

Intisari

Organisasi jasa seperti restoran sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia karena karyawan berperan sebagai representasi utama layanan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh kinerja formal, tetapi juga oleh perilaku kewargaan organisasional (PKO) yang bersifat sukarela dan melampaui tuntutan pekerjaan formal. Kepemimpinan transformasional diyakini mampu mendorong munculnya PKO, namun hasil penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang belum konsisten. Kepercayaan kepada pemimpin diduga berperan sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani hubungan antara kepemimpinan transformasional dan PKO.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap perilaku kewargaan organisasional serta menguji peran kepercayaan kepada pemimpin sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada karyawan Restoran Darmaga Sunda dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional dan kepercayaan kepada pemimpin. Selain itu, kepercayaan kepada pemimpin juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional serta terbukti memediasi hubungan antara kepemimpinan transformasional dan perilaku kewargaan organisasional. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepercayaan kepada pemimpin merupakan faktor penting dalam memperkuat efektivitas kepemimpinan transformasional dalam mendorong perilaku ekstra-peran karyawan.

Kata kunci: kepemimpinan transformasional, kepercayaan kepada pemimpin, perilaku kewargaan organisasional, restoran.

Abstract

Service organizations such as restaurants rely heavily on the quality of human resources, as employees serve as the primary representatives of service quality through direct interaction with customers. Organizational effectiveness is not only determined by formal job performance but also by organizational citizenship behavior (OCB), which reflects employees' voluntary and extra-role behaviors. Transformational leadership is believed to encourage the emergence of OCB; however, previous empirical findings have shown inconsistent results. Trust in leaders is therefore assumed to function as a psychological mechanism that mediates the relationship between transformational leadership and OCB.

This study aims to examine the effect of transformational leadership on organizational citizenship behavior and to investigate the mediating role of trust in leaders. The research was conducted at Darmaga Sunda Restaurant using a quantitative approach. Data were collected through questionnaires and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).

The results indicate that transformational leadership has a positive and significant effect on both organizational citizenship behavior and trust in leaders. Furthermore, trust in leaders also has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior and is proven to mediate the relationship between transformational leadership and organizational citizenship behavior. These findings suggest that trust in leaders plays a crucial role in enhancing the effectiveness of transformational leadership in fostering employees' extra-role behaviors.

Keywords: transformational leadership, trust in leaders, organizational citizenship behavior, restaurant