BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja dalam perusahaan akan sangat dipengaruhi oleh peran dari kinerja karyawan yang berada di dalamnya dan hal tersebut dapat menimbulkan kemajuan dari perusahaan tersebut. Menurut Rivai (2019) hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah sumber daya manusia telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja karyawan merupakan refleksi dari berkembang atau tidaknya suatu perusahaan. Hal ini dapat diartikan bahwa penurunan atau peningkatan kinerja karyawan merupakan perkembangan dari suatu perusahaan. Menurut Prawirosentono (2017) kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Permasalahan yang sangat rumit terutama kinerja karyawan di Aini Salon Kuningan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap konsumen yang melakukan perawatan kecantikan dan kesehatan kulit maupun rambut. Masalah rendahnya kinerja karyawan yang dihadapi oleh Aini Salon Kuningan yaitu masih terdapatnya karyawan yang kurang telaten dan ulet dalam memberikan perawatan kulit maupun rambut kepada konsumen, hal tersebut ditandai dengan adanya konsumen yang komplen kepada pihak salon mengenai hasil perawatan kulit maupun rambut yang dikerjakan oleh karyawan.

Kinerja dapat menjadi dasar perusahaan dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas dan kuantitas karyawan yang dihasilkan. Untuk melihat tingkat kualitas dan kuantitas kerja karyawan dapat dilihat dari kinerja karyawan. Masih lemahnya kinerja karyawan di Aini Salon Kuningan dalam menjalankan tugasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. 1

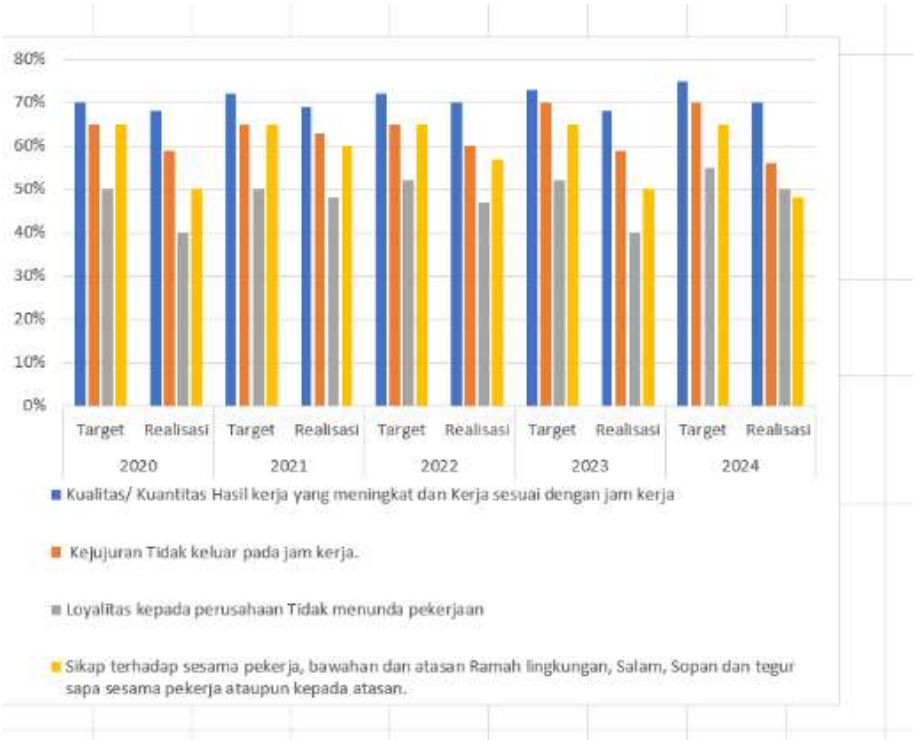
Persentase Sasaran dan Indikator Penilaian Kinerja Karyawan

