

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai upaya dalam menunjang keberhasilan perusahaan mencapai tujuan yang telah direncanakan, sumber daya manusia menjadi faktor terpenting yang harus dikembangkan. Setiap sumber daya manusia dalam perusahaan, diharuskan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan. Tugas yang telah terselesaikan dengan baik memberikan pengaruh guna menaikkan nilai perusahaan. Hal ini sejalan dengan pendapat menurut Mangkuprawira (2017) yang mengungkapkan bahwa salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kontribusi pada perusahaan. Selain itu, semakin berkembangnya teknologi, perkembangan bisnis menjadi lebih pesat, menciptakan adanya persaingan bisnis sehingga untuk menyeimbangkan perkembangan itulah dibutuhkan sumber daya manusia yang aktif dan mampu menangkap hal-hal baru secara cepat. Usaha mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, maka dibutuhkan peran aktif dari perusahaan,

Kinerja karyawan dapat diukur dari kualitas kerja, ketepatan waktu kerja, kuantitas kerja, tingkat kemampuan saat bekerja, dan kemampuan perusahaan mengevaluasi tanggung jawab yang telah disesuaikan dan diberikan kepada karyawan. Kinerja karyawan tidak terlepas dari adanya pengaruh gaya kepemimpinan yang diberikan pemimpin kepada karyawannya untuk memotivasi mencapai target perusahaan. Menurut Donkor & Zhou (2020)

menyebutkan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif merupakan penentu utama prestasi kerja karyawan, karena pemimpin dalam perusahaan atau organisasi mengawasi dan mengontrol kontribusi karyawan. Salah satu penerapan gaya kepemimpinan yang cukup banyak diterapkan dan ditemukan saat ini yaitu gaya kepemimpinan demokratis. Menurut Nuzulla (dalam Pratiwi & Manafe, 2022), gaya kepemimpinan demokratis dapat digunakan jika anggota kelompoknya kuat dan terlibat aktif dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan bersama atasannya. Kepemimpinan demokratis sangat menekankan keterlibatan kelompok dan komunikasi antar anggota organisasi, dengan pemimpin sebagai pusat diskusi kelompok dan pengambilan keputusan.

Menghasilkan kinerja yang berkualitas, tentu memerlukan perhatian dan dukungan dari seorang pemimpin, dengan adanya perhatian yang diberikan, karyawan merasa dihargai atas pekerjaan yang telah dikerjakan. Selain itu, dengan adanya rasa menghargai antara pemimpin dan karyawan menjadikan suasana perusahaan lebih harmonis dan kekeluargaan. Kepemimpinan yang tepat akan memacu semangat dari karyawan. Pemimpin harus bisa memotivasi karyawannya dalam mencapai target yang ada, memberikan motivasi, dapat tegas mengambil keputusan agar keberlangsungan perusahaan berjalan lancar (Rosari, 2019).

Di sisi lain, permasalahan yang juga cukup krusial dihadapi di lingkungan kerja yaitu konflik kerja, dimana hal tersebut memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Sebagaimana hasil penelitian dari Radhiana dkk., (2022) dengan judul pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada

Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Banda Aceh, dapat disimpulkan bahwa konflik kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di Dinas Pemuda dan Olah Raga, sehingga salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan yaitu menciptakan iklim kerja yang kondusif agar pegawai merasa nyaman saat bekerja. Sejalan dengan definisi konflik kerja menurut Yasiri & Almanshur (2022) konflik kerja adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karena seorang karyawan tentunya akan mengalami ketidaksesuaian atau keharmonisan antar manusia dalam berinteraksi. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hal tersebut agar tidak terjadi, perlu adanya manajemen konflik dalam perusahaan, sehingga konflik yang ada tidak menjadi besar dan merugikan perusahaan.

Sebagaimana yang terjadi di PT Victory International Futures. PT Victory International Futures adalah perusahaan yang bergerak di bidang investas online (trading) dengan fokus produk investasi seperti forex, emas, mata uang, oil. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2003 di Surabaya dan hingga sekarang telah memiliki 22 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Dalam penelitian ini, cabang PT Victory International Futures yang digunakan adalah cabang Spazio yang terletak di Surabaya Barat. PT Victory International Futures cabang Spazio ini memiliki 74 karyawan .

Pemimpin merupakan bagian penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, keahlian yang harus dimiliki ialah mampu mempengaruhi dan memotivasi karyawannya agar menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan, karena hal ini berkorelasi dalam pengelolaan dan pengendalian fungsi dalam

perusahaan agar tetap konsisten dengan tujuan perusahaan. Sebagai gambaran tentang kinerja karyawan pada PT Victory International Futures cabang Spazio Surabaya, salah satu kinerja karyawan yang paling utama diukur dari target yang dicapai setiap tahunnya, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1

Target Pendapatan PT Victory International Futures Cabang Spazio

| Tahun | Kinerja Karyawan | | Presentase (%) |
|-------|-------------------------------|-------------------------------|----------------|
| | Target Pendapatan (Milyar) | Jumlah Pendapatan (Milyar) | |
| 2021 | 12.000.000.000 | 3.000.000.000 | 25% |
| 2022 | 12.000.000.000 | 5.000.000.000 | 41% |
| 2023 | 15.000.000.000 | 10.000.000.000 | 67% |

Sumber: PT Victory International Futures Cabang Spazio.

