

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu proses pemanfaatan orang atau pegawai, yang meliputi menerima, menggunakan, mengembangkan, dan memelihara SDM yang dimiliki agar dapat mendukung organisasi atau kegiatan organisasi untuk mencapai target yang ditetapkan (Tansah & Nurung, 2021). SDM merupakan aset penting dalam menjamin perkembangan dan kelangsungan hidup sebuah Perusahaan. Di dalam manajemen SDM sebuah perusahaan terdapat aspek yang sangat penting yakni kinerja karyawannya. Pekerja atau pegawai yang mempunyai kinerja yang baik akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaannya. Tujuan akan tercapai apabila dalam sebuah perusahaan memiliki kinerja karyawan yang baik.

Menurut Kuruppu et al., (2021) karyawan dianggap sebagai aset paling berharga dari sebuah organisasi karena keberhasilan atau bahkan kegagalan organisasi didukung oleh kinerja karyawan. Batasan mengenai target keberhasilan suatu organisasi maupun batas kegagalan dalam suatu organisasi perlu diberitahukan kepada karyawan. Harapannya adalah karyawan bisa berinisiatif dan mengambil peran untuk melakukan kinerja secara maksimal dan sebaik mungkin sesuai kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki demi mencapai tujuan organisasi.

Dalam beberapa tahun terakhir, klinik kecantikan menjadi fenomena yang semakin populer di kalangan masyarakat, baik di kota besar maupun di daerah-daerah. Mayoritas wanita di Indonesia memiliki motivasi untuk merawat

kecantikan atas dorongan diri sendiri (91,6%),meningkat 10% dibandingkan tahun 2018 (82,2%) dan mayoritas wanita indonesia 2x lipat lebih sering mengunjungi klinik kecantikan (76,0%) dibandingkan ke salon (39,7%) (*Zap Beauty Index*, 2020). Keterjangkauan harga (73,5%) masih menempati peringkat pertama pertimbangan wanita sebelum memilih klinik kecantikan dan di posisi kedua (47,7%) pelayanan yang diberikan oleh klinik kecantikan menjadi alasan orang untuk mengunjungi klinik kecantikan (*Zap Beauty Index*, 2023). Di Indonesia sendiri, klinik kecantikan semakin banyak jumlahnya dan terus berkembang terlebih di kota-kota besar seperti Jakarta dan Yogyakarta. Beberapa klinik kecantikan yang sedang berkembang, diantaranya adalah: *NaavagreenPlus*, *Natasha Skin Clinic Center*, *Larissa Aesthetic Center*, *Erha Clinic*, *MS Glow*, *Superglow*, *DST clinic* dan lain-lain.

Klinik kecantikan menawarkan berbagai layanan untuk memperbaiki dan merawat penampilan fisik seseorang. Jasa yang ditawarkan meliputi: perawatan wajah, perawatan kulit, hingga layanan kecantikan yang lebih canggih seperti botoks, filler, laser dan sebagainya. Saat ini klinik kecantikan tidak hanya menjadi tempat untuk merawat kulit atau tubuh, tetapi juga telah dapat menjadi pusat terapi dan kesehatan mental bagi banyak orang. Banyak individu yang memilih untuk melakukan perawatan kecantikan karena keinginan untuk meningkatkan rasa percaya diri dan penampilan, baik untuk tujuan pribadi maupun profesional. Fenomena ini juga didorong oleh faktor dari media sosial yang mempengaruhi standar kecantikan seseorang dan orang menjadi ingin ke klinik kecantikan berdasarkan pengaruh dari media sosial yang memberi ulasan mengenai klinik

kecantikan tersebut. Hal ini menjadikan usaha klinik kecantikan harus mengamati aspek-aspek yang pada akhirnya dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk memilih produk dan layanan yang ditawarkan dan harus memiliki sumber daya yang tepat agar mampu bersaing dan dapat bertahan dalam usaha yang dijalankan. Satu hal yang dapat menjadi pengaruh konsumen memutuskan untuk mendatangi klinik kecantikan yaitu berkaitan dengan bagaimana kinerja karyawan di klinik kecantikan tersebut. Salah satu klinik kecantikan yang terkenal saat ini adalah *Naavagreen Plus Natural Skin Care*. *Naavagreen Plus Natural Skin Care* merupakan Klinik kecantikan dengan peralatan yang modern dan lengkap serta memiliki berbagai macam jenis *treatment* dan produk yang menggunakan bahan alami dengan harga perawatan yang terjangkau. Produk dan perawatan tersebut juga didukung dengan dokter dan tenaga ahli yang profesional dan kompeten di bidangnya.

Industri klinik kecantikan merupakan industri padat karya yang membutuhkan keterlibatan SDM lebih banyak. Guna mendukung kondisi ini, yang harus dilakukan perusahaan adalah mengelola SDM yang dimiliki untuk dapat bekerja dengan produktif dan kompeten. Kinerja karyawan di klinik kecantikan sangat mempengaruhi daya saing klinik dalam industri yang terus berkembang. Untuk tetap unggul, karyawan harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang prosedur kecantikan, produk yang digunakan, serta memastikan keselamatan yang sesuai dengan standar. Karyawan yang terampil dan berpengalaman dapat memberikan pelayanan berkualitas yang memuaskan klien, sehingga meningkatkan

reputasi klinik. Karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, ramah, dan profesional dapat membangun hubungan positif dengan klien.

