# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

## Latar Belakang

Peran sumber daya manusia kini semakin krusial dalam kesuksesan suatu perusahaan. Kesadaran banyak perusahaan mengenai elemen manusia dalam suatu perusahaan bisa memberi keuntungan kompetitif. Mereka dapat merancang taktik serta menciptakan inovasi guna tercapainya target dalam perusahaan. Oleh karenanya, sumber daya manusia menjadi satu dari beragam faktor paling vital di sebuah perusahaan, karna kesuksesan suatu perusahaan sangat berpengaruh terhadap faktor – faktor manusia dan salah satu penentunya berupa kinerja karyawan. Semakin ketatnya kompetisi usaha, terjadi peningkatan tuntutan kinerja karyawan, tuntutan ini merupakan suatu tanggung jawab, tekanan, kewajiban, dan juga menerima hal – hal yang dihadapi seseorang di lingkungan pekerjaan.

Sumber daya manusia (SDM) dengan potensi layaknya kemahiran, pemikiran dan sebagainya untuk perusahaan bisa dipergunakan oleh organisasi dan perusahaan guna peningkatan kualitas kinerja pegawai, dimana ini adalah aset vital organisasi. Agar kinerja yang dihasilkan baik maka sebuah organisasi dan perusahaan wajib mendukung secara baik pada pegawainya.

Mangkunegara (2000: 67) mengungkapkan asal kata kinerja ialah *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi pekerjaan atau sebenarnya yang dicapai seseorang). Kinerja (prestasi kinerja) diartikan hasil pekerjaan dalam hal pencapaian mutu serta jumlah oleh pegawai saat menjalankan tugas sesuai tanggung jawab. Kinerja (performance) berarti hasil pengerjaan dalam rangka pencapaian target organisasi dengan legal, tanpa pelanggaran hukum, dan sesuai etika serta tanggung jawab yang dituntut darinya. Meningkatnya kinerja karyawan secara baik dapat mengantarkan organisasi dan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Maka dari itu, berbagai langkah guna peningkatan performa pegawai diartikan sebagai hal krusial, guna dicapainya kesuksesan dalam target serta keberlanjutan organisasi dan perusahaan bergantung pada sumber daya manusia di dalamnya.

Kinerja memuaskan dari karyawan sangat diinginkan organisasi dan perusahaannya. Ini disebabkan makin banyaknya karyawan dengan tingkatan kinerja yang tinggi akan membuat keseluruhan produktivitas organisasi meningkat dan target bisa tercapai atau direalisasikan. Karyawan tidak hanya bekerja secara formal di kantor, tetapi juga perlu menikmati dan merasa puas dengan pekerjaannya, sehingga tidak merasa jenuh serta lebih bersemangat dan tekun dalam melakukan aktivitas. Metode yang bisa dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah dalam menjaga dan merawat sumber daya manusianya yakni memperhatikan pemberian perkembangan karier karyawan.

Terdapat beberapa faktor berpengaruh pada kinerja karyawan diantaranya gaya kepemimpinan dimana digunakannya norma perilaku oleh seseorang ketika mencoba mempengaruhi tindakan orang lain. Menurut Fahmi di kutip oleh Widodo *et al* (2018: 98) mengemukakan bahwa kepemimpinan ialah suatu disiplin ilmu dengan kajian menyeluruh mengenai cara membimbing, memberikan dampak, dan meninjau orang lain guna pelaksanaan tugasnya sesuai instruksi. Disiplin ilmu ini makin berkembang beriringan dengan dinamika perkembangan kehidupan manusia. Adanya penghargaan atau hadiah serta ketertiban bisa dipergunakan sebagai alat perusahaan dalam mendorong peningkatan kinerja pegawai.

Konflik Interpersonal (konflik antar karyawan) ini sering terjadi dalam berbagai divisi suatu perusahaan, konflik interpersonal ini dapat terjadi dikarenakan adanya perbedaan persepsi atau pendapat antar karyawan sehingga dapat menimbulkan pertentangan antar karyawan dan ada juga dengan adanya suatu konflik interpersonal inin mengakibatkan kinerja karyawan menurun.

Selain melihat gaya kepemimpinan dan juga konflik interpersonal, sistem mutasi menjadi krusial sebab individu selaku pekerja merasakan dihargai karena tidak diabaikan instansi atau perusahaan, namun ditempatkan pada posisi yang sesuai. Mutasi ialah pemindahan tenaga kerja dari satu posisi ke posisi kerja lain. Namun, mutasi tidak selalu berupa pemindahan, dapat juga berupa peralihan tanggung jawab, perubahan status ketenagakerjaan, serta lainnya. Pemindahan dibatasi oleh pengalihan tenaga kerja dari suatu lokasi ke lokasi lainnya.

