

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangan ekonomi, teknologi dan budaya di era modern ini, banyak penemuan baru bermunculan dan inovasi mulai disosialisasikan keseluruh dunia. Mulai dari kebutuhan sandang, pangan dan papan sampai dengan kebutuhan batiniah pun tersedia dan mudah di dapatkan. Gaya hidup modern yang cenderung praktis menuntut orang melakukan pekerjaan dengan cara yang cepat serta mudah. Fenomena yang ada sekarang bahwa masyarakat semakin sadar banyak peluang bisnis dengan berbagai usaha untuk memenuhi kebutuhan manusia.

Mengingat pentingnya hal tersebut diatas, sehingga tak sedikit orang yang ingin membuka usaha di bidang tertentu. Dalam bidang perdagangan, dengan adanya supermarket dimana-mana yang menyediakan beraneka macam jenis produk dari berbagai perusahaan (selaku produsen) dapat memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya dengan cepat dan mudah. Sehingga masyarakat memilih berbelanja di supermarket daripada pasar tradisional karena variasi barang lebih lengkap, suasana nyaman, lingkungan bersih dan relatif aman dari tindakan kriminalitas.

Selain itu dalam bidang industri tumbuh berbagai usaha seperti usaha makanan (kuliner). Dewasa ini usaha kuliner dengan membuat dan menjual makanan sedang tumbuh dan berkembang di Indonesia. Beranekaragam

makanan yang unik dan tren kuliner yang menjadi gaya hidup masyarakat menjadi tanda bahwa usaha kuliner berkembang pesat. Banyak rumah makan, warung maupun restoran memilih untuk mengembangkan penjualan secara online dengan menggunakan sistem delivery order yaitu pemesanan makanan dan minuman menggunakan media sosial dan pengantaran makanan langsung ke rumah pembeli sehingga memudahkan pembeli untuk mendapatkan makanannya. Sekarang ini semua orang sudah menggunakan smartphone sebagai media komunikasi karena media online jauh lebih mudah dan memiliki cakupan yang lebih luas.

Usaha di bidang kecantikan juga tak kalah saing. Maka tidaklah heran jika sekarang ini banyak bermunculan klinik-klinik jasa kecantikan yang menawarkan berbagai macam perawatan wajah dan badan secara keseluruhan, seperti salon, baby spa dan beauty care. Bagi kaum wanita, kecantikan dan keindahan wajah merupakan dambaan dan daya tarik tersendiri, baik untuk keluarga maupun untuk diri sendiri. Untuk itu, hal tersebut merupakan kewajiban yang tak bisa di tinggalkan bagi kaum hawa yang ingin selalu berpenampilan menarik. Semakin banyaknya klinik kecantikan, maka konsumen akan semakin selektif dalam memilih tempat untuk perawatan yang tentunya bisa menarik konsumen dengan memiliki keunggulan produk yang ditawarkan. Perawatan yang ditawarkan biasanya seperti pemutih kulit, menyembuhkan jerawat, menghilangkan kerut-kerut, flek-flek hitam di wajah, facial dan masih banyak lagi. Agar pelayanan di klinik tersebut dapat memuaskan pengusaha harus bisa mensiasati agar tidak ketinggalan dan

mengalami kekalahan dengan pesaing lain. Sesuai dengan fungsi dan tujuan perusahaan.

