

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perkembangan usaha bisnis sangat pesat sehingga dengan sendirinya muncul tingkat persaingan yang semakin tajam diantara para pengusaha terutama di bidang salon kecantikan. Hal ini menyebabkan para pengusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusia agar siap bersaing dengan pengusaha lain yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan.

Bertambahnya sasaran pasar industri kecantikan untuk melakukan perawatan kulit semakin banyaknya klinik kecantikan tumbuh menjamur di kota-kota besar di Indonesia. Di Indonesia terdapat dua klinik kecantikan yang setiap tahunnya mendapatkan penghargaan seperti Top Brand Indonesia dan Corporate Image Award. Klinik kecantikan tersebut ialah Natasha Skin Clinic Center dan Erha Clinic yang menjadi gambaran serta acuan dari industri klinik kecantikan lain di Indonesia. Perkembangan klinik kecantikan hingga saat ini semakin diminati oleh masyarakat. Seperti halnya di kota Semarang sendiri tempat-tempat perawatan kecantikan semakin banyak jumlahnya dan terus berkembang. Seperti klinik kecantikan London Beauty Centre (LBC), Natasha Skin Clinic Center, Charisma Aesthetic Center, Erha Clinic, ElsheSkin Aesthetic Clinic, NaavaGreen, NMW Clinic, Bellissima Clinic dan masih banyak klinik-klinik kecantikan lainnya.

Bagi industri jasa klinik kecantikan yang ada di kota Semarang dimana klinik kecantikan ini bergerak dalam bidang penyediaan barang dan jasa kecantikan dengan menyediakan banyak jenis perawatan seperti perawatan

rambut, kulit, wajah, kuku dan perawatan tubuh lainnya dengan terobosan pelanggan menengah ke atas. Adanya berbagai macam jenis layanan tersebut, karyawan salon kecantikan diharapkan memiliki disiplin, motivasi dan lingkungan kerja yang baik sehingga mampu mencapai tingkat kinerja yang tinggi dalam bekerja.

Sumber daya manusia mempunyai kedudukan yang penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan yang berkinerja tinggi, berperan dominan dalam menjalankan operasional perusahaan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu organisasi perlu menghargai segala aspek dalam diri karyawan agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja yang unggul (Bruce, 2013).

Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Dalam setiap organisasi, manusia merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam menghidupkan organisasi tersebut. Hal ini harus didukung dengan kinerja yang baik pula karena tanpa kinerja yang baik, organisasi tidak akan mencapai tujuannya.

Disiplin kerja merupakan sikap sadar atau kesediaan seorang karyawan untuk melakukan dan mentaati aturan-aturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Karyawan dengan disiplin kerja yang baik diharapkan mampu melaksanakan dan

menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan efektif dan efisien serta tepat pada waktunya.

Menurut Sidanti (2015) Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, dengan demikian bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Edy sutrisno(2009) Definisi lain disiplin adalah suatu sikap, perbuatan untuk selalu menaati tata tertib Anoraga(2006). Disiplin kerja juga merupakan sikap yang sangat diperlukan dan mendapat perhatian dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh setiap orang dalam usaha untuk meningkatkan kinerja guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Gede Prawira Utama Putra dan Made Subudi (2013) disiplin kerja merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan. Zesbendri dan Aryanti (2009), menyebutkan bahwa disiplin merupakan modal utama yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Menurut Ardana, dkk (2011:134), disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya. Iriani (2010), menambahkan bahwa kedisiplinan karyawan mutlak diperlukan agar seluruh aktivitas yang sedang dan akan dilaksanakan berjalan sesuai mekanisme yang telah ditentukan. Dengan kedisiplinan kerja maka, karyawan tidak akan melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan perusahaan.

Disiplin kerja seorang karyawan tidak hanya dilihat dari absensi, tetapi juga bisa dinilai dari sikap karyawan tersebut dalam melaksanakan pekerjaan. Karyawan yang mempunyai disiplin tinggi tidak menunda-nunda pekerjaan dan selalu berusaha menyelesaikan tepat waktu meskipun tidak ada pengawasan langsung dari atasan.

