

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu rancangan berbagai sistem formal dalam organisasi atau perusahaan yang berfungsi untuk mengoptimalkan pemanfaatan bakat dan minat individu sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien (Mathis et al., 2020). Sumber Daya Manusia memiliki peranan penting dalam keberlangsungan organisasi, keberadaan SDM beserta komponennya membentuk landasan operasional organisasi. Kontribusi Sumber Daya Manusia terwujud melalui kemampuan dan keterampilan yang diwujudkan melalui pemikiran, tenaga, kreativitas, serta inovasi.

Pertumbuhan perekonomian yang semakin berkembang dapat membuat organisasi harus memiliki berbagai strategi untuk dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Sebuah organisasi tidak hanya dituntut untuk memiliki sebuah strategi dalam menghadapi persaingan global, tetapi sebuah organisasi harus memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas untuk membantu organisasi agar tetap bisa mempertahankan eksistensinya. Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk dapat menentukan keefektifan dalam suatu organisasi dalam mencapai target bisnis yang optimal.

Dalam era persaingan global yang semakin kompetitif, organisasi dituntut untuk tidak hanya memiliki sumber daya manusia dalam jumlah

yang memadai, tetapi juga berkualitas tinggi dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis. Di Indonesia, permasalahan terkait kinerja karyawan masih menjadi isu yang cukup kompleks, terutama pada sektor usaha kecil dan menengah (UKM). Sampai saat ini kehadiran usaha kecil menengah (UKM) masih menjadi topik hangat untuk terus dibicarakan karena UKM tetap mampu memberikan kontribusi untuk pembangunan dan pertumbuhan ekonomi serta berpotensi besar untuk mengatasi masalah pengangguran (Yadewani, 2023). Kondisi tersebut menyebabkan karyawan belum mampu memberikan kinerja yang maksimal sesuai dengan tuntutan dan ketentuan pekerjaan, sehingga berdampak pada menurunnya kualitas layanan dan daya saing perusahaan.

Perkembangan industri kecantikan menunjukkan dinamika yang sangat pesat, terutama pada karyawan yang berorientasi pada pelayanan secara langsung kepada konsumen. Perubahan pola konsumsi masyarakat modern yang semakin mengutamakan aspek penampilan, kesehatan, dan perawatan diri yang mendorong peningkatan permintaan terhadap layanan kecantikan seperti studio nail art. Inovasi dalam bentuk produk dan layanan baru seperti *press on nails* (kuku palsu siap pakai) juga semakin berkembang karena dinilai praktis, fleksibel, dan mengikuti tren gaya hidup modern.

Meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan *press on nails* menyebabkan permintaan produk tersebut terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Tingginya jumlah pesanan *press on nails* menuntut pelaku usaha untuk mampu menghasilkan produk dengan kualitas yang

konsisten, desain yang sesuai dengan permintaan pelanggan, serta waktu pengerjaan yang cepat. Namun, di tengah meningkatnya jumlah pesanan tersebut, fenomena *return* atau pengembalian produk juga menjadi permasalahan yang cukup sering terjadi dalam industri kecantikan berbasis pesanan (*custom product*).

Fenomena *return* umumnya terjadi karena produk yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan ekspektasi, baik dari segi desain, warna, bentuk, maupun tingkat kerapian hasil produk. Semakin banyak jumlah pesanan yang diterima perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat tekanan kerja yang dihadapi karyawan dalam menyelesaikan produk sesuai target dan standar kualitas yang ditetapkan.

Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pesanan *press on nails* tidak hanya memberikan peluang peningkatan pendapatan bagi perusahaan, tetapi juga menimbulkan tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Hal ini menciptakan tingkat persaingan usaha yang semakin kompetitif, sehingga pelaku usaha dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi, inovatif, serta konsisten guna mempertahankan keberlangsungan usaha.

