

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia mempunyai efektivitas sangat penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia dan kualitasnya merupakan sumber daya yang sangat strategis karena kualitas manusia akan mendukung keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan, maka dari itu kemampuan sumber daya manusia baik dari aspek pengetahuan maupun keterampilan perlu dikembangkan dengan mengasah pengetahuan maupun keterampilan secara terus menerus. Peningkatan pengetahuan dapat dilakukan melalui pendidikan, sedangkan peningkatan keterampilan dapat dilakukan melalui pelatihan-pelatihan dalam praktik.

Di era globalisasi yang sangat ketat akan adanya persaingan dalam dunia usaha mendukung munculnya banyak perusahaan yang bergerak pada bidang yang sama yaitu banyaknya klinik-klinik kecantikan yang saat ini menawarkan jasa perawatan yang lengkap dengan alat yang canggih pula di klinik agar konsumen mendapatkan hasil sesuai dengan yang diinginkan. Hal ini menjadikan perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor seperti pelayanan yang memuaskan yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk memilih menggunakan produk dan jasa yang ditawarkannya dan mampu

megahadapi persaingan dengan menerapkan sumber daya yang tepat agar terus bertahan dalam bisnis yang dijalankannya.

Klinik kecantikan merupakan sebuah produk yang menjadi tren kecantikan masa kini untuk mendapatkan wajah indah menawan yang banyak diminati dan digemari oleh semua kalangan pada saat ini. Permintaan masyarakat untuk perawatan kecantikan dan kebutuhan untuk melakukan terapi kecantikan tidak hanya pada orang dewasa tapi juga trennya bergeser kepada generasi milenial dan tak hanya bagi perempuan namun juga konsumen laki-laki. Perawatan estetika di klinik kecantikan sudah menjadi gaya hidup masyarakat modern yang lebih memilih perawatan dengan hasil cepat dan tidak menyita banyak waktu. Hal ini dipicu pula dengan semakin berkembangnya teknologi keinginan masyarakat semakin tinggi dalam hal mengunggah foto atau video dirinya, menjadikan semua orang ingin tampil sempurna dan kecantikan ini sudah menjadi *lifestyle*. Oleh sebab itu banyak dokter kecantikan yang menyediakan treatment kecantikan yang lengkap dan *uptodate* dengan manfaat yang mereka butuhkan dan harapkan untuk mempertahankan bisnis dalam persaingan.

Klinik kecantikan MP *Skin Care* mengedepankan kepuasan konsumen seperti ketika konsumen datang mereka sambut dengan senyuman dan salam dari *service* untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, disertai dengan menambah maupun memperbarui alat produk yang digunakan untuk treatment dan melakukan pelayanan yang terbaik harus memiliki kemampuan atau keahlian dalam melakukan perawatan terhadap konsumen tersebut. Dengan

adanya pembaruan treatment serta alat yang digunakan pada klinik, maka karyawan dituntut pula untuk bisa menggunakan dan melakukannya dengan benar dan tepat. Sangatlah penting bagi karyawan guna meningkatkan pelayanan terhadap konsumen agar konsumen tersebut merasa puas dan akhirnya mau datang kembali. Begitu juga sebaliknya, apabila karyawan kurang memberikan pelayanan yang baik maka yang akan terjadi konsumen akan enggan untuk datang kembali. Maka dari itu karyawan memerlukan pelatihan kerja ulang secara bertahap agar dapat menunjang keahlian dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen berdasarkan ketentuan yang telah dibuat oleh Klinik MP *Skin Care* Kab. Blitar.