Motivasi dalam manajemen sumber daya manusia memainkan peran kritical dan esensial karena di satu sisi merupakan *Human capital* dan *Active agent* bagi pengembangan suatu organisasi, di sisi lain merupakan faktor determinan kapabilitas yang merupakan sekumpulan keahlian dan keterampilan dalam mengkoordinasikan dan mengintegrasikan serangkaian sumber daya yang ada dalam suatu sistem organisasi sehingga menghasilkan serangkaian motivasi yang akan membentuk motivasi inti (*core competency*).

Menurut Sidanti (2015) Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Selain itu, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan, dalam hal ini diperlukan adanya peran organisasi dalam meningkatkan motivasi dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang profesional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing.

Karyawan memiliki kinerja yang tinggi jika karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi pula. Untuk memotivasi karyawan dapat dilakukan dengan memenuhi kebutuhan yang menjadi sarana untuk hidup dengan baik, kebutuhan ini mulai dari kebutuhan fisiologis sampai kebutuhan aktualisasi diri. Semakin terpenuhi kebutuhan karyawan itu maka akan semakin baik kinerjanya dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya menurut Sidanti (2015).

Kinerja merupakan prestasi kerja dan perilaku kerja yang dihasilkan pegawai atas pekerjaannya. Semakin besar kontribusi nyata yang dapat diberikan pada pimpinan dalam pencapaian tujuan organisasi semakin baik kinerjanya.

Keith Davis (Dikutip Dari Mangkunegara, 2016) mengemukakan bahwa “Dicipline management action to enforce organization standards”. Berdasarkan pendapat Keith Davis, disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi. Disiplin kerja yang tinggi akan mendorong seseorang merasa bertanggung jawab terhadap segala aspek pekerjaannya. Pengertian disiplin kerja yang lain, antara lain: disiplin kerja dapat dipandang sebagai suatu kondisi yang ada dimana orang berperilaku secara sadar, suatu kondisi yang teratur, bebas dari perdebatan dan perselisihan paham juga berperilaku yang baik (Rivai, 2016)

Disamping Disiplin, faktor yang mendukung dan mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi kerja. Hal ini dikemukakan oleh Gomes (2015), bahwa analisis mengenai kinerja akan berkaitan dengan dua faktor utama yaitu kesediaan atau motivasi dari pegawai untuk bekerja, yang menimbulkan usaha pegawai dan kemampuan pegawai untuk melaksanakannya.

Rivai (2016) mengemukakan bahwa keterkaitan disiplin dengan motivasi kerja yaitu bahwa disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini memotivasi gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, serta masyarakat pada umumnya.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari kemampuan dan motivasi untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Rivai 2016). Hal ini menunjukkan keterkaitan antara motivasi dan kinerja saling mempengaruhi.

Selain itu, menurut A. Dale Timple yang dikutip oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2016) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal : “Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.” Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja dapat bersumber dari dalam individu pegawai maupun dari luar individu. Tinggal bagaimana kebijakan organisasi mampu menyelaraskan antara faktor-faktor tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Klinik Kecantikan CEC, Klinik Kecantikan Charisma Esthetic Center (CEC) adalah salah satu klinik kecantikan yang berada

di Semarang yang berlokasi di JL. Taman Beringin no 27. Klinik Kecantikan Charisma Esthetic Center berdiri tahun 2005. Klinik Kecantikan ini berada dibawah naungan PT Charisma *Group*, hadir dengan merek dagang Klinik Kecantikan yang berkonsentrasi pada kesehatan wajah dan tubuh. Selain menyediakan program perawatan kulit, Klinik Kecantikan Charisma Esthetic Center juga menyediakan perawatan rambut, program pembentukan tubuh ideal, dan laser. Pada tahun 2020 CEC mulai membuka cabang di beberapa tempat dengan segmen pasar tidak hanya kalangan menengah ke atas tetapi untuk semua kalangan. Klinik Kecantikan CEC juga mempunyai program kursus untuk para dokter kecantikan yang ingin membuka klinik kecantikan dan mengadakan program pelatihan, seminar, dan workshop setiap tahunnya.

