

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, kebutuhan manusia pada dasarnya terdiri dari kebutuhan pokok yaitu kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Semakin meningkatnya kemampuan teknologi dan tuntutan peran baik laki laki dan perempuan tidak hanya memikirkan kebutuhan makanan, minuman, dan pakaian saja melainkan juga kebutuhan akan penampilan, kecantikan, dan kesehatan tubuh.

Maraknya klinik kecantikan yang berkembang pesat di kota kota besar membuat trend kecantikan semakin meningkat salah satunya di Kota Palembang. Dilansir dari Dinas Kesehatan Kota Palembang tahun 2023 semakin beragam penawaran yang diberikan oleh klinik kecantikan membuat persaingan industri kecantikan di Kota Palembang semakin meningkat akan pilihan konsumen dalam menentukan tempat terbaik dalam melakukan perawatan.

Persaingan di dunia kecantikan ini membuat pengusaha harus memperkuat kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya untuk memiliki kompetensi yang dapat bersaing dalam mencapai tujuan dan target perusahaan yang telah ditetapkan. Dalam pencapaian tujuan dan target tersebut maka suatu perusahaan harus dipimpin oleh pemimpin yang mampu mengelola SDM yang dimilikinya dalam hal untuk meningkatkan kinerja karyawan secara efektif dan efisien. Kualitas SDM yang dimiliki dapat

dinilai dari pencapaian kompetensi setiap karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan sesuai dengan posisi atau jabatan masing masing tiap individu. Tugas yang diberikan pimpinan bagi karyawan merupakan sebuah tanggung jawab yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut.

Unsur unsur yang harus mendapat perhatian dalam perusahaan terbagi menjadi 6 unsur yaitu, M : *Men, Money, Methode, Materials, Machines, dan Market*. Unsur tersebut memiliki hubungan yang sangat erat antara satu dengan yang lainnya dan tidak bisa di pisahkan. Salah satu unsur yang paling penting adalah unsur *Men* (manusia). Dimana manusia menjadi salah satu unsur terpenting terhadap suatu kegiatan di dalam perusahaan yang dikenal dengan istilah karyawan.

Bagi suatu perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya selalu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan masalah karyawan, salah satunya adalah masalah kompetensi SDM dan pemberian insentif. Keberhasilan sumber daya manusia dalam perusahaan sangat diperlukan karena perusahaan akan berkembang dengan baik itu tergantung dari kualitas orang orang yang bekerja di dalamnya. Orang orang tersebut yang akan memberikan tenaga, kemampuan, bakat, ide ide, pemikiran, dan kreatifitasnya kepada perusahaan.

Sincera Clinic merupakan perusahaan yang bergerak di industri kecantikan di Kota Palembang yang menawarkan beberapa pilihan treatment dan skincare terbaik sebagai solusi dari setiap keluhan

permasalahan yang dihadapi baik dari perempuan ataupun laki laki. Sincera Clinic merupakan salah satu klinik kecantikan di Kota Palembang yang baru berdiri sejak tahun 2022 yang didampingi oleh dokter dokter ahli, berpengalaman, dan sudah tersertifikasi di bidang kecantikan. Sincera Clinic harus mempertahankan kualitas hasil treatment dan juga pelayanan yang diberikan agar selalu memuaskan dan optimal. *Uniq selling point* yang harus ditonjolkan untuk siap bersaing dengan klinik klinik kecantikan lainnya khususnya di Kota Palembang yang mana Sincera Clinic selalu mengedepankan pemberian pelayanan yang optimal terutama untuk pasien pasien loyal dan royal dari setiap kedatangan. Untuk menunjang pelayanan yang diberikan tersebut diperlukannya SDM yang kompeten di bidang masing masing. Terutama divisi yang bergerak atau berinteraksi langsung dengan pasien. Sebagian komplain yang ditemukan bahwa performa pelayanan yang masih kurang memuaskan untuk beberapa pasien, masih terjadi miss komunikasi dalam hal reservasi pasien, dan komplain akan hasil treatment yang tidak sesuai dengan ekspektasi pasien. Melihat beberapa komplain yang terjadi di lapangan yang dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja karyawan atau SDM yang dimiliki oleh perusahaan. Hal ini dapat berdampak fatal terhadap kedatangannya kembali pasien untuk melakukan pengulangan perawatan yang mana umumnya dilakukan setiap satu bulan sekali karena pasien mengalami kekecewaan terhadap komplain yang diberikan.