Pelatihan kerja merupakan pelatihan sumber daya manusia yang diberikan kepada karyawan untuk menghadapi tuntutan kerja yang semakin berkembang. Teknologi, ilmu, pengetahuan, keahlian, dan dunia yang semakin berkembang memaksa semua orang untuk terus maju dan menyesuaikan diri tidak terkecuali karyawan pada perusahaan. Mereka harus menyesuaikan diri dengan kemajuan jaman dan inovasi terbaru sehingga mereka memiliki kompetensi yang tidak kalah dengan karyawan perusahaan lain. Maka dari itu pelatihan kerja yang diberikan pada karyawan sangatlah penting dengan upaya menjadikan karyawan untuk bekerja lebih baik dan lebih professional terhadap pekerjaan yang dijabat atau akan dijabat kedepan. Hal ini disebabkan karena karyawan-karyawan telah memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Maka dari itu pada klinik MP *Skin Care* diperlukan penerapan latihan-latihan yang baik dan tepat dengan cara bertahap agar para karyawan mampu

menguasai tiap tugas dan tidak melakukan kesalahan dalam mengerjakan tugas dalam bekerja.

Kinerja karyawan adalah salah satu faktor penting di dalam roda organisasi. Kegiatan yang dilakukan seseorang maupun karyawan dengan tanggung jawab akan mendapatkan hasil yang optimal, maka dari itu seorang karyawan harus mencapai hasil dari pencapaian kerja sesuai dengan lingkup wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Suatu perusahaan menginginkan karyawan untuk bekerja dengan bersungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Maka karyawan harus memaksimalkan kinerja mereka karena kinerja yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada klinik MP *Skin Care* yang bergerak dibidang perawatan kecantikan maka diajukan sebuah penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PELATIHAN KERJA GUNA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA KLINIK MP *SKIN CARE* KAB. BLITAR”**.

B. Permasalahan

Permasalahan pada kompetensi sumber daya manusia (karyawan) yang rendah menyebabkan kualitas kinerja karyawan menjadi kurang optimal dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam hal ini Klinik MP *Skin Care* menambah *treatment* atau memperbarui alat yang telah ada sebelumnya untuk tujuan tetap bertahan diantara para pesaing dibidangnya, namun para karyawan belum beradaptasi dengan pembaruan tersebut dan menjadikan kinerja karyawan kurang maksimal karena tidak menguasai *job description* mereka yang menimbulkan kerugian perusahaan jika para karyawan terus melakukan kesalahan dalam pekerjaan dengan pengetahuan seadanya tanpa mengetahui teknis yang tepat dan benar, maka dapat dikatakan pelayanan perusahaan kurang memuaskan yang menghasilkan komplain dari konsumen. Jika hal ini terjadi secara terus-menerus dan dibiarkan tanpa melakukan tindakan penerapan pelatihan kerja guna meningkatkan kinerja karyawan, maka akan mengalami kerugian karena kurangnya kepuasan dari konsumen yang menjadikan konsumen enggan datang kembali.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah di kemukakan pada permasalahan, maka penulis menarik rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelatihan kerja pada Klinik MP *Skin Care*?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada Klinik MP *Skin Care*?
3. Bagaimana efektivitas pelatihan kerja guna meningkatkan kinerja karyawan pada Klinik MP *Skin Care*?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana pelatihan kerja pada Klinik MP *Skin Care*.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada Klinik MP *Skin Care*.
3. Untuk mengetahui efektivitas pelatihan kerja guna meningkatkan kinerja karyawan pada Klinik MP *Skin Care*.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat menerapkan pembelajaran Manajemen SDM yang diperoleh selama di perkuliahan dan juga memberikan manfaat serta menambah pengetahuan dengan membandingkan antara teori yang diperoleh dengan kenyataan yang ada di perusahaan.

2. Bagi Klinik MP *Skin Care*

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai alternatif masukan kepada pihak mengambil keputusan suatu kebijakan pada Klinik MP Skin Care dengan menerapkan pelatihan kerja guna meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian ini diharapkan semoga bisa sebagai sumbangan ide pemikiran dan menambah wawasan sesuai dengan topik atau penulisan tentang manajemen sumber daya manusia (MSDM).

4. Bagi STIE KESUMA NEGARA

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tentang pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia (MSDM) dan menambah lagi tentang keilmuan dan kepustakaan.