

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kesehatan kulit merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk memulai merawat kulit, menjaga pola makan, membiasakan hidup sehat serta masih banyak hal positif yang dapat dilakukan untuk menjaga kulit agar tetap sehat. Merawat kulit bukan hanya dengan menjaga pola hidup, banyak produk dan tindakan medis yang dapat dilakukan sesuai prosedur dan kondisi kulit. Tindakan medis dilakukan dengan kebutuhan kulit pasien setelah melakukan konsultasi dengan dokter ahli. Sehingga kulit pasien akan menerima tindakan yang seharusnya.

Merawat kulit dengan melakukan tindakan medis merupakan hal yang tepat. Karena kulit pasien akan menerima pengobatan dengan baik dan tepat, sehingga banyak orang yang melakukan tindakan perawatan kulit di klinik kecantikan, khususnya perawatan kulit wajah. Tingginya permintaan konsumen dalam bidang kesehatan kulit wajah menyebabkan meningkatnya perkembangan klinik kecantikan di Indonesia. Angka pertumbuhan industri kecantikan di Indonesia mencapai angka 15%, pertumbuhan yang tinggi dibandingkan dengan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura yang masih di bawah 10% (Fajrina, 2018). Sehingga banyak klinik kecantikan yang hadir di kota-kota besar di Indonesia, salah satunya di Kota Tasikmalaya

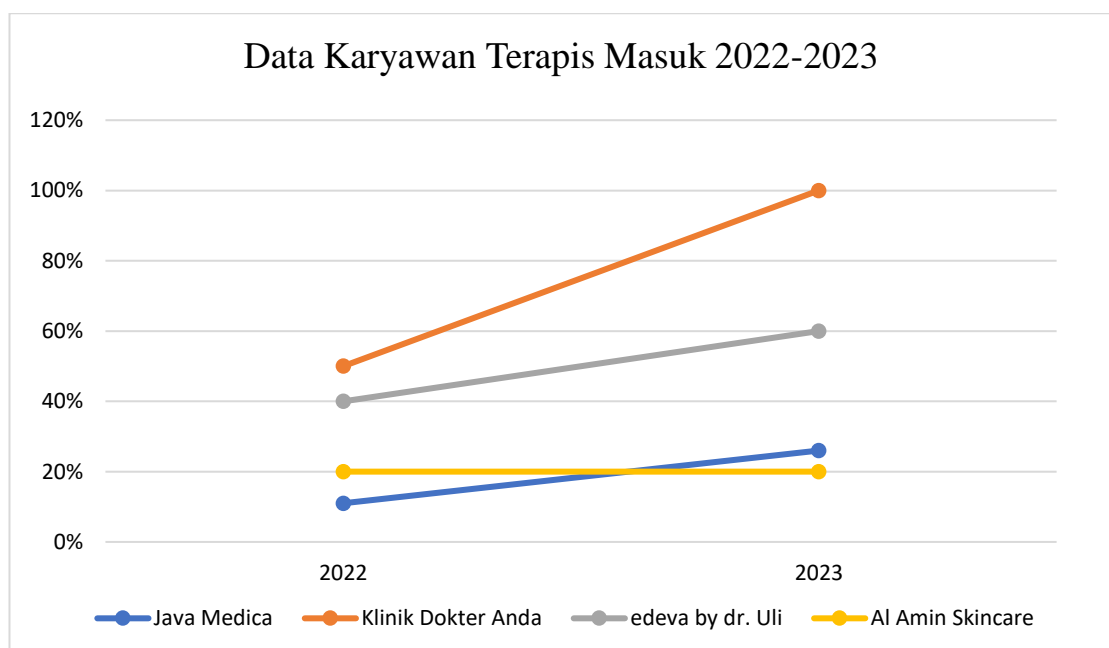
Perawatan kulit wajah dapat kita lakukan di berbagai klinik di Kota Tasikmalaya, diantaranya Java Medica, Klinik Dokter Anda, Bening's *Clinic*, Al amin *Skincare* dan Klinik Edeva *by* dr. Ulli. Dampak positif dari hadirnya klinik-klinik kecantikan di Kota Tasikmalaya adalah tersedia lapangan kerja dibidang yang dibutuhkan di perusahaan yang bergerak dalam bidang kecantikan. Salah satunya yaitu terapis kecantikan yang menangani pasien ketika melakukan tindakan. Terapis kecantikan biasanya disebut *beauty therapist* atau *esthetician* merupakan seseorang yang menyediakan perawatan kecantikan serta layanan kosmetik melalui teknik relaksasi dan penggunaan produk perawatan kulit (Aini, 2023).

Terapis memiliki peran penting dalam melakukan tindakan untuk pasien, karena selain dokter yang memberikan tindakan, terapis pun melakukan hal yang sama sebelum dokter memberikan tindakan utama. Oleh karena itu, klinik kecantikan harus memiliki terapis yang kompeten, mampu bekerja disiplin, cekatan serta paham terhadap prosedur yang ada. Para terapis ini tentunya harus loyal terhadap perusahaan, sehingga ketika menangani pasien dapat bekerja sepenuh hati agar pasien merasakan hasil yang optimal dalam tindakan yang telah dilakukan.

Loyalitas karyawan adalah kepatuhan karyawan terhadap perusahaan yang tercermin pada sikap dan perilaku mereka (Larastrini & Adnyani, 2019). Di dalam perusahaan faktor penentu loyalitas salah satunya adalah *turnover*, hal ini memiliki pengaruh besar bagi keberlangsungan dan kemajuan perusahaan. Loyalitas dalam suatu perusahaan sangat diperlukan untuk mencapai kesuksesan perusahaan.