Tabel 1.1 Data Kompetitor Studio Nailart di Kota Madiun

No.	Nama Studio	Lokasi
1.	A&R Nail Beauty	Kartoharjo, Kota Madiun
2.	DC Studio Beauty Salon	Taman, Kota Madiun
3.	Sonae Beauty Studio	Kartoharjo, Kota Madiun
4.	RF studio Salon	Manguharjo, Kota Madiun
5.	Nailart Madiun	Taman, Kota Madiun
6.	CiaStudio	Kartoharjo, Kota Madiun
7.	Chassia Nails – Nail Art Madiun	Kartoharjo, Kota Madiun

Sumber : Instagram, IDN Times Jatim 2024, Radar Madiun 2025

Berdasarkan data kompetitor studio nail art di Kota Madiun, terdapat beberapa usaha yang bergerak pada bidang serupa. Di Kota Madiun usaha nailart berkembang cukup pesat dan tersebar di berbagai wilayah strategis kota. Tingginya jumlah kompetitor tersebut mengindikasikan bahwa persaingan dalam industri nail art tidak hanya terjadi pada aspek harga, tetapi juga kualitas pelayanan, kreativitas desain, inovasi produk, serta kemampuan sumber daya manusia dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pada industri kecantikan, kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Karyawan memiliki peran strategis sebagai ujung tombak dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Kinerja karyawan menjadi indikator utama dalam mengukur keberhasilan organisasi, karena kinerja yang optimal akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta loyalitas konsumen.

Berbagai kajian dalam bidang manajemen sumber daya manusia menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling berkaitan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Di antara faktor-faktor tersebut, pelatihan kerja, kompetensi karyawan, dan kepuasan kerja merupakan variabel yang paling banyak dikaji dalam penelitian empiris. Pelatihan kerja bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan non-teknis karyawan agar mampu melaksanakan tugas secara efektif. Kompetensi karyawan mencerminkan kapasitas individu yang meliputi pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja yang

relevan dengan tuntutan pekerjaan. Sementara itu, kepuasan kerja berkaitan dengan persepsi dan perasaan individu terhadap pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti kompensasi, lingkungan kerja, serta hubungan interpersonal di dalam organisasi.

Secara empiris, sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelatihan kerja, kompetensi, dan kepuasan kerja memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Menurut penelitian Izzah & Firdaus (2022) ketiga variabel tersebut, baik secara parsial maupun simultan, berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Yadewani (2023) yang menyatakan bahwa pelatihan kerja, kompetensi, dan kepuasan kerja merupakan determinan utama dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya pada sektor usaha kecil dan menengah.

Tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang konsisten. Penelitian oleh Wamnebo & Ridlwan Muttaqin (2023) menunjukkan bahwa kompetensi karyawan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut penelitian Triastuti et al., (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, meskipun variabel lain seperti pelatihan dan lingkungan kerja memberikan pengaruh positif. Selain itu, penelitian Rahmiati et al., (2024) juga menunjukkan bahwa pelatihan kerja tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kompetensi memiliki pengaruh yang lebih dominan. Perbedaan hasil penelitian ini

mengindikasikan adanya inkonsistensi temuan empiris, sehingga menunjukkan bahwa hubungan antara pelatihan kerja, kompetensi karyawan, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan masih memerlukan kajian lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif, khususnya dalam industri kecantikan yang memiliki karakteristik pekerjaan berbasis keterampilan seperti industri nail art.

Studio Nailart RMC Madiun sebagai salah satu usaha kecantikan yang tidak hanya menyediakan layanan nail art secara langsung, tetapi juga menerima pesanan press on nails sebagai bentuk inovasi layanan. Adanya layanan press on nails menuntut karyawan untuk memiliki keterampilan yang lebih spesifik, seperti ketelitian dalam desain, kreativitas, serta kemampuan menyesuaikan permintaan pelanggan secara personal. Hal ini menunjukkan bahwa tuntutan kompetensi karyawan menjadi semakin tinggi dibandingkan dengan layanan nail art konvensional.