Melalui pemanfaatan sumber daya manusia secara optimal,

diharapkan akan dapat meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dihasilkan. Salah satu indikator manusia yang berkualitas adalah dengan mempunyai kompetensi diri yang dimilikinya yang akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan untuk perusahaan. Manusia (SDM) dalam suatu perusahaan yang mempunyai kinerja yang baik dengan pencapaian pencapaian yang dimilikinya akan selalu sadar mengenai tanggung jawab masing masing dan selalu berusaha melaksanakan tugas dengan kemampuan yang dimilikinya untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal. Sehingga tujuan perusahaan akan lebih nyata untuk dicapai.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting untuk keberhasilan suatu perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia sebagai pelaksana seluruh kebijakan perusahaan sehingga perlu dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai yang disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dari masing masing SDM. Salah satu kegiatan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kompetensi karyawan dengan dilakukannya beberapa upaya seperti diadakannya pelatihan kerja. Pelatihan atau pembekalan kerja ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi yang harus dimiliki oleh SDM yang merupakan persyaratan yang ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, upaya upaya untuk meningkatkan kompetensi SDM merupakan tantangan manajemen yang paling serius.

Kompetensi SDM adalah kualitas dan kuantitas hasil kerja yang

dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Peningkatan kompetensi SDM umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepada setiap SDM dalam perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan dan target kerja yang telah ditetapkan. Bagi karyawan, kompetensi diri yang dimiliki sebagai penunjang kualitas performa kemampuan dan sebagai keuntungan tersendiri untuk siap bersaing dalam dunia kerja serta untuk meningkatkan gaji, mendapatkan insentif yang lebih, dan memperluas kesempatan untuk dipromosikan dalam jenjang karir dari perusahaan tersebut. Sebaliknya, jika tingkat kompetensi dari karyawan tersebut rendah menunjukkan bahwa karyawan tersebut sebenarnya tidak kompeten dalam pekerjaannya atau kurangnya pengalaman dalam memegang tanggung jawab dari pekerjaan tersebut.

Setiap perusahaan yang dibentuk dalam mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan, modal dasar untuk mencapai tujuan dan target tersebut adalah salah satunya dengan kompetensi SDM yang dimiliki. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), kemampuan/keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*), jika disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan oleh perusahaan dapat menghasilkan kualitas SDM yang berkompeten di bidangnya sehingga berpengaruh pada

hasil kinerja karyawan yang baik.

Selain kompetensi SDM yang sangat berpengaruh pada kinerja karyawan yang dihasilkan, insentif yang diterima karyawan dari tanggung jawab pekerjaan yang dilaksanakannya dapat menjadi motivasi atau semangat kerja karyawan untuk terus berusaha semaksimal mungkin dengan memberikan performa atau hasil kerja yang terbaik bagi kemajuan perusahaan. Insentif merupakan salah satu bagian dari kompensasi. Kompensasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu kompensasi langsung dan tidak langsung. Kompensasi langsung berupa gaji, upah, insentif, dan bonus. Sedangkan kompensasi secara tidak langsung berupa asuransi kesehatan, uang cuti atau uang pensiunan, tunjangan pendidikan dan tunjangan sosial. Jadi, insentif dapat diartikan sebagai tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya diatas prestasi standar.

Pelaksanaan pemberian insentif kepada karyawan dalam usahanya untuk mencapai tujuan perusahaan, akan tetapi dalam pelaksanaannya terkadang perusahaan belum sepenuhnya memberikan insentif sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan itu sendiri. Hal ini justru dapat mengakibatkan kualitas kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dapat menurun atau menjadi tidak bersemangat dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang telah dibebankan kepada karyawan tersebut.

Berdasarkan teori dan uraian uraian diatas, maka penulis tertarik untuk dilakukannya penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi**

Sumber Daya Manusia dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan di Sincera Clinic Palembang.”

Sincera Clinic merupakan salah satu klinik kecantikan di Kota Palembang yang harus dapat bersaing di tengah maraknya perkembangan klinik kecantikan di Kota Palembang. Untuk mampu bertahan dan bersaing dengan yang lainnya salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas yang diberikan kepada pelanggan. Sincera Clinic memiliki tagline *#yourpersonalizedskinclinic* yang artinya Sincera Clinic memandang setiap individu memiliki keunikan tersendiri dan kebutuhan estetik yang berbeda dengan individu lainnya. Sincera Clinic selalu berupaya untuk memberikan treatment dan skincare yang dirancang khusus untuk pasien dengan keluhan yang berbeda beda. Sincera Clinic juga selalu berupaya untuk memberikan hasil treatment dan kenyamanan pelayanan yang optimal di setiap kedatangan pasien.

