguna media sosial di Indonesia yang mencapai 191 juta orang pada tahun 2024 (DataReportal, 2024) memberikan peluang besar bagi konsultan untuk memaksimalkan kampanye digital yang efektif. Permintaan terhadap jasa konsultan PR juga terus meningkat. Survei dari Asosiasi Perusahaan Public Relations Indonesia (APPRI) mencatat adanya peningkatan sebesar 25% pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya, dipicu oleh kebutuhan perusahaan untuk mengelola reputasi online dan menjalankan strategi komunikasi berbasis digital. Di sisi lain, sektor startup dan usaha kecil dan menengah (UMKM), yang merupakan inti ekonomi nasional dan memberikan kontribusi 60% terhadap PDB (Kemenkop UKM, 2024) mulai beralih menggunakan jasa konsultan untuk meningkatkan persaingan di pasar domestik dan internasional.

Namun, industri ini tidak lepas dari tantangan. Kurangnya pemahaman perusahaan kecil dan menengah tentang pentingnya strategi PR dan pemasaran, persaingan yang ketat di pasar lokal, serta regulasi iklan digital yang terus berkembang menjadi hambatan utama. Meski demikian, peluang tetap terbuka lebar. Peningkatan akses internet yang mencapai 78% populasi Indonesia pada 2024 membuka potensi besar untuk kampanye digital yang lebih luas. Tren konsumen yang semakin sadar akan nilai keberlanjutan juga membuka jalan bagi strategi pemasaran berbasis sustainability branding, sementara pertumbuhan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif menawarkan peluang signifikan bagi konsultan yang berfokus pada industri tersebut.

Dalam konteks ini, peran PR & Marketing Consultant menjadi krusial untuk membantu organisasi atau perusahaan membangun citra positif dan menciptakan strategi komunikasi yang efektif. Perusahaan konsultan berperan sebagai mitra strategis bagi klien dalam merumuskan dan mengimplementasikan strategi yang mendukung pertumbuhan bisnis, baik melalui pengelolaan hubungan masyarakat (public relations) maupun kampanye pemasaran yang inovatif. Menghadapi pasar yang kompetitif, konsultan dituntut untuk memiliki tim yang tidak hanya kreatif tetapi juga produktif dan mampu memberikan solusi berbasis data. Hal ini menjadikan kinerja karyawan sebagai salah satu indikator utama keberhasilan perusahaan di bidang ini.

Cornellia & Co PR and Marketing Consultant, sebagai salah satu perusahaan konsultan pertama dan ternama di Yogyakarta, menghadapi tantangan khas yang melekat dalam industri ini. Dengan kebutuhan klien yang sangat beragam, mulai dari pengelolaan krisis hingga peluncuran produk, perusahaan ini memerlukan karyawan dengan kemampuan berpikir strategis, fleksibilitas tinggi, serta keterampilan interpersonal yang mumpuni. Kesuksesan perusahaan tidak hanya bergantung pada ide-ide kreatif yang dihasilkan tetapi juga pada kemampuan eksekusi yang tepat waktu dan responsif terhadap perubahan pasar. Oleh karena itu, kinerja karyawan di Cornellia & Co sangat dipengaruhi oleh kualitas kepemimpinan dan hubungan kerja yang harmonis antara pemimpin dan timnya.



**CORNELLIA & Co**  
PR & Marketing Agency  
Human Resources Training & Research

Gambar 1.2 Logo Cornellia & Co  
Sumber : [Cornellia-co.com](http://Cornellia-co.com)

Strategi kepemimpinan yang efektif menjadi elemen kunci dalam menciptakan tempat kerja yang mendukung, inovatif, dan memiliki daya saing tinggi. Dengan memahami kebutuhan industri dan menyesuaikan pendekatan kepemimpinan terhadap dinamika tim, Cornellia & Co dapat terus mengoptimalkan potensi karyawannya untuk menghadapi tantangan sekaligus meraih peluang yang ada di pasar yang semakin kompleks ini.