Semakin tinggi loyalitas karyawan maka semakin mudah perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut.

Terjadi fenomena loyalitas karyawan pada terapis klinik kecantikan di Kota Tasikmalaya, selalu terjadi *turnover* karyawan dalam kurun waktu 2 tahun (2022-2024). Hal ini tentunya dipengaruhi oleh berbagai hal. Berikut ini adalah data *turnover* karyawan terapis klinik kecantikan di Kota Tasikmalaya.



*Sumber : Klinik Kecantikan Kota Tasikmalaya*

**Gambar 1. 1 Grafik *Turnover* Klinik Kecantikan di Kota Tasikmalaya**

Berdasarkan grafik pada gambar 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat *turnover* yang terjadi di klinik kecantikan Kota Tasikmalaya rata – rata mengalami kenaikan. Hal ini mengindikasikan adanya fenomena pada loyalitas karyawan yang ada di klinik kecantikan tersebut. Hal tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor tertentu, karena karyawan tentunya tidak sembarangan memberikan loyalitasnya terhadap perusahaan.

Insentif kerja merupakan suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan – tujuan organisasi atau dengan kata lain, insentif kerja adalah pemberian uang diluar gaji yang dilakukan oleh pihak pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada organisasi (Ma'ruf, Firdaus, & Rinda, Pengaruh Insentif Dan Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan, 2021). Insentif kerja merupakan bagian kompensasi yang diberikan kepada karyawan pada saat karyawan berhasil meraih prestasi kerja. Berdasarkan penelitian Ma'ruf, Firdaus & Rinda, Insentif kerja berpengaruh signifikan secara positif terhadap loyalitas karyawan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa insentif dapat meningkatkan loyalitas karyawan. Sehingga perusahaan tentunya harus merencanakan insentif apa yang memang cocok untuk diberikan agar dapat meningkatkan loyalitas karyawan.

Insentif kerja bukan hanya berpengaruh pada loyalitas saja, berdasarkan penelitian Rahmawati & Purwadhi, insentif kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan pelaksanaan pedoman kerja yang diberikan oleh manajemen pada anggota organisasional (Chania, Siregar, Rozali, & Pahlevi, Pengaruh Penerapan Sanksi, Komitmen Dan Insentif Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada Pt. Panca Pilar Tangguh Kisaran, 2021). Insentif yang diberikan dengan tepat dapat meningkatkan disiplin kerja karyawan. Selain itu berdasarkan penelitian sebelumnya kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh insentif kerja. Dapat dilihat pada penelitian Adiksana, Astuti & Al Musadieq, insentif berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan

ungkapan emosional yang bersifat positif dari karyawan sebagai hasil dari penilaian terhadap pekerjaannya (Larastrini & Adnyani, 2019). Dapat didefinisikan semakin tinggi persepsi karyawan tentang insentif maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH INSENTIF KERJA TERHADAP DISIPLIN KERJA DAN KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KARYAWAN** (Survei pada Terapis Klinik Kecantikan di Kota Tasikmalaya)”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan data *turnover* pada klinik kecantikan di Kota Tasikmalaya yang mengalami kenaikan dalam kurun waktu 2 tahun ini, maka dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana insentif kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja dan loyalitas karyawan pada terapis klinik kecantikan di Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh insentif kerja terhadap disiplin kerja?
3. Bagaimana pengaruh insentif kerja terhadap kepuasan kerja?
4. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja?
5. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap loyalitas karyawan?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan?
7. Bagaimana pengaruh insentif kerja terhadap loyalitas karyawan melalui disiplin kerja?

8. Bagaimana pengaruh insentif kerja terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini tentunya untuk mengetahui pengaruh antar variabel sebagaimana yang telah dicantumkan dilatar belakang. Lebih khususnya tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Insentif kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja dan loyalitas karyawan pada terapis klinik kecantikan di Kota Tasikmalaya
2. Pengaruh insentif kerja terhadap disiplin kerja.
3. Pengaruh insentif kerja terhadap kepuasan kerja.
4. Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja.
5. Pengaruh disiplin kerja terhadap loyalitas karyawan.
6. Pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan.
7. Pengaruh insentif kerja terhadap loyalitas karyawan melalui disiplin kerja.
8. Pengaruh insentif kerja terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja.

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Dari penelitian ini tentunya besar harapan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi kita semua.

#### **1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, serta wawasan dalam kajian ilmiah. Selain itu diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan dunia pendidikan

ataupun referensi khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia dan juga pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Kegunaan Terapan Ilmu**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat diterapkan dan dijadikan referensi perusahaan dalam berhubungan dengan variabel yang ada.

##### **1. Bagi Peneliti**

Menambah ilmu pengetahuan dan juga dapat dijadikan sebagai referensi maupun pertimbangan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan. Juga dalam mendalami ilmu mengenai loyalitas karyawan, disiplin kerja dan insentif kerja serta kepuasan kerja.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Sebagai masukan atau saran juga informasi penting bagi klinik - klinik yang ada di Kota Tasikmalaya khususnya klinik yang dijadikan penelitian dalam mempelajari loyalitas karyawan dan juga dalam mengambil keputusan serta kebijakan yang berhubungan dengan insentif kerja dan disiplin kerja serta kepuasan kerja.

##### **3. Bagi Pihak Lain**

Besar harapan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi ataupun informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di klinik kecantikan di Kota Tasikmalaya diantaranya; Java Medica; Edeva by dr. Ulli; Bening's *Clinic*; Klinik Dokter Anda; dan Al-Amin *Skincare*.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini direncanakan selama 6 bulan sejak dikeluarkannya SK skripsi dan proses bimbingan sampai dengan juli 2024. Terlampir di daftar lampiran.