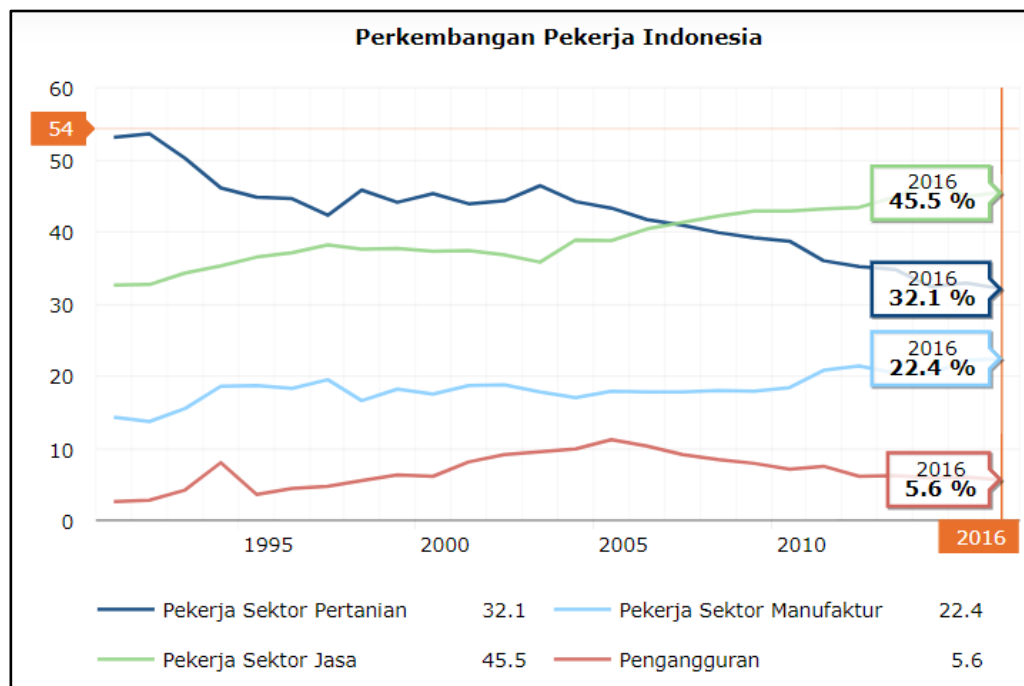


# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini merupakan saat dimana pengetahuan dan teknologi bertumbuh dengan sangat pesat. Perubahan bisnis global, mengakibatkan perkembangan ekonomi berlangsung dengan pesat, seperti bisnis pada sektor jasa. Pada era industri 4.0 sektor jasa menjadi bidang yang dapat di andalkan untuk dapat berkembang.



Gambar 1.1: Perkembangan Pekerja Di Indonesia

Sumber: <https://katadata.co.id/analisisdata/2018/04/20/revolusi-industri-40-peluang-munculnya-profesi-profesi-baru>

Berdasarkan data dari katadata.co.id, tanggal 20 April 2018, di atas menunjukkan bahwa perpindahan ataupun transisi lapangan pekerjaan mulai terjadi pada periode 2007 ke atas. Pada periode sebelum 2007, pekerja Indonesia dirajai oleh sektor agraris. Tetapi, setelah tahun 2007, pekerja Indonesia mulai berkembang pada sektor jasa, sektor jasa menjadi pengganti sektor agraris sebagai

bidang pekerjaan dengan persentase terbesar. Pekerja pada sektor jasa mengalami peningkatan. Hal ini otomatis menyebabkan banyak bermunculan bisnis – bisnis baru dan profesi – profesi baru yang belum pernah ada sebelumnya.

Fenomena yang terjadi tersebut pasti memberikan efek pada organisasi yang berdiri dan berkembang di tengah – tengah lingkungan sekitarnya. Seperti bermunculannya bisnis baru dan profesi baru yang muncul, seperti bisnis sektor jasa yaitu industri kecantikan. Dapat dilihat bahwa perkembangan industri kecantikan saat ini berkembang di Indonesia khususnya pada era industri 4.0 ini. Berdasarkan dari berita kompas.com pada tanggal 28 Agustus 2019, terdapat bahwa di era *beauty* 4.0 ini, bahwa kecantikan tak lagi milik diri sendiri atau *personal beauty*, namun bergeser menjadi *social beauty*. Oleh karena itu, banyak wanita di Indonesia mulai gencar jasa perawatan di salon – salon, maupun klinik. Jenis perawatan atau *treatment* yang sedang gencar adalah perawatan rambut, perawatan kuku, *eyelash extension*, perawatan tubuh, dan *waxing/hair removal*, berdasarkan data internal *startup* penyedia *point of sale*, Moka yang diperoleh pada periode Januari hingga Juli 2019. Hal tersebut, mendukung bahwa adanya perkembangan pada bisnis sektor jasa kecantikan di Indonesia.