Fungsi Perusahaan adalah bidang manajemen sumber daya manusia, pemasaran, operasional, maupun keuangan. Produksi adalah suatu kegiatan untuk menciptakan serta menambah manfaat suatu barang dan jasa, dengan memanfaatkan faktor-faktor produksi yang tersedia. Prosesnya yaitu cara metode dan teknik dalam menciptakan kegunaan suatu barang dan jasa dengan menggunakan unsur-unsur yang ada. Pemasaran adalah suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang ada melalui penciptaan proses pertukaran yang saling menguntungkan. Kegiatan tersebut antara lain perencanaan produk, kebijakan harga, distribusi, membuat strategi, melakukan promosi, penjualan, pelayanan, riset, sistem informasi dan lain-lain yang terdapat didalamnya. Keuangan merupakan suatu bentuk asset yang mempunyai nilai dan tingkat likuidasi yang tinggi. Peranan keuangan dalam perusahaan sebagai struktur modal (perbandingan hutang dan modal sendiri). Manajer keuangan dalam hal ini bertugas atau peranan memilih/menentukan jumlah aktiva yang layak dari investasi dan memilih sumber-sumber dana untuk membelanjai aktiva tersebut. Manajemen sumber daya manusia (personalia) yaitu kegiatan yang menitikberatkan perhatiannya kepada soal-soal pegawai untuk memperoleh, memajukan dan memberdayakan tenaga kerja sedemikian rupa, sehingga dapat direalisasikan secara berdaya guna, berhasil serta adanya kegairahan kerja. Sumber daya manusia merupakan bagian yang cukup penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Tentu hal tersebut perlu adanya faktor-faktor yang dapat mendukungnya.

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima karyawan yang diberikan perusahaan sebagai imbalan atau balas jasa atas pekerjaan yang telah mereka kerjakan guna kemajuan perusahaan. Menurut Simamora (2004) “Kompensasi dibedakan menjadi dua macam, yaitu secara langsung berupa pembayaran upah (pembayaran atas dasar jam kerja), gaji (pembayaran secara tetap/bulanan), dan insentif atau bonus. Secara tidak langsung berupa pemberian pelayanan atau fasilitas kepada karyawan seperti program beasiswa pendidikan, perumahan, program rekreasi, libur dan cuti, konseling finansial, dan lain-lain”. Masalah kompensasi merupakan masalah yang sangat kompleks, namun penting bagi karyawan maupun perusahaan itu sendiri. Tujuan dan manfaat pemberian kompensasi adalah untuk mempertahankan karyawan dengan membuat ikatan kerja sama serta membuat karyawan memiliki rasa puas dalam melakukan pekerjaan yang diberikan.

Faktor penting lainnya adalah Komunikasi. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pikiran atau gagasan oleh satu orang kepada orang lain dengan menggunakan isyarat – isyarat yang memiliki arti bagi kedua pihak dalam situasi yang tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan. Permasalahan Komunikasi dapat terjadi dikarenakan kurangnya penyampaian pikiran antara para karyawan dengan atasan yang menyebabkan konflik dalam bekerja, hasil kerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh atasan. Komunikasi di dalam suatu perusahaan merupakan penentu keberhasilan dalam pencapaian tujuan, dengan demikian akan terjadi hubungan timbal balik dari setiap orang dalam perusahaan baik berupa perintah,

saran pendapat maupun kritik. Dalam menciptakan hal seperti ini perlu memperhatikan keadaan yang dapat mempengaruhinya.

Lingkungan kerja adalah faktor – faktor diluar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Faktor fisik ini meliputi peralatan kerja, kebisingan, suhu tempat kerja, kesesakan, kepadatan dan luas ruang kerja. Sedangkan non fisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk di instansi antara sesama karyawan serta antara atasan dan bawahan. Lingkungan kerja yang baik dan nyaman mampu membuat karyawan merasa senang, nyaman dan betah didalam ruangan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan tersebut. Karyawan yang puas akan lebih loyal terhadap perusahaan sehingga dengan demikian karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk selalu dapat berinovasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan.

Pada dasarnya Kepuasan kerja adalah hal yang memiliki sifat perorangan karena setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan nilai – nilai yang berlaku dalam diri sendiri. Secara umum, Kepuasan kerja mengarah kepada sikap dari seseorang terhadap pekerjaannya. Dengan demikian akan mejadi pertimbangan penting bagi karyawan untuk loyal dan bertahan pada sebuah perusahaan. Minimnya besaran nominal yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaan yang telah dikerjakan menjadi salah satu masalahnya. Sikap tidak loyal karyawan disebabkan karena masalah pemberian kompensasi, tidak adanya kepuasan kerja, komunikasi yang tidak baik dengan rekan kerja serta pengaruh dari lingkungan.