Kinerja karyawan merupakan kunci bagi sebuah perusahaan, karena berkaitan dengan peningkatan kinerja perusahaan (Efendi, 2020). Luthans (2010) berpendapat bahwa kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh sejumlah usaha yang dilakukan seseorang, Kinerja juga dipengaruhi oleh kemampuan, seperti pengetahuan, pekerjaan, keahlian, serta bagaimana seseorang merasakan peran yang dibawakannya. Teori tersebut memiliki keterkaitan dengan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seperti *work life balance* yaitu bagaimana seseorang merasakan peran antara kehidupan dalam pekerjaan dan non-pekerjaan, kompetensi dimana keahlian yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Faktor-faktor lainnya dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah budaya organisasi.

Louise & Peter (2008) mengemukakan bahwa *work life balance* merupakan kondisi di mana individu mampu berkomitmen dalam pekerjaan dan keluarga, serta bertanggung jawab baik dalam kegiatan pekerjaan maupun non-pekerjaan. Seorang karyawan yang memiliki *work life balance* akan dapat bekerja lebih produktif karena dia merasakan kondisi yang seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya yang dapat mendukungnya untuk meningkatkan pekerjaan (Prudantial, 2024). Jika tidak ada keseimbangan antara waktu bekerja dan kehidupan sehari-harinya maka memungkinkan hal ini dapat mengganggu kinerja karyawan dan menurunkan kualitas bekerjanya yang mengakibatkan tujuan organisasi tidak tercapai.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurshoimah et al., (2023), Putri & Frianto (2023), Saina et al., (2021), Asari (2022) dan Preena & Preena (2021) menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah & Surjanti (2020) dimana hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel *work life balance* berpengaruh positif tidak signifikan dan Saifullah (2020) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel *work life balance* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

Menurut Moeheriono (2022) kompetensi mempunyai peranan yang amat penting, karena pada umumnya kompetensi menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Karyawan yang memiliki kompetensi kerja yang baik akan mempengaruhi kinerjanya terhadap organisasi (Krisnawati & Bagia, 2021). Dengan jiwa kompeten seseorang dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik pula. Jika seseorang tidak kompeten maka hal itu akan berpengaruh juga terhadap kinerjanya dan akan mengganggu organisasi untuk mencapai tujuannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Farid & Clarissa (2023), Arifin et al., (2023), Rostiana & Iskandar (2020) menyatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rida et al., (2022) yang mengatakan bahwa kompetensi berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan serta Pancasasti (2023), Elkhori & Budianto (2024) dan Pariesti et al., (2022) di mana hasil penelitiannya

menyatakan kompetensi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Kurnia et al., (2023) budaya organisasi adalah kebiasaan, tradisi, norma-norma, dan cara umum dalam melakukan segala sesuatu yang ada dalam sebuah organisasi, sebagai output dari apa yang telah dilakukan sebelumnya. Budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan kinerja karyawannya dengan menciptakan kesepakatan mengenai tujuan bersama, budaya organisasi sangat penting untuk kreativitas dan inovasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi (Juliawati et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Mardiani & Darwis (2021), Mukmin & Prasetyo (2021), Siregar & Ritonga (2020) dan Feri et al., (2020) menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferdian & Devita (2020) dan Darmawan (2022) yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dan fenomena yang terjadi maka menjadi ketertarikan untuk dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Work Life Balance*, Kompetensi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di Klinik Kecantikan *Naavagreen Plus Natural Skin Care*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Klinik Kecantikan *Naavagreen Plus Natural Skincare*?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Klinik Kecantikan *Naavagreen Plus Natural Skincare*?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Klinik Kecantikan *Naavagreen Plus Natural Skincare*?

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel yang diteliti adalah *work life balance*, kompetensi dan budaya organisasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- b. Populasi dari penelitian ini yaitu karyawan yang bekerja di Klinik kecantikan *Naavagreen Plus Natural Skincare*.
- c. Penelitian dilakukan pada karyawan Klinik kecantikan *Naavagreen Plus Natural Skincare* cabang Yogyakarta dan Jakarta.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan di Klinik Kecantikan *Naavagreen Plus Natural Skincare*.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di Klinik Kecantikan *Naavagreen Plus Natural Skincare*.

3. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Klinik Kecantikan *Naavagreen Plus Natural Skincare*.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagi Klinik kecantikan *Naavagreen Plus Natural Skincare*

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk melihat bagaimana pengaruh *work life balance*, kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan sehingga dapat dipertimbangkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

- b. Bagi STIM YKPN Yogyakarta

Penelitian diharapkan menjadi tambahan referensi dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan, *work life balance*, kompetensi dan budaya organisasi.

- c. Bagi Peneliti

Mendapatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai Pengaruh *work life balance*, kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Klinik Kecantikan di Yogyakarta.

- d. Bagi Pembaca

Menjadi tambahan referensi dalam penyusunan skripsi atau penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan, *work life balance*, kompetensi dan budaya organisasi.