The Coach Education ialah agency study keluar negeri seperti Amerika, Canada, Australia dan UK, yang dimana guna tercapainya visi perusahaan terutama di bidang jasa hal yang dijual ialah suatu layanan dan kinerja yang baik yang tentunya yang sumbernya dari karyawan itu sendiri. Dari observasi peneliti, ada beberapa hal yang sering terjadi didalam perusahaan yaitu dengan gaya kempimpinan dengan cara pemimpin memberikan perlakuan mengenai kurangnya memperhatikan kesejahteraan terhadap karyawan, seperti pemimpin memperlakukan karyawan secara berbeda sehingga menyebabkan munculnya rasa kurang dihargai dalam perusahaan, diduga selain kurangnya memperhatikan kesejahteraan karyawan perusahaan juga membedakan akan tanggal gaji pada karyawan, karena perusahaan tidak menggunakan pemberian gaji secara payroll jadi adanya perbedaan tanggal gaji pada karyawan,sehingga karyawan merasa perusahaan tidak memperlakukan dengan adil di setiap karyawannya. Kurangnya keadilan yang diterima oleh karyawan ini menunjukkan anggapan kurang baik antara sikap serta emosi sehingga bisa menurunkan kinerja dan kredibilitas pada perusahaan kemudian antara lain adalah konflik interpersonal karena inilah kerangka kerja yang berdampak pada tindakan pegawai baik menyangkut dirinya sendiri atau dengan pelanggan. Konflik interpersonal juga terhubung dengan berhubungan dengan pengaruh konteks kerja yang menyebabkan karyawan merasa tidak nyaman sehingga bisa menyebabkan penurunan kinerja karyawan dan karena penurunannya kinerja karyawan bisa terjadi dengan adanya pengunduran diri pada karyawan.

Selain itu juga ada mutasi kerja, upaya perusahaan guna peningkatan kinerja karyawannya adalah penerapan mutasi kerja. Namun untuk mutasi kerja ini tidak semua karyawan merasa senang ketika di mutasi kerja oleh perusahaan karena mutasi itu tidak hanya berpindah posisinya saja melainkan juga tanggung jawab yang ia hadapi seperti karyawan di divisi *Consultants* di mutasi ke bagaian VISA, selain karyawan tersebut harus belajar lagi dari awal ia juga memiliki tanggung jawab yang baru dalam tugasnya. Sebenarnya dalam mutasi kerja ini ada beberapa hal positf dan negatifnya, untuk positifnya karyawan bisa menciptakan keterampilan baru, menciptakan motivasi dan semangat baru untuk bekerja, dan bisa memeroleh teman baru dengan pola pemikiran berbeda, jika ada hal positif maka ada hal negatif juga yaitu adanya penurunan produktivitas karena karyawan masih belum terlatih, kemudian jarak juga bisa men jadi hal negatif dalam mutasi kerja dan karyawan merasa tanggung jawab lebih berat dibandingkan yang sebelumnya. Hal ini lah yang dirasakan karyawan The Coach Education cenderung menimbulkan penurunan pada kinerja karyawannya. Hal ini terjadi karena adanya penurunan pada kinerja karyawan dari berbagai aspek atau faktor – faktor tertantu.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang, peneliti tertarik dalam menyelenggarakan penelitian dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Interpersonal dan Mutasi terhadap Kinerja pada The Coach Education”

## Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu yang diberikan oleh akademik, biaya dan segala keterbatasan pada individu peneliti dan agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik permasalahan, maka penulis memberi batasan permasalahan pada karyawan sebagai berikut Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Interpersonal dan Mutasi terhadap Kinerja pada The Coach Education.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh gaya kepempimpinan terhadap kinerja karyawan pada The Coach Education?
2. Bagaimana pengaruh konflik interpersonal terhadap kinerja karyawan pada The Coach Education?
3. Bagaimana pengaruh mutasi kerja terhadap kinerja karyawan pada The Coach Education?
4. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan, konflik interpersonal dan mutasi terhadap kinerja karyawan pada The Coach Education?

## Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepempimpinan terhadap kinerja karyawan pada The Coach Education
2. Untuk menganalisis pengaruh konflik interpersonal terhadap kinerja karyawan pada The Coach Education
3. Untuk menganalisis pengaruh mutasi kerja terhadap kinerja karyawan pada The Coach Education
4. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, konflik interpersonal dan mutasi terhadap kinerja karyawan pada The Coach Education.

## Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Aspek Teoritis**

Penelitian ini dapat menambah wawasan dalam menerapkan ilmu manajemen sumber daya manusia, selain itu penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya.

1. **Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan, bahan evaluasi serta membantu mengidentifikasi dan memberikan pertimbangan secara lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan gaya kepempinan, konflik interpersonal dan juga mutasi kerja pada karyawan serta kinerja.