Dalam konteks ini, kepemimpinan yang efektif menjadi tulang punggung keberhasilan perusahaan. Pemimpin di Cornellia & Co dituntut untuk tidak hanya memberikan arahan strategis, tetapi juga mampu membangun hubungan kerja yang saling percaya dengan timnya. Gaya kepemimpinan transformasional, misalnya, dapat membantu karyawan untuk merasa termotivasi melampaui tanggung jawab dasar mereka, sehingga menghasilkan ide-ide inovatif yang dapat memberikan nilai tambah bagi klien. Di sisi lain, gaya kepemimpinan transaksional tetap relevan untuk memastikan stabilitas operasional dan pencapaian target yang telah ditetapkan.

Selain itu, kecerdasan emosional (Emotional Intelligence) pemimpin di Cornellia & Co menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan. Pemimpin yang memiliki kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi—baik pribadi maupun kolektif karyawan—akan lebih mampu menciptakan lingkungan kerja yang ramah. Lingkungan ini memungkinkan para karyawan untuk lebih terbuka terhadap tantangan, berkolaborasi dengan baik, dan menunjukkan komitmen tinggi terhadap tugas mereka. Dalam industri yang sering kali penuh tekanan seperti PR & Marketing, kehadiran pemimpin yang secara emosional cerdas dapat menjadi pembeda antara tim yang sukses dengan tim yang stagnan.

Kepercayaan (trust) juga memegang peranan penting dalam membangun hubungan kerja yang produktif di Cornellia & Co. Sebagai perusahaan yang mengandalkan kerja tim dalam menciptakan strategi PR dan pemasaran, kepercayaan antara pemimpin dan karyawan menjadi fondasi untuk kolaborasi yang efektif. Kepercayaan ini memungkinkan karyawan untuk merasa aman dalam menyampaikan ide-ide kreatif, memberikan masukan kritis, serta menghadapi perubahan dengan percaya diri. Selain itu, kepercayaan juga membantu mengurangi konflik internal yang dapat menghambat produktivitas tim.

Kinerja karyawan merupakan komponen utama yang menentukan keberhasilan dan daya saing organisasi. Berbagai studi menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui berbagai pendekatan kepemimpinan

dan kecerdasan emosional, serta dipengaruhi oleh kepercayaan yang dibangun antara karyawan dan pemimpin mereka (Islam et al., 2021; Lee et al., 2023). Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, pemimpin dituntut untuk tidak hanya memiliki keterampilan manajemen teknis, tetapi juga keterampilan interpersonal yang kuat, seperti kecerdasan emosional, untuk membangun hubungan kerja yang saling percaya (Khairy et al., 2023).

Kecerdasan emosional/*Emotional Intelligence* menjadi satu elemen kepemimpinan yang sangat penting. Pemimpin yang sangat sensitif dapat mengidentifikasi, memahami, dan mengelola perasaan mereka sendiri dan orang lain di tempat kerja. Hal ini memungkinkan mereka untuk menciptakan iklim kerja yang mendukung, yang pada gilirannya menghasilkan peningkatan keterlibatan dan kinerja karyawan (Lee et al., 2023). Lee et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional pemimpin berkorelasi positif dengan tingkat kepercayaan karyawan terhadap pemimpin mereka, yang mana kepercayaan ini memainkan peran sebagai mediator antara pemimpin yang memiliki kecerdasan emosional dan job performance.

Selain itu, gaya kepemimpinan transformasional dan transaksional berbeda dalam manajemen sumber daya manusia. Kepemimpinan transformasional menekankan pada inspirasi dan motivasi, mendorong karyawan untuk melampaui kepentingan pribadi mereka dan berkontribusi terhadap tujuan bersama. Gaya ini secara khusus berdampak pada inovasi, kreativitas, dan kepuasan kerja karyawan yang tinggi, karena pemimpin transformasional sering

kali menggunakan pendekatan yang menginspirasi dan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk berkembang (Islam et al., 2021). Di sisi lain, kepemimpinan transaksional lebih berfokus pada struktur, kontrol, dan sistem reward and punishment yang jelas. Kepemimpinan ini cocok diterapkan dalam lingkungan kerja yang membutuhkan stabilitas dan kepatuhan terhadap standar tertentu, dengan tujuan untuk memastikan pencapaian hasil jangka pendek yang terukur (Khairy et al., 2023).