Seperti yang tertulis pada berita cncindonesia.com pada tanggal 18 Maret 2018, pebisnis Indonesia bernama Fadli Zahab, Fadli sukses berbisnis *hair removal service* dengan merek ZAP. Dari usahanya yang bermodal 50 juta rupiah, dan tim awal hanya 2 orang yang terdiri dari Fadli dan satu *therapist* lainnya. Hingga saat ini berubah menjadi memiliki omset ratusan juta, dan membuka cabang 50 klinik lebih. Dapat dilihat dan di simpulkan bahwa sektor bisnis kecantikan berkembang cukup baik dan pesat di Indonesia.

Oleh karena itu menciptakan keadaan yang kondusif perlu dilakukan oleh organisasi yang menjalankan bisnisnya pada sektor industri kecantikan, untuk menjadi organisasi yang profesional yang mampu menyediakan pelayanan yang terbaik dan profesional. Dengan begitu, perusahaan pada sektor kecantikan saat ini perlu memperbaiki diri agar menjadi kompetitif dan lebih unggul dalam bersaing, juga karyawan atau sumber daya manusia pada organisasi diuntut untuk bekerja lebih baik dan profesional. Oleh karena itu, khususnya perusahaan atau organisasi

pada industri kecantikan penting untuk memiliki karyawan atau pekerja dengan tingkat komitmen organisasional yang tinggi.

Unsur terpenting dalam suatu perusahaan ataupun organisasi yaitu sumber daya manusia. Kinerja karyawan dan pekerja adalah kunci suksesnya suatu organisasi, oleh karena itu peran sumber daya manusia menjadi peran utama demi keberlangsungan organisasi. Dinyatakan dari hasil penelitian bahwa sumber daya manusia menjadi aset terpenting bagi perusahaan, sebab keberhasilnya suatu perusahaan atau organisasi sangat juga ditentukan dengan unsur manusia yang ada di dalamnya (Ardana, dkk., 2012: 3; dalam Saputra dan Wibawa, 2018). Dan permasalahan yang banyak dihadapi oleh organisasi mengenai karyawannya yaitu bagaimana cara untuk menumbuhkan dan mempertahankan agar karyawan memiliki komitmen organisasional yang tinggi terhadap organisasinya (Widayanti dan Sariyathi, 2016). Komitmen organisasional merupakan sikap yang menggambarkan loyalitas pekerja terhadap organisasinya (Luthans, 2005; dalam Edison, dkk., 2018:221).

Untuk mendukung ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki tingkat komitmen organisasional yang tinggi, perlu adanya banyak dukungan dari perusahaan, pemimpin, atasan maupun rekan sekerja dan yang terbesar dari diri sendiri. Motivasi juga hal yang penting untuk di perhatikan oleh perusahaan, karena dengan adanya pemberian motivasi – motivasi yang baik dan benar hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dari karyawan itu sendiri dan tingkat kepuasan kerja karyawan pun juga meningkat. Dengan begitu, karyawan akan loyal dan memiliki tingkat komitmen organisasional yang tinggi. Menurut penelitian motivasi kerja merupakan pemberian dorongan atau sugesti yang timbul karena dilakukan oleh seseorang untuk orang lain maupun dari diri sendiri (Feriyanto dan Triana, 2015:71; dalam Suputra dan Sriathi, 2018). Motivasi adalah suatu keahlian untuk mengarahkan pekerja agar mampu bekerja dengan maksimal dan baik, demi tercapainya tujuan organisasi dan pekerja yang sudah di tentukan sebelumnya. (Hasibuan, 2016:142). Karyawan yang termotivasi akan selalu bersemangat dalam menjalankan segala pekerjaannya dan sebaliknya apabila karyawan kurang

termotivasi mereka akan menunjukkan hal negatif atau tidak bersemangat kepada pekerjaannya (Murty dan Hudiwinarsih,2012). Sesuai dengan penelitian Suputra dan Sriathi (2018) motivasi kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan.

Dengan begitu, untuk dapat mencapai tingkat komitmen organisasi yang tinggi, perusahaan juga perlu memperhatikan kepuasan kerja yang diterima oleh karyawan atau pekerja di tempat dimana dia bekerja. Kepuasan kerja adalah sikap seseorang pekerja terhadap tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Apabila seseorang pekerja memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi atas tugas - tugas atau pekerjaan yang di berikan oleh perusahaan, maka pekerja akan lebih produktif. Sebaliknya jika pekerja memiliki tingkat kepuasan kerja rendah atas pekerjaan atau tugasnya, pekerja akan menghasilkan produktivitas yang rendah terhadap tugas-tugasnya yang menyebabkan kurangnya komitmen pekerja dalam berorganisasi (Putra, 2014; dalam Saputra dan Wibawa, 2018). Menurut Gibson, dkk (1993, dalam Edison, dkk., 2018:210), kepuasan kerja ialah sikap pekerja atau karyawan terhadap pekerjaannya, sikap tersebut berasal dari persepsi mereka terhadap pekerjaannya. Dalam penelitian dinyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap suatu pekerjaan seorang karyawan atau pekerja dimana pekerjaan tersebut dianggap menyenangkan untuk dikerjakan dan pekerjaan tersebut memberi kepuasan bagi pekerja atau karyawan itu sendiri (Muliani dan Indrawati, 2016). Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa kepuasan kerja yaitu keadaan emosional tidak menyenangkan maupun menyenangkan dimana pekerja menggambarkan bahwa pekerjaan dan tugas – tugasnya mampu memberikan pengaruh positif terhadap komitmen organisasional (Handoko ,2007; dalam Suputra dan Sriathi, 2018). Wibowo, dkk (2015) mengemukakan hasil penelitian mereka bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional.

