

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan global secara langsung dan tidak langsung memiliki pengaruh terhadap organisasi dan manusia di dalamnya. Perkembangan global memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan ilmu MSDM karena pada dasarnya memang perubahan itu terjadi pada segenap manusia yang selama ini berada dalam organisasi–organisasi. Perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungan MSDM adalah kecenderungan – kecenderungan yang mencakup keragaman angkatan kerja, teknologi, globalisasi, dan perubahan dunia jabatan dan kerja (Gary Dessler, 1997). Perubahan dunia kini tengah memasuki era revolusi industri 4.0 atau revolusi industri dunia keempat dimana teknologi informasi telah menjadi basis dalam kehidupan manusia. Segala hal menjadi tanpa batas (*borderless*) dengan penggunaan daya komputasi dan data yang tidak terbatas (*unlimited*), karena dipengaruhi oleh perkembangan internet dan teknologi digital yang masif sebagai tulang punggung pergerakan dan konektivitas manusia dan mesin. Era ini juga akan mendisrupsi berbagai aktivitas manusia. Masalah sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam organisasi. Sumber daya manusia berperan menentukan arah dan kemajuan sebuah organisasi.

Di zaman sekarang ini dengan begitu pesatnya perkembangan teknologi yang semakin canggih sehingga setiap individu dituntut untuk dapat menggali segala sumber daya manusia yang dimiliki, untuk dapat menunjang produktivitas,

sehingga akan sangat berpengaruh pada pelaksanaan tugas setiap hari. Bahkan sistem sarana dan prasarana dalam organisasi dapat terus berkembang dan terus disempurnakan seiring berjalannya waktu, sehingga suatu organisasi dapat berkembang sesuai dengan sumber daya manusia yang ada. Banyak para ahli berpendapat bahwa sumber daya manusia yang berkualitas sangat menentukan berhasil atau tidak suatu organisasi dengan kompetensi setiap pegawai yang ada.

Sebaik dan secanggih apapun teknologi yang digunakan oleh perusahaan tidak dapat berjalan secara produktif, jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang cakap, terampil, kreatif, cerdas dan yang memiliki kualifikasi di bidangnya. Krusiyanto (2000) mengungkapkan bahwa perusahaan atau organisasi dalam bidang sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan demikian penting bagi organisasi untuk berusaha meningkatkan produktivitas karyawan.

Dalam hal ini perlunya bantuan dari setiap pelaku usaha yang ada di Indonesia dalam meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas guna menghadapi revolusi industri 4.0 . Seperti halnya yaitu Klinik deLovely. Klinik deLovely merupakan praktek pribadi Dr. Chelsea Adikoesoemo, Dipl.AAAM. di daerah Wonorejo, pasar kembang Surabaya yang bergerak di bidang klinik kecantikan. Klinik deLovely sudah mempunyai beberapa cabang di area Surabaya dan Bekasi . Terdapat 3 cabang di Surabaya yaitu di kawasan Petemon, Manukan dan Dharmahusada. Demi mendukung kemajuan deLovely, deLovely telah memiliki sumber daya manusia yang cukup banyak berjumlah 120 karyawan. Adapun rincian jumlah karyawan deLovely di Surabaya yaitu:

Tabel 1.1
Jumlah karyawan klinik kecantikan deLovely di Surabaya

No	Bagian	Cabang		
		Petemon	Dharmahasada	Manukan
1	Dokter	6	3	2
2	Asisten Dokter	3	1	2
3	Terapis	4	2	3
4	<i>Beauty Consultant</i>	2	-	-
5	Apoteker	2	2	2
6	Resepsionis	2	2	3
7	Kasir	2	2	2
8	Kasir Tindakan	2	2	2
9	<i>Office Boy</i>	2	2	1
10	<i>Admin Outlet</i>	1	-	-
11	<i>Doorman(outsource)</i>	1	1	1
		27	17	18
	Jumlah Keseluruhan	62		

Klinik deLovely mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dan signifikan. Klinik deLovely sendiri mempunyai konsep “Affordable Premium”. Dengan harga yang bersahabat, pasien bisa mendapatkan produk, tempat, dan pelayanan yang lebih nyaman dan berkualitas. Klinik deLovely di Surabaya memiliki Perawatan atau tindakan yang dilakukan oleh klinik deLovely sendiri di tunjang dengan beberapa alat atau teknologi yang canggih dan bagus yang di miliki oleh klinik deLovely. Untuk konsultasi, pembelian produk krim, dan tindakan perawatan wajah di tanganni langsung dengan dokter yang ahli dalam dunia kecantikan, serta dibantu dengan para perawat yang dapat menangani beberapa tindakan atau perawatan wajah yang dilakukan oleh klinik deLovely.

Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan dikemukakan oleh Simanjuntak (1993), yakni pelatihan, dalam hal ini dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara – cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Menurut Suparyadi (2015:184) Pelatihan merupakan suatu proses yang berkelanjutan atau suatu proses tanpa akhir karena bahkan karyawan yang telah eksis dalam perusahaan perlu dilatih untuk penyegaran atau memungkinkan mereka menguasai metode atau teknik kerja yang baru. Ada beberapa pelatihan kerja yang dilakukan oleh klinik deLovely Surabaya yaitu, pendidikan (*education*), pelatihan keahlian (*skill training*), selain itu perusahaan juga melakukan program pelatihan dan pengembangan lainnya, yaitu : pembekalan (*coaching*), penugasan sementara (*job instruction training*) dan Evaluasi 3 bulan sekali. Setiap setahun sekali selalu diadakannya pelatihan besar, peserta pelatihan berasal dari seluruh outlet yang dipertemukan menjadi satu, guna menjalin komunikasi yang baik dan menyamakan standar pelatihan. Namun, jarak dan komunikasi menjadi penghalang berjalannya pelatihan di klinik deLovely sehingga sulit untuk menyamakan standar dalam pelatihan di setiap outlet. Diperoleh data bahwa pelatihan kerja sebesar 75,81% yang berada pada kategori tinggi dan antara pelatihan kerja dengan produktivitas kerja karyawan memiliki hubungan yang positif signifikan. Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Meis.SH.Louhenapessy dalam jurnalnya yang berjudul “Hubungan Antara Pelatihan Kerja Dengan Produktivitas Karyawan PT.PLN (PERSERO)(2015)” Salatiga.

Menurut Sukanto dan Handoko (Amirullah, 2015:193) motivasi sebagai keadaan dalam diri pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Karyawan klinik deLovely di Surabaya diberi motivasi berupa gaji, penghargaan, tunjangan kesehatan, kebebasan dalam berpendapat, mengemukakan ide – ide, gagasan, dan kritik terhadap sesuatu namun kurangnya rasa kebersamaan antar sesama karyawan dan hubungan yang kurang harmonis membuat suasana kantor menjadi kurang nyaman. Sedangkan motivasi berpengaruh positif yang signifikan terhadap produktifitas. Hal ini terbukti dari hasil penelitian Agustina Salom dengan jurnal yang berjudul Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur (2018).

Becker, Huselid, dan Ulrich (dalam Mulyadi, 2010:98) menyatakan bahwa “kompetensi kerja merupakan pengetahuan, kemampuan dan keahlian (keterampilan) atau ciri kepribadian yang dimiliki seseorang secara langsung mempengaruhi kinerjanya”. Sehingga pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi kerja seseorang dapat memberikan pengaruh pada pencapaian kinerja dan akan berpengaruh pula pada produktivitas kerja. Adapun proses penilaian yang dilakukan klinik deLovely di Surabaya terhadap produktivitas karyawan, diantara kejujuran, keterbukaan, demokratis. Setiap karyawan diberi pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di klinik, metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien, serta pelatihan. Terdapat beberapa karyawan yang masih belum terampil, seperti saat facial, maupun treatment beberapa karyawan masih belum bisa menguasai teknik yang benar. Pegawai Dinas

Kesehatan Kota Bandung Berdasarkan hasil analisis uji kontribusi pengaruh, menunjukkan bahwa variabel kompetensi berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai adalah sebesar 0,689 atau 68,9 % Kompetensi pegawai yang terdiri dari komponen sikap, pengetahuan, dan keterampilan berpengaruh sangat kuat terhadap produktivitas kerja pegawai yang terdiri dari Faktor Pelatihan, Mental dan kemampuan karyawan, dan hubungan antar bawahan dan atasan. Berdasarkan hasil analisis uji kontribusi penelitian oleh Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar dengan jurnal “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja (2018).