Tabel 1.2 Data Karyawan Studio Nailart RMC Madiun

No.	Kategori	Jumlah Karyawan
a.	Usia 17-20	29
b.	Usia 21-30	26
c.	Karyawan Full Time	35
d.	Karyawan Part Time	20
e.	Pendidikan SMA/SMK	42
f.	Diploma	3
g.	Pendidikan S1	10
h.	Total Karyawan	55

Sumber : *Based On Data By Owner Studio Nailart RMC Madiun*

Berdasarkan data karyawan yang di peroleh dari wawancara kepada pemilik Studio Nailart RMC Madiun pada Tabel 1.2, jumlah karyawan yang bekerja pada studio tersebut sebanyak 55 orang. Dari segi usia, mayoritas karyawan berada pada rentang usia 17–20 tahun sebanyak 29 orang (52,7%), sedangkan sisanya berada pada rentang usia 21–30 tahun sebanyak 26 orang (47,3%). Usia tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan berada pada usia produktif awal yang relatif masih membutuhkan pembinaan dan pengembangan keterampilan kerja.

Dilihat dari status pekerjaan, terdapat 35 karyawan (64%) yang bekerja secara full time dan 20 karyawan (36%) yang bekerja secara part time. Perbedaan status pekerjaan ini berpotensi mempengaruhi tingkat komitmen dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan. Karyawan full time cenderung memiliki keterikatan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan part time, sehingga dapat berdampak pada perbedaan kinerja.

Dari sisi tingkat pendidikan, sebagian besar karyawan memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK sebanyak 42 orang (76,4%), latar belakang Pendidikan Diploma sejumlah 3 orang (5,5%), sedangkan 10 orang (18,2%) yang memiliki pendidikan S1. Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan belum memiliki pendidikan formal yang tinggi, sehingga sangat diperlukan pelatihan kerja dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan kerja mereka. Tanpa adanya pelatihan yang memadai, karyawan akan mengalami kesulitan dalam

meningkatkan keterampilan teknis, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas hasil kerja.

**Tabel 1.3 Data Penjualan Press On Nails Studio Nailart RCM Madiun
Oktober 2025 - Maret 2026**

No.	Bulan	Jenis Press On Nails				Total
		Biasa	Box Biasa	Premium	Wedding	
1.	Oktober 2025	8.000 pack	5.000 box	5.000 box	2.000 box	20.000 box
2.	November 2025	8.000 pack	5.000 box	3.000 box	4.000 box	20.000 box
3.	Desember 2025	10.000 pack	4.000 box	5.000 box	5.000 box	24.000 box
4.	Januari 2026	8.000 pack	3.000 box	3.000 box	5.000 box	19.000 box
5.	Februari 2026	10.000 pack	4.000 box	4.000 box	5.000 box	23.000 box
6.	Maret 2026	7.000 pack	3.000 box	7.000 box	3.000 box	20.000 box

Sumber : Based On Data By Owner RMC Madiun Tahun 2025-2026

Berdasarkan data penjualan pada table 1.3 dapat dilihat bahwa setiap bulannya Studio Nailart RMC Madiun memiliki jumlah pesanan yang relative tinggi dan cenderung stabil. Tingginya jumlah pesanan tersebut tidak hanya dilihat dari total pesanan, tetapi juga dari variasi jenis produk. Variasi produk ini menuntut karyawan untuk memiliki tingkat kompetensi yang beragam, mulai dari kemampuan dasar hingga kemampuan teknis yang lebih kompleks seperti ketelitian desain, kreativitas, serta kemampuan menyesuaikan permintaan pelanggan secara spesifik. Dengan demikian, beban kerja yang tinggi disertai dengan kompleksitas pekerjaan menjadi tantangan tersendiri bagi karyawan dalam mempertahankan kualitas hasil kerja.

Dalam kegiatan praktik operasional ditemukan adanya permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi karyawan, yaitu terjadinya *return pesanan press on nails* dari pelanggan. *Return* tersebut disebabkan oleh

ketidaksesuaian desain motif dengan permintaan konsumen serta kualitas hasil pengerjaan yang kurang rapi. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tingkat kompetensi karyawan dengan standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Kondisi tersebut tidak hanya berdampak pada kualitas produk yang dihasilkan, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan serta citra usaha secara keseluruhan.