Klinik Kecantikan Charisma Esthetic Center dalam pelayanannya memberikan jasa tindakan dan penjualan krim kecantikan kulit wajah dan tubuh baik secara medik atau non medik dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan kecantikan kulit wajah dan tubuh yang optimal. Klinik Kecantikan Charisma Esthetic Center menyediakan produk dan perawatan kecantikan kulit, produk yang ditawarkan terdiri dari berbagai jenis anti jerawat (anti acne), anti penuaan dan menyediakan berbagai jenis produk perawatan lainnya.

Dilihat dari aspek pelayanan, Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Sedangkan pertumbuhan volume pengunjung Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang pada tahun 2017 hingga tahun 2019 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Pertumbuhan volume pengunjung Klinik Kecantikan CEC

Bulan	2017	2018	2019
Januari	400	333	309
Februari	412	330	143
Maret	316	290	341
April	406	290	318
Mei	250	285	319
Juni	475	315	215
Juli	413	290	275
Agustus	419	231	318
September	329	331	282
Oktober	380	412	389
November	450	325	339
Desember	413	222	215
Jumlah	4663	3654	3463
		(0.22)	(0.05)

Sumber : Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang, 2020

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang mengalami fluktuasi. Pada tahun 2017, penurunan yang cukup berarti terjadi di 2018 dan tahun 2019. Dengan semakin ketatnya persaingan tersebut maka perusahaan harus memahami apa dan bagaimana cara untuk mengelola berbagai sumber daya yang dimilikinya.

Sementara berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada saat pra riset, diperoleh informasi bahwa penurunan kinerja juga disebabkan oleh beberapa faktor dari sisi karyawan, diantaranya adalah: 1) Kinerja Karyawan menurun sehingga kualitas kerja kurang optimal terlihat dari kemampuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan klinik tersebut masih kurang memuaskan, 2) Kurangnya Disiplin Kerja sehingga lupa rasa tanggung jawab atas tugas dan kewajibannya, 3) Motivasi Kerja Menurun sehingga suka bermalas-malasan dan setiap pekerjaan terlihat asal jadi karena pekerjaan tidak dilakukan dengan sungguh-sungguh sehingga menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelanggan 4) Lingkungan kerja tidak mendukung adanya hubungan antara sesama karyawan dan atasan yang

kurang baik disebabkan oleh minimnya komunikasi dan saling pengertian sehingga kerja sama setiap pihak klinik kecantikan belum tercapai dengan optimal, 5) Dilihat dari segi keamanan kerja, karyawan klinik kecantikan masih kurang memperhatikan kesehatan dan keselamatan mereka, misalnya saat melakukan perawatan karyawan sering bekerja dengan tidak menggunakan alat pelindung tubuh seperti masker mulut sehingga dapat mengakibatkan kecelakaan kerja (Wawancara terhadap karyawan Klinik, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menderminkan bahwa penurunan kinerja dipengaruhi oleh motivasi, disiplin dan lingkungan kerja. Data pendukung lainnya yang menyebabkan kinerja karyawan menurun dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan yang menurun, disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.2 Data Presensi Karyawan Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang

Bulan	Total karyawan	Total Kari kerja	Total karyawan seharusnya	Absensi Karyawan	Total Kehadiran	Presentase kehadiran
Januari	200	25	5,000	294	4,706	5.88
Februari	200	28	5,600	255	5,345	4.55
Maret	200	25	5,000	261	4,739	5.22
April	200	25	5,000	288	4,712	5.76
Mei	200	27	5,400	336	5,064	6.22
Juni	200	25	5,000	345	4,655	6.90
Juli	200	26	5,200	354	4,846	6.81
Agustus	200	25	5,000	294	4,706	5.88
September	200	28	5,600	195	5,405	3.48
Oktober	200	25	5,000	267	4,733	5.34
November	200	27	5,400	336	5,064	6.22
Desember	200	25	5,000	348	4,652	6.96
Rata-rata						5.77