Hal yang tidak kalah penting untuk di perhatikan dalam melakukan pekerjaan, keterlibatan kerja juga merupakan hal yang penting untuk di perhatikan oleh perusahaan. Puspita, dkk (2017) berpendapat keterlibatan kerja mempengaruhi secara positif terhadap komitmen organisasional berdasarkan penelitian mereka. Karena keterlibatan kerja merupakan faktor dalam terpenting yang penting di

tingkatkan untuk perkembangan organisasi sehingga pekerja mampu lebih produktif dan profesional. Menurut Dessler (2015: 377) keterlibatan kerja merupakan adanya keterlibatan secara psikologis dalam, terhubung, dengan dan berkomitmen untuk menyelesaikan pekerjaan seseorang. Karyawan yang terlibat mengalami tingkat konektivitas tinggi dengan tugas kerja mereka, dan oleh karenanya bekerja keras untuk menyelesaikan sasaran terkait tugas mereka. Karena saat dimana pekerja atau karyawan berkerja dan terlibat dalam pekerjaannya dengan sungguh – sungguh dan merasa puas, maka dengan begitu kemungkinan karyawan mempunyai tingkat komitmen organisasi tinggi.

Berdasarkan fenomena di atas, dapat disimpulkan bahwa persaingan pada sektor industri kecantikan seperti salah satunya, bisnis jasa kecantikan *Hair Removal Service* di Surabaya pun berlangsung sangat ketat. Ada lebih dari 15 *brand* berbeda untuk *Hair Service Removal* di Surabaya. Hal ini membuat antara satu *brand* dengan *brand* lainnya di bidang *Hair Removal Service* di Surabaya berlomba menjadi *brand* yang profesional serta mampu menyediakan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Dengan begitu, karyawan atau para pekerja merupakan aset terpenting dalam industri ini karena bergerak dalam bidang jasa, hal tersebut dapat disimpulkan karyawan merupakan faktor terpenting. Karena pada saat karyawan atau pekerja mendapat motivasi dengan baik, memperoleh kepuasan kerja, dan sungguh – sungguh terlibat, pekerja akan lebih berkomitmen dalam berorganisasi.

Berdasarkan uraian pengembangan fenomena di atas maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul:

Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Keterlibatan Organisasi Karyawan terhadap Komitmen Organisasional pada Industri Kecantikan (*Hair Removal Service*) Di Surabaya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penulis berkeinginan untuk membahas lebih lanjut mengenai:

1. Apakah motivasi kerja mempengaruhi komitmen organisasional pada industri kecantikan (*Hair Removal Service*) di Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasional pada industri kecantikan (*Hair Removal Service*) di Surabaya?
3. Apakah keterlibatan kerja mempengaruhi komitmen organisasional pada industri kecantikan (*Hair Removal Service*) di Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian yang di rumuskan di atas, maka tujuan yang ingin didapatkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasional.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional.
3. Untuk menganalisis pengaruh keterlibatan kerja terhadap komitmen organisasional.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang telah dilakukan, antara lain:

### 1. Manfaat praktis

Menjadi saran maupun masukan untuk *brand – brand* pada industri kecantikan khususnya *Hair Removal Service* di Surabaya dalam membangun komitmen organisasional melalui motivasi, kepuasan kerja dan keterlibatan kerja.

### 2. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan wawasan serta pengetahuan bagi penelitian lanjutan khususnya tentang

pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan keterlibatan kerja karyawan terhadap komitmen organisasional pada industri – industri kecantikan di Surabaya.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan penelitian akan dibagi dalam lima bagian, berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab satu akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

#### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab dua akan membahas mengenai landasan teori mengenai motivasi kerja, kepuasan kerja, keterlibatan kerja dan komitmen organisasional, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

#### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Bab tiga berisi mengenai desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, pengukuran data, alat dan metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas alat ukur, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

#### **BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab empat dijelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, serta pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan

#### **BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Bab lima menjelaskan mengenai keterbatasan serta saran dijelaskan mengenai kesimpulan penelitian secara menyeluruh, keterbatasan peneliti untuk meneliti, serta saran-saran sebagai perbaikan.