Selain itu, kepercayaan/*trust* dalam hubungan kerja, terutama kepercayaan karyawan pada atasan mereka/*trust in supervisor* adalah faktor kunci yang memediasi pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Kepercayaan ini menciptakan rasa aman psikologis yang memungkinkan karyawan untuk berinovasi, berbagi ide, dan lebih terbuka terhadap perubahan yang diterapkan dalam organisasi (Khairy et al., 2023). Seperti yang dikemukakan oleh Islam et al. (2021), kepercayaan memainkan peran signifikan dalam mengurangi ketidakpastian dan menumbuhkan kolaborasi di tempat kerja, yang akhirnya meningkatkan komitmen dan motivasi karyawan untuk berprestasi.

Sejumlah penelitian telah mengindikasikan bahwa kepercayaan pada atasan secara langsung meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan merasa didukung dan diperlakukan secara adil (Lee et al., 2023). Dalam konteks organisasi yang dinamis seperti Cornellia & Co, kepemimpinan transformasional dan transaksional yang efektif, dipadukan dengan kecerdasan emosional

pemimpin, diyakini dapat meningkatkan kepercayaan dan motivasi karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja pada karyawan.

Penelitian sebelumnya berfokus pada industri real estate di Kaohsiung City dengan menitikberatkan pada kepemimpinan dan perilaku organisasi. Studi tersebut menggunakan tiga variabel independen dan membahas sektor real estate secara spesifik. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan dibandingkan penelitian terdahulu.

Penelitian ini berfokus pada satu perusahaan, yaitu Cornelia & Co PR and Marketing Consultant, serta mengadopsi pendekatan dalam manajemen sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini menambahkan work motivation sebagai variabel tambahan untuk menganalisis dampaknya terhadap job performance dan trust in supervisor dalam sektor jasa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dalam memahami pengaruh leader emotional intelligence, transformational leadership, transactional leadership, dan work motivation terhadap job performance melalui trust in supervisor sebagai variabel intervening.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji trust in supervisor sebagai variabel intervening dalam hubungan antara Leader Emotional Intelligence, Transformational Leadership, Transactional Leadership, dan juga Work Motivation terhadap Job Performance pada karyawan Cornelia & Co PR and Marketing Consultant. Diharapkan penelitian ini akan memberikan wawasan baru tentang bagaimana faktor-faktor kepemimpinan dan kecerdasan



emosional dapat mempengaruhi kinerja karyawan melalui kepercayaan, serta memberikan implikasi praktis bagi pengembangan strategi kepemimpinan yang lebih efektif di lingkungan bisnis yang kompetitif.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pendahuluan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Transformational Leadership terhadap Job Performance?
2. Bagaimana pengaruh Transactional Leadership terhadap Job Performance?
3. Bagaimana pengaruh Leader Emotional Intelligence terhadap Job Performance?
4. Bagaimana pengaruh Transformational Leadership terhadap Trust in Supervisor?
5. Bagaimana pengaruh Transactional Leadership terhadap Trust in Supervisor?
6. Bagaimana pengaruh Leader Emotional Intelligence terhadap Trust in Supervisor?
7. Bagaimana pengaruh Trust in Supervisor terhadap Job Performance?
8. Bagaimana pengaruh Work Motivation terhadap Trust in Supervisor?
9. Bagaimana pengaruh Work Motivation terhadap Job Performance?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Transformational Leadership terhadap Job Performance
2. Untuk mengetahui pengaruh Transactional Leadership terhadap Job Performance
3. Untuk mengetahui pengaruh leader emotional intelligence terhadap Job Performance
4. Untuk mengetahui pengaruh Transformational Leadership terhadap trust in supervisor
5. Untuk mengetahui pengaruh Transactional Leadership terhadap trust in supervisor
6. Untuk mengetahui pengaruh Leader Emotional Intelligence terhadap trust in supervisor
7. Untuk mengetahui pengaruh trust in supervisor terhadap Job Performance
8. Untuk mengetahui pengaruh work motivation terhadap trust in supervisor
9. Untuk mengetahui pengaruh work motivation terhadap Job Performance