Melalui pengkajian dan pemeriksaan holistik serta penelitian penelitian terdahulu yang telah dilakukan menekankan bahwa pentingnya kompetensi SDM dan insentif dalam sebuah perusahaan guna untuk mewujudkan tujuan dan target perusahaan serta untuk memberikan motivasi kepada setiap karyawan untuk terus memberikan hasil yang kerja yang maksimal dengan setiap pencapaian pencapaian yang telah dilakukan. Sama halnya dengan Sincera Clinic yang terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki untuk mampu memberikan pelayanan yang prima dan optimal pada setiap kunjungan treatment pasien.

Selain itu, untuk meminimalisir risiko komplain yang diterima guna untuk mempertahankan citra perusahaan di mata masyarakat luas khususnya di Kota Palembang. Kepercayaan dan kepuasan pasien menjadi kunci utama dalam keberhasilan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu setiap kepuasan pasien atau komplain yang diterima oleh perusahaan akan menjadi tolak ukur dan gambaran dari kompetensi SDM yang dimiliki.

Pemberian insentif kinerja karyawan di Sincera Clinic tidak diberikan kepada seluruh karyawan. Pemberian insentif ini mempertimbangkan beberapa faktor seperti kompetensi atau prestasi dan kriteria karyawan. Jika karyawan tersebut tidak mampu menunjukkan kompetensi atau prestasi secara individual maka insentif tersebut tidak akan diberikan untuknya. Selain itu juga terdapat hubungan antara kompetensi SDM dan insentif terhadap kinerja karyawan dapat memberikan keuntungan tersendiri seperti meningkatkan gaji, membuat karyawan semakin bersemangat dan berpengalaman dalam bidang pekerjaannya serta memberikan motivasi lebih untuk terus melakukan pencapaian pencapaian lainnya. Sangat jelas bahwa kompetensi SDM dan insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kompetensi SDM berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Sincera Clinic Palembang?

2. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Sincera Clinic Palembang?
3. Apakah kompetensi SDM dan insentif berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Sincera Clinic Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan di Sincera Clinic Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh insentif yang diberikan terhadap kinerja karyawan di Sincera Clinic Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi SDM dan insentif terhadap kinerja karyawan di Sincera Clinic Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk semua pihak yang bersangkutan, baik bermanfaat bagi penulis, almamater, perusahaan ataupun bermanfaat untuk pembaca.

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kompetensi SDM dan insentif yang diberikan oleh perusahaan terhadap kualitas kinerja karyawan yang dihasilkan.

2. Bagi almamater, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pemikiran lain dalam studi atau kajian manajemen sumber daya manusia dan menambah informasi serta referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.
3. Bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek aspek SDM secara lebih baik.
4. Bagi kalangan pembaca diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan atau wawasan serta referensi yang dibutuhkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memiliki ruang lingkup atau batasan masalah yang dipengaruhi oleh beberapa variabel. Agar penelitian ini dapat terarah dengan tepat dan mengatasi terjadinya penyimpangan penyimpangan pada penyusunan proposal penelitian ini, maka harus ada batasan yang jelas dalam ruang lingkup penelitian yaitu mengenai **“Pengaruh Kompetensi SDM dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan di Sincera Clinic Palembang.”** Dalam penelitian ini digunakan dua jenis variabel penelitian yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Adapun variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kinerja Karyawan (Y) sedangkan variabel bebasnya yaitu Kompetensi SDM sebagai

X1 dan Insentif sebagai X2.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada proposal penelitian ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan proposal penelitian. Adapun sistematika penyajian laporan proposal penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka ini meliputi :

- Kajian penelitian terdahulu yang berisi tentang hasil hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan.
- Landasan teori yang berisi tentang pembahasan pengertian mengenai MSDM, SDM, Kompetensi, Insentif, dan Kinerja Karyawan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis mengemukakan metode penelitian yang dilakukan, jumlah populasi yang digunakan, jumlah sampel dan cara pengambilan sampel (teknik pengambilan sampel), metode

analisis data yang digunakan, teknik analisis yang diterapkan, alat analisis, variabel penelitian, dan indikator variabel yang digunakan dalam penyusunan proposal penelitian yang dilakukan di Sincera Clinic Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memberikan gambaran hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan dengan penarikan sampel dan pengolahan data secara kuantitatif kemudian dilakukannya pembahasan dari hasil analisa tersebut.

BAB V PENUTUP (KESIMPULAN DAN SARAN)

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat dikemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian yang bersifat analisis objektif. Sedangkan, saran dapat memuat masukan atau jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada dalam penelitian ini.

Universitas Bina
Dharma