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja karyawan dari tahun 2021-2023 pada PT Victory International Futures Cabang Spazio belum mencapai target yang maksimal. Hal ini juga diperparah dengan semakin banyaknya pesaing di dunia investasi Forex, menjadikan PT Victory International Futures Cabang Spazio memiliki masalah dalam memenuhi target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan HRD PT Victory International Futures cabang Spazio, didapatkan beberapa fenomena yang berhubungan dengan variabel yang diteliti gaya kepemimpinan yaitu

perusahaan ini menggunakan gaya kepemimpinan demokratis, yang dimana pemimpin memiliki jiwa kepedulian tinggi, mendengarkan pendapat karyawannya, telah berkontribusi untuk memberikan pembelajaran tentang pemahaman profil perusahaan atau tata cara marketing untuk menarik perhatian nasabah atau calon klien. Dalam perusahaan hal ini akan menjadi baik karena melibatkan karyawannya dalam berkontribusi sehingga karyawan merasa dihargai dan mendapatkan hak untuk berpendapat.

Namun hal ini juga menimbulkan dampak yang kurang baik, karena di dalam penerapan gaya kepemimpinan demokratis ini tidak adanya penegasan dan kurangnya konsisten dalam pemberian sanksi yang diberikan pemimpin di PT Victory Internatinal Futures kepada karyawannya dalam menekan target yang ada. Selain itu, karyawan menjadi menyepelkan peringatan yang diberikan pemimpin. Hal inilah yang menjadikan tidak sesuai tujuan perusahaan dalam meningkatkan target dalam menunjang pertumbuhan perusahaan, karena karyawan merasa kurang termotivasi untuk mencapai target yang ada.

Sejalan dengan perkembangan perusahaan yang selalu berupaya memberikan dukungan bagi para karyawannya, tidak dipungkiri juga bahwa manajemen perusahaan mengalami persoalan terhadap *turnover* yang terbilang cukup tinggi. ‘

Tabel 1.2**Turnover Karyawan Pada PT Victory International Futures Cabang Spazio**

| Tahun | Karyawan Masuk | Karyawan Keluar | % Karyawan Keluar |
|--------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|
| 2022 | 47 orang | 21 orang | 44% |
| 2023 | 66 orang | 30 orang | 45% |

Sumber: PT Victory International Futures Cabang Spazio

Berdasarkan tabel 1.2 kinerja karyawan pada PT Victory International Futures Cabang Spazio masih tergolong tinggi, dari tabel diatas data karyawan 2 tahun terakhir adanya karyawan yang keluar dan masuk dari perusahaan. Turnover meningkat dari setiap tahunnya dengan mudah.

Dalam wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa karyawan dan HRD PT Victory International Futures Cabang Spazio. Diketahui bahwa permasalahan yang dialami yaitu perihal konflik kerja. Konflik kerja yang terjadi ini dikarenakan, karyawan yang ada tidak merasa cocok dalam dunia marketing, hal ini terjadi dikarenakan perusahaan kurang dalam proses pemeriksaan latar belakang calon karyawan. Kedua, seringnya kesalahpahaman antara karyawan satu dengan lainnya dalam menyimpulkan maksud dari atasan. Ketiga, karyawan diharuskan mendapatkan calon nasabah yang memiliki pendapatan diatas rata-rata yang sesuai kriteria, sehingga menjadikan karyawan melakukan segala cara dalam mencapai target tersebut dan menciptakan persaingan kerja yang tidak sehat, hal inilah yang memunculkan perpecahan diantara karyawan dan menciptakan lingkungan

kerja yang saling bergolong-golongan. Kempat, adanya ketidakjujuran antar karyawan dalam perhitungan bonus yang dilakukan secara tim. Hal inilah yang memunculkan adanya konflik kerja. Menurut Hasibuan (dalam Pratiwi & Manafe, 2022) persaingan tidak sehat di tempat kerja yang dimotivasi oleh ambisi dan respons emosional terhadap kesuksesan disebut konflik kerja. Ini sejalan dengan pernyataan penelitiannya menurut Kurniawan dkk., (2018), yaitu dalam beberapa situasi, konflik penting bagi suatu perusahaan untuk menumbuhkan persaingan yang sehat dan meningkatkan kerjasama, tetapi konflik yang berlebihan tentu akan berbahaya, menyebabkan kinerja karyawan menurun.

Beberapa fenomena konflik itulah yang menjadikan keluar masuknya karyawan di PT Victory International Futures Cabang Spazio begitu tinggi, jika hal seperti ini dibiarkan terus-menerus akan menyebabkan lingkungan kerja yang tidak kondusif dan citra dari perusahaan tersebut akan dinilai kurang baik oleh perusahaan lain.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Victory International Futures Cabang Spazio Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Victory International Futures cabang Spazio Surabaya?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Victory International Futures cabang Spazio Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan adanya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap kinerja karyawan pada PT Victory International Futures cabang Spazio Surabaya
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Victory International Futures cabang Spazio Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini mampu memberikan pengetahuan seberapa jauh pengaruh gaya kepemimpinan demokratis dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Victory International Futures cabang Spazio Surabaya.

2. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi evaluasi dan gambaran tentang hubungan gaya kepemimpinan demokratis dan konflik kerja terhadap

kinerja karyawan pada PT Victory International Futures cabang Spazio Surabaya.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan bermanfaat sebagai cara mengamalkan ilmu pada waktu kuliah terutama di bidang manajemen sumber daya manusia.