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian penulis dapat memberikan informasi tambahan dan sumber pustaka untuk kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sumber daya manusia, terutama terkait dengan kinerja karyawan dalam perusahaan di Indonesia.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada pemimpin bisnis dan karyawan yaitu :

1. Menjadi referensi bagi perusahaan dalam memahami pentingnya Emotional Intelligence pada pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui peningkatan kemampuan pemimpin untuk memahami dan mengelola emosi diri serta karyawan.
2. Menjadi acuan bagi organisasi untuk menerapkan Transformational Leadership sebagai salah satu strategi kepemimpinan yang dapat mendorong kinerja karyawan dengan menciptakan visi yang inspiratif, meningkatkan motivasi, dan komitmen kerja.
3. Memberikan pemahaman kepada perusahaan tentang peran Transactional Leadership dalam memperkuat kinerja karyawan melalui pemberian insentif dan evaluasi kinerja yang lebih terukur.

4. Panduan manajemen SDM untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, yang pada akhirnya dapat berdampak positif terhadap kinerja keseluruhan.
5. Menyediakan wawasan bagi perusahaan mengenai pentingnya Emotional Intelligence pemimpin yang dimediasi oleh kepercayaan terhadap supervisor, yang dapat memperkuat hubungan antara pemimpin dan karyawan serta mendorong kinerja yang lebih baik.
6. Menjadi referensi bagi manajemen untuk memahami bagaimana Transformational Leadership yang dimediasi oleh trust in supervisor dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan produktif di tempat kerja, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan.
7. Menjadi panduan bagi perusahaan untuk mengevaluasi efektivitas Transactional Leadership, terutama ketika dimediasi oleh kepercayaan terhadap atasan, dalam menciptakan hubungan kerja yang lebih stabil dan hasil kerja yang lebih optimal.
8. Memberikan wawasan bagi perusahaan untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja karyawan yang dimediasi oleh kepercayaan kepada supervisor dapat berperan dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam proses penulisan penelitian ini, penulis ingin memberikan gambaran umum yang terdiri dari 5 (lima) bab yang diharapkan akan membantu pembaca memahami topik yang dibahas dalam setiap bab. Berikut adalah rincian bab-bab tersebut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas latar belakang penulisan penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional, leadership transformasional, leadership transactional, dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan di Cornellia & Co PR dan Marketing Consultant. Penulis juga akan membahas rumusan masalah, tujuan penelitian, keuntungan penelitian, dan prosedur penulisan yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, penulis akan memberikan tinjauan literatur tentang literatur yang berkaitan dengan ide-ide dasar yang mendasari penelitian ini; hipotesis yang menghubungkan pengaruh pengetahuan emosional seorang pemimpin, leadership transformasional, leadership transactional, dan motivasi kerja

terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh trust in supervisor dan kerangka pemikiran penelitian.

### **BAB III           METODOLOGI PENELITIAN**

Penulis akan membahas metode yang mereka gunakan untuk menyusun penelitian ini dalam bab ini. Metode yang digunakan termasuk data, model empiris, pengukuran variabel, dan proses pengolahan data; metode uji pemilihan model, metode uji asumsi klasik, dan metode uji variabel mediasi.

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

Bab ini akan membahas deskripsi statistik, matriks korelasi, hasil uji pemilihan model, uji asumsi klasik, uji regresi terhadap model empiris, uji variabel mediasi, dan analisis penelitian tentang bagaimana kecerdasan emosional seorang leader, leadership transformasional, leadership transactional, dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja kerja yang dimediasi oleh kepercayaan supervisor.

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

Bab ini akan membahas hasil dari penelitian, keterbatasan, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.