Dalam mewujudkan konsep klinik yang telah ditetapkan perlunya adanya karyawan yang mempunyai tingkat produktivitas tinggi. Peningkatan produktivitas akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Menurut Sri Andika Putri dan Warianto (2017:62) Produktivitas adalah suatu sikap mental seseorang yang memiliki pemikiran tentang perubahan yang lebih baik dari sebelumnya, dan hari esok harus lebih baik dari pada hari ini. Sikap – sikap yang produktivitas dapat menimbulkan hal seperti, sikap motivatif, disiplin, kreatif, inovatif, dinamis, profesional, dan berjiwa kejuangan.

Produktivitas kerja bukan semata – mata ditunjukkan untuk mendapatkan hasil kerja yang lebih banyak, melainkan untuk mendapatkan kualitas dalam melakukan suatu pekerjaan. Dalam hal ini diperoleh data bahwa produktivitas kerja sebesar 62,90%. Hal tersebut menunjukkan sebagian karyawan berperan aktif dalam meningkatkan produktivitas kerja yang tinggi. Dampak positif, atau

manfaat dari produktifitas terbukti dari penelitian yang dilakukan oleh Meis.SH.Louhenapessy dalam jurnalnya yang berjudul “Hubungan Antara Pelatihan Kerja Dengan Produktivitas Karyawan PT.PLN (PERSERO) Salatiga.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti berkeinginan mengadakan penelitian terhadap produktivitas karyawan, oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan mengambil judul **“Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Karyawan Klinik Kecantikan deLovely di Surabaya dalam Menghadapi Industri 4.0”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah pelatihan, motivasi, dan kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas karyawan di Klinik Kecantikan deLovely di Surabaya?
- b. Apakah pelatihan, motivasi, dan kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas karyawan di Klinik Kecantikan deLovely di Surabaya?
- c. Pengaruh yang lebih dominan antara pelatihan, motivasi, dan kompetensi terhadap produktivitas karyawan di Klinik Kecantikan deLovely di Surabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

- a. Membuktikan dan menganalisis apakah variabel pelatihan, motivasi, dan kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap produktivitas karyawan di klinik kecantikan deLovely di Surabaya.

- b. Membuktikan dan menganalisis apakah variabel pelatihan, motivasi, dan kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas karyawan di klinik kecantikan deLovely di Surabaya.
- c. Membuktikan dan menganalisis pengaruh variabel pelatihan, motivasi, dan kompetensi mana yang lebih dominan terhadap produktivitas karyawan di klinik kecantikan deLovely di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai manfaat baik bagi peneliti, bagi perusahaan maupun bagi Universitas Bhayangkara Surabaya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. Bagi Peneliti :

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan, kemampuan dan kreativitas berfikir secara ilmiah serta dapat digunakan sebagai bahan perbandingan antara teori yang diterima di bangku kuliah dengan penerapan sebenarnya di klinik deLovely.

- b. Bagi klinik kecantikan deLovely di Surabaya :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa informasi dan pengetahuan bagi pihak klinik agar lebih memahami kondisi karyawannya.

- c. Bagi Universitas Bhayangkara Surabaya :

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pengembangan dalam berbagai referensi penelitian terutama yang berkaitan dengan masalah pelatihan, motivasi, dan kompetensi terhadap produktivitas

karyawan dan dapat dipergunakan sebagai tambahan kepustakaan yang memberi manfaat bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada khususnya manajemen dan Universitas Bhayangkara pada umumnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dari usulan penelitian ini secara keseluruhan, maka dalam sistematika penulisan ini akan digambarkan secara garis besar penelitian ini. Adapun sistematika penulisan usulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka konseptual serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang kerangka proses berfikir, desain operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, unit analisis teknik pengumpulan data serta teknik analisa data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi obyek penelitian yang berisi tentang sejarah singkat perusahaan, struktur perusahaan, analisa hasil penelitian dan pembahasan hipotesis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan dan hasil yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan selama penelitian serta saran, guna untuk memberikan masukan yang bermanfaat pada perusahaan.