Aini Salon Kuningan

Sasaran	Indikator Penilaian Kinerja	2020		2021		2022		2023		2024	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
Kualitas/ Kuantitas	Hasil kerja yang meningkat dan Kerja sesuai dengan jam kerja	70 %	68 %	72 %	69 %	72 %	70 %	73 %	68 %	75 %	70 %
Kejujuran	Tidak keluar pada jam kerja.	65 %	59 %	65 %	63 %	65 %	60 %	70 %	59 %	70 %	56 %
Loyalitas kepada perusahaan	Tidak menunda pekerjaan	50 %	40 %	50 %	48 %	52 %	47 %	52 %	40 %	55 %	50 %
Sikap terhadap sesama pekerja, bawahan dan atasan	Ramah lingkungan, Salam, Sopan dan tegur sapa sesama pekerja ataupun kepada atasan.	65 %	50 %	65 %	60 %	65 %	57 %	65 %	50 %	65 %	48 %

Sumber : Salon Aini Kuningan, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 sasaran dan indikator penilaian kinerja karyawan Aini Salon Kuningan, menunjukkan bahwa secara umum pencapaian kinerja belum tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Pada sasaran dan indikator penilaian presentase kejujuran dan sikap terhadap sesama pekerja, bawahan dan atasan dari tiga tahun kebelakang terus mengalami penurunan dari target yang telah ditentukan, persentase kejujuran yaitu 2022 = 60%, 2023 = 59%, 2024 = 56%, sedangkan untuk persentase sikap terhadap sesama pekerja, bawahan dan atasan yaitu 2022 = 57%, 2023 = 50% dan 2024 = 48%.



Gambar 1.1 1

Grafik Persentase Sasaran dan Indikator Penilaian Kinerja Karyawan Aini Salon Kuningan

Sedangkan pada indikator penilaian kinerja presentase kualitas/kuantitas hasil kerja dalam kondisi baik yang pada tahun 2020 hanya 68% meningkat menjadi 69% di tahun 2021, 70% di tahun 2022 dan 70% di tahun 2024, dan juga presentase loyalitas kepada perusahaan dalam kondisi baik selama lima tahun kebelakang terus meningkat dari tahun ke tahun hanya menurun di tahun 2023, namun demikian dari kedua indikator tersebut walaupun menunjukan hasil yang baik tetapi belum bisa

mencapai target yang telah ditentukan karena target indikator penilaian kinerja ini terus meningkat dari tahun ke tahun sebagai acuan penilaian kinerja perusahaan yang lebih baik.

Bagi perusahaan pelatihan adalah salah satu kegiatan yang di buat untuk menambah pemahaman dan keterampilan teknis intuk meningkatkan kinerja kayawan (Ajabar 2024). Pelatihan yang diterapkan di Aini Salon Kuningan dilakukan melalui pemberian pembinaan dan peningkatan keterampilan kepada karyawan, baik dalam teknik pelayanan maupun pemahaman prosedur kerja yang sesuai dengan standar operasional. Selain itu, pelatihan diberikan secara berkala untuk memastikan karyawan mampu mengikuti perkembangan tren serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. Permasalahan terkait pelatihan karyawan dalam perusahaan, baik pada tingkat atasan maupun bawahan, akan memberikan pengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Kinerja perusahaan akan tercapai apabila kinerja karyawan maupun kinerja kelompok dapat ditingkatkan melalui pelatihan yang efektif dan berkelanjutan. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan pleh Flippo (2016) bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Indra Setiawan (2021) pelatihan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor penting lainnya yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman, bersih, aman, dan mendukung, dapat meningkatkan semangat kerja dan efektivitas karyawan. Lingkungan kerja di Aini Salon Kuningan dirancang sedemikian rupa agar mampu menciptakan suasana yang mendukung kinerja, seperti penataan ruang kerja yang efisien, pencahayaan yang baik, serta hubungan kerja yang harmonis antar karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sembiring (2020) mengemukakan bahwa terdapat lingkungan kerja pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Tetapi hal sebaliknya juga dibuktikan oleh Kusumayanti, dkk (2020) bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain pelatihan dan lingkungan kerja, kepuasan kerja juga perlu diperhatikan. Menurut Yulianto (2012) kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Seorang karyawan yang mempunyai kepuasan kerja sudah

tentu akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tempat ia bekerja, ia akan melakukan berbagai macam tugas yang dibebankan kepadanya dengan penuh rasa tanggung jawab dan tentunya akan memberikan hasil yang terbaik untuk organisasi atau perusahaannya.