Natasha Skin Care adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa klinik kecantikan yang didirikan oleh dr. Fredi Setyawan pada tahun 1999, ditandai dengan di bukanya klinik yang pertama yaitu di Ponorogo, Jawa Timur. Selanjutnya disusul dengan dibukanya klinik berikutnya di Madiun dan Surabaya pada tahun yang sama. Jasa yang diberikan berupa solusi bagi keunikan kebutuhan perawatan kulit wajah yang menghadapi masalah seperti : jerawat (*acne*), komedo, bopeng (*scar*), flek hitam (*hyperpigmentation*), penuaan dini (*photoaging*), pori – pori besar (*enlarged pores*), kulit kusam dan kering, sensitif dan sebagainya. Produk perawatan yang diproduksi hanya dijual di klinik tersebut dan tidak dijual bebas di pasaran (www.natasha-skin.com). Keunggulan – keunggulan dibandingkan tempat – tempat lain, diantaranya pelayanan yang memuaskan dengan dibantu oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang sudah sangat terlatih serta alat-alat untuk perawatannya juga lengkap.

Permasalahan yang terjadi pada Natasha Skin Care yaitu mengenai pemberian gaji dengan jumlah tidak sama yang diberikan perusahaan terhadap para karyawannya sehingga dapat menimbulkan pemahaman yang berbeda antar karyawan yang dapat mempengaruhi perubahan sikap dan komunikasi yang kurang baik. Tentu hal tersebut akan mengganggu karyawan dalam bekerja karena lingkungan kerja, baik yang bersifat fisik maupun non fisik menjadi tidak kondusif sehingga karyawan tidak menemukan rasa puas dalam melaksanakan tugas masing-masing.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **PENGARUH KOMPENSASI, KOMUNIKASI DAN**

LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA NATASHA SKIN CLINIC CENTER DI PONOROGO.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kompensasi (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan (Y) pada Natasha Skin Clinic Center di Ponorogo?
2. Apakah Komunikasi (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan (Y) pada Natasha Skin Clinic Center di Ponorogo?
3. Apakah Lingkungan kerja (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan (Y) pada Natasha Skin Clinic Center di Ponorogo?
4. Apakah Kompensasi (X_1), Komunikasi (X_2) dan Lingkungan kerja (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja karyawan (Y) pada Natasha Skin Clinic Center di Ponorogo?
5. Variabel Manakah yang Paling Dominan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada Natasha Skin Clinic Center di Ponorogo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh Kompensasi (X_1) secara parsial terhadap Kepuasan Kerja karyawan (Y) pada Natasha Skin Clinic Center di Ponorogo.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh Komunikasi (X_2) secara parsial terhadap Kepuasan Kerja karyawan (Y) pada Natasha Skin Clinic Center di Ponorogo.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh Lingkungan kerja (X_3) secara parsial terhadap Kepuasan Kerja karyawan (Y) pada Natasha Skin Clinic Center di Ponorogo.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh Kompensasi (X_1), Komunikasi (X_2) dan Lingkungan Kerja (X_3) secara simultan terhadap Kepuasan Kerja karyawan (Y) pada Natasha Skin Clinic Center di Ponorogo.
5. Mengetahui Variabel yang Paling Dominan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja karyawan pada Natasha Skin Clinic Center di Ponorogo.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang bermanfaat bagi Natasha Skin Clinic Center di Ponorogo untuk

meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui analisa kompensasi, komunikasi dan lingkungan kerja.

2. Bagi Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan semoga dapat bermanfaat dalam menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan pada realita yang ada serta menambah pengetahuan penulis.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penulis lainnya serta dapat digunakan sebagai tambahan bahan pustaka khususnya bagi perpustakaan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa serta dapat dijadikan kajian bagi peneliti agar mampu memperbaiki kelemahan penelitian sebelumnya.