Fenomena yang terjadi berkaitan dengan tingginya *volume* pesanan, permasalahan ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah produksi belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kompetensi karyawan. Dalam kondisi beban kerja yang tinggi, karyawan dituntut untuk bekerja lebih cepat, namun tanpa didukung kemampuan yang memadai, hal tersebut justru berpotensi menurunkan kualitas hasil kerja. Kondisi ini juga mengindikasikan bahwa pelatihan kerja yang diberikan belum sepenuhnya mampu meningkatkan kemampuan karyawan secara merata, sehingga masih terdapat kesenjangan keterampilan antar karyawan.

Tingginya tekanan kerja akibat banyaknya pesanan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang menghadapi beban kerja tinggi tanpa didukung pelatihan yang memadai dan lingkungan kerja yang kondusif cenderung mengalami kelelahan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan motivasi dan kinerja. Dengan demikian, permasalahan *return* produk tidak hanya berkaitan dengan kompetensi, tetapi juga berkaitan dengan aspek pelatihan kerja dan kepuasan kerja karyawan.

Fenomena yang terjadi yaitu tingginya *volume* pesanan *press on nails* pada Studio Nailart RMC Madiun menimbulkan tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Kesenjangan antara tuntutan pekerjaan dengan kompetensi karyawan, serta belum optimalnya pelatihan kerja dan kepuasan kerja, menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Ketiga faktor tersebut memiliki keterkaitan yang erat dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Apabila pelatihan kerja tidak dilakukan secara optimal, maka kompetensi karyawan tidak akan berkembang secara maksimal. Demikian pula, apabila kepuasan kerja tidak terpenuhi, maka motivasi kerja karyawan akan menurun, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja yang dihasilkan. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif, khususnya dalam meningkatkan pelatihan kerja, kompetensi karyawan, dan kepuasan kerja, guna mendukung peningkatan kinerja karyawan secara optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian (*research gap*), yaitu adanya inkonsistensi hasil penelitian terkait pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, keterbatasan penelitian pada sektor usaha kecil kecantikan, khususnya pada unit usaha nail art yang juga menyediakan layanan *press on nails*, menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Dengan demikian, kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara aspek teoritis dan praktis yang masih perlu diteliti secara lebih mendalam.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengisi kesenjangan tersebut serta memberikan gambaran empiris yang lebih komprehensif mengenai pengaruh pelatihan kerja, kompetensi karyawan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dalam konteks nyata organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia maupun secara praktis sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pelatihan Kerja, Kompetensi Karyawan, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Studio Nailart RMC Madiun.”**

B. Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah pada penelitian ini untuk menghindari kesalahan dan pemahaman dalam permasalahan diatas, peneliti membatasi penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada variabel pelatihan kerja (X_1), kompetensi karyawan (X_2), dan kepuasan kerja (X_3) sebagai variabel independen, serta kinerja karyawan (Y) sebagai variabel dependen.
2. Objek penelitian ini dibatasi pada karyawan yang bekerja di Studio Nailart RMC Madiun.
3. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 55 orang.

4. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh variabel secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan tanpa memasukkan variabel lain di luar penelitian.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Studio Nailart RMC Madiun?
2. Apakah kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Studio Nailart RMC Madiun?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Studio Nailart RMC Madiun?
4. Apakah pelatihan kerja, kompetensi karyawan, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Studio Nailart RMC Madiun?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada Studio Nailart RMC Madiun.
2. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan pada Studio Nailart RMC Madiun.

3. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Studio Nailart RMC Madiun.
4. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh pelatihan kerja, kompetensi karyawan, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Studio Nailart RMC Madiun.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pelatihan kerja, kompetensi karyawan, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki topik serupa.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Studio Nailart RMC Madiun dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pengelolaan pelatihan kerja, peningkatan kompetensi, dan peningkatan kepuasan kerja.

b. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya pelatihan kerja, kompetensi, dan kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja, sehingga karyawan dapat lebih termotivasi dalam meningkatkan kualitas kerja.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik yang sama atau mengembangkan variabel penelitian yang lebih luas.