Mengatasi tingkat kepuasan kerja yang rendah tentu merupakan suatu kewajiban bagi mereka yang menempati kedudukan sebagai manajemen puncak untuk selalu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja para karyawannya, serta memberikan solusi atau penyelesaian terhadap faktor-faktor tersebut guna memberikan dan menjaga kepuasan kerja para karyawannya yang nantinya akan berdampak meningkatnya kinerja karyawan tersebut kepada perusahaan tempat ia bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Widyanti, dkk (2022) bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Tetapi hal sebaliknya juga dibuktikan oleh Triastuti, dkk (2022) bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan pada kinerja karyawan.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan, diketahui bahwa sering terjadi perbedaan pendapat dan kurang keterbukaan antara atasan dan karyawan. Adanya rasa ketidaknyamanan terkait aturan dan sikap atasan yang sering mengulur waktu kerja sehingga dapat mengurangi jam istirahat karyawan, serta kurangnya rasa kekeluargaan antara karyawan. Terdapat 10 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan menurut Yohanas (2018) salah satunya adalah Pengawasan dan Komunikasi. Pengawasan dan komunikasi yang buruk antara supervisor dan karyawan dapat menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya kepuasan karyawan yang dapat menimbulkan keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan tersebut.

Selain itu, penelitian sebelumnya banyak dilakukan pada perusahaan manufaktur atau instansi pemerintah, sedangkan penelitian di sektor jasa kecantikan seperti salon masih sangat terbatas. Padahal, karakteristik pekerjaan di sektor jasa berbeda karena lebih menekankan pada pelayanan langsung kepada konsumen, sehingga faktor lingkungan kerja dan kepuasan kerja memiliki peran yang lebih dominan dalam memengaruhi kinerja karyawan.

Menyadari hal tersebut di atas dan melihat permasalahan yang terjadi pada kinerja karyawan di Aini Salon Kuningan, tampak betapa pentingnya ketiga faktor yaitu pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap suatu perusahaan. Serta masih adanya *research gap* atau ketidakonsistenan hasil penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Pelatihan Kerja, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Aini Salon Kuningan)"**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Aini Salon Kuningan.
2. Bagaimana pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada Aini Salon Kuningan.
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Aini Salon Kuningan.
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Aini Salon Kuningan.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini mempunyai tujuan yang ingin dicapai antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Aini Salon Kuningan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada Aini Salon Kuningan.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Aini Salon Kuningan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Aini Salon Kuningan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terutama terkait:

1. Memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai hubungan antara pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan**,** khususnya pada sektor jasa seperti salon kecantikan.
2. Menambah literatur dan referensi ilmiah yang relevan bagi penelitian selanjutnya, khususnya bagi peneliti yang ingin mengkaji variabel-variabel serupa dalam konteks organisasi di bidang jasa..
3. Memperkuat teori-teori manajemen terkait perilaku organisasi dan kinerja, sekaligus memberikan pembuktian empiris terhadap pengaruh faktor internal terhadap peningkatan produktivitas kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk Aini Salon Kuningan

   Sebagai masukan, saran atau pertimbangan dalam menjalankan kegiatan usahanya agar lebih baik lagi yang berkaitan dengan pelatihan kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
2. Untuk Pihak Lain

   Untuk memberi informasi dan menambah pengetahuan serta sebagai bahan referensi bagi yang ingin melakukan pembahasan maupun penelitian yang sama.