

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri kecantikan di Indonesia, khususnya di Kota Semarang, mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penampilan (Kementerian Perindustrian, 2023). Salah satu profesi yang turut berkembang dalam industri ini adalah Make Up Artist (MUA). Peran MUA sangat penting dalam mendukung berbagai acara seperti pernikahan, pemotretan, fashion show, hingga kegiatan promosi produk (Sari & Fitriani, 2022). Oleh karena itu, kinerja para MUA menjadi aspek penting yang menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kinerja seorang Make Up Artist (MUA) dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, antara lain kompetensi, kompensasi, dan motivasi kerja. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas secara efektif, seperti kemampuan teknis merias, kreativitas, serta kemampuan komunikasi dengan klien (Spencer & Spencer, 2008). Tanpa kompetensi yang memadai, MUA akan kesulitan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Selain itu, kompensasi menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja karena merupakan bentuk penghargaan atas kontribusi yang diberikan, baik dalam bentuk gaji, bonus, maupun insentif lainnya (Mondy & Martocchio, 2019). Kompensasi yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas kerja. Sementara itu, motivasi kerja berperan sebagai pendorong utama yang membuat individu terus bersemangat dalam bekerja dan memberikan hasil

terbaik (Robbins & Judge, 2020). Motivasi yang kuat akan mendorong MUA untuk berkembang, berinovasi, dan menjaga kualitas pelayanan. Ketiga faktor tersebut saling melengkapi dan jika dikelola dengan baik, dapat meningkatkan profesionalisme serta produktivitas MUA secara berkelanjutan.

Meskipun banyak penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kinerja, namun belum banyak studi yang secara khusus meneliti pengaruh kompetensi, kompensasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja MUA di Kota Semarang. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel terhadap kinerja MUA dan bagaimana strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja mereka.

Kompetensi kerja merupakan salah satu faktor krusial dalam menentukan kinerja seseorang, terutama dalam bidang jasa yang menuntut keahlian teknis, estetika, dan interaksi langsung dengan klien seperti profesi *Make Up Artist* (MUA). Kompetensi tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga pengetahuan, sikap, serta kemampuan beradaptasi terhadap kebutuhan dan tren industri kecantikan. Menurut Spencer dan Spencer (1993), kompetensi adalah karakteristik mendasar dari individu yang berkaitan langsung dengan kinerja efektif atau superior dalam suatu pekerjaan. Dalam konteks MUA, kompetensi ini mencakup pemahaman terhadap jenis kulit, teknik rias yang sesuai, kemampuan komunikasi, hingga kecepatan dan ketelitian dalam bekerja. Penelitian oleh Wibowo dan Rini (2022) menunjukkan bahwa kompetensi kerja memiliki pengaruh

positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di sektor industri kreatif, termasuk dalam layanan berbasis keahlian seperti tata rias.

Kompensasi dan motivasi kerja merupakan dua variabel penting yang saling berkaitan dalam memengaruhi kinerja karyawan, termasuk pada profesi berbasis layanan seperti *Make Up Artist* (MUA). Kompensasi yang adil dan layak dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan motivasi dan kinerja individu. Menurut Hasibuan (2017), kompensasi adalah semua bentuk imbalan yang