Sumber : Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang, 2020

Berdasarkan data absensi karyawan di : Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang dapat dilihat bagaimana tingkat kedisiplinan karyawan Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang yang sangat kurang. Mudiarta, dkk (2001: 93) menyatakan rata

rata absensi 2-3 persen perbulan masih bisa dinyatakan baik dan absensi lebih dari 3 persen menggambarkan kondisi disiplin kerja yang tidak baik dalam organisasi. Data absensi karyawan Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang menunjukkan tingkat absensi lebih dari 3 persen dan ini menunjukkan adanya indikasi masalah yang terjadi khususnya disiplin kerja

Hal yang berbeda dirasakan oleh konsumen Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang yang merasakan kinerja yang ada pada klinik kecantikan tersebut berada di bawah harapannya, sehingga munculnya rasa ketidakpuasan. Kurangnya kepuasan yang dicapai oleh konsumen Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang memunculkan berbagai macam keluhan, antara lain dapat dilihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1.3 Keluhan Pelanggan Klinik Kecantikan CEC Tahun 2017-2019

No	Keluhan
1	Karyawan kurang cepat melayani pelanggan
2	Antri Lama
3	Pada Saat treatment dan pada saat membersihkan kurang lama padahal yang dibutuhkan pada saat pemijatan sedikit rileks dan nyaman
4	Sudah memakai produk sesuai dengan aturan dokter, namun hasilnya tidak maksimal
5	Pada saat memakai krim malam harus menunggu 2 jam setelah itu di basuh dengan air, jika ketiduran sedikit repot karena menimbulkan kusam terhadap wajah, dan terkadang mengelupas
6	Harga toner, sabun wajah dan milk cleanser agak mahal dengan ukuran yang hanya 100ML.
7	Krim malam cepat berubah warna coklat jika tidak di masukan dalam kulkas

Sumber : Klinik Kecantikan CEC, 2020

Dengan diperoleh data tersebut menunjukkan bahwa Klinik Kecantikan CEC harus bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dengan meningkatkan karyawan yang trestmen terhadap pelanggan tersebut.

Berbagai penelitian telah banyak dilakukan yang menunjukkan adanya pengaruh berbagai variabel terhadap kinerja, diantaranya adalah variabel : disiplin kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja.

Motivasi dari hasil penelitian yang sama oleh Sidanti (2015) menunjukkan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anriza Julianry, Rizal Syarief, dan M. Joko Affandi (2017) yang hasilnya menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Lestari (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rudadi dan Hidayat (2018) motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Sidanti (2015) menunjukkan hasil bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan menurut Raka Kumarawati dkk (2017) disiplin memiliki pengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Lestari (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Asep Hardiansyah, Soehardi, Zahara Tussoleha Rony (2019) menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Bank

Penelitian lain ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Triwibowo dan Zamora (2016) bahwa lingkungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ummi Kaltsum (2016) lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pada uraian research gap dan fenomena penurunan kinerja dari perusahaan inilah maka penelitian ini perlu dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Displin Kerja terhadap kinerja karyawan Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang ?
2. Bagaimanakah pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang ?
3. Bagaimanakah pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis dan praktis bagi pembaca sekalian. Adapun penjabaran dari manfaat penelitian ini yakni :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia, terutama tentang masalah Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang”

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada perusahaan untuk lebih meningkatkan kinerja Karyawan Klinik Kecantikan CEC di Kota Semarang melalui Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja

1.4.3 Bagi Organisasi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan terutama dalam usaha memberikan penghargaan bawahannya dan meningkatkan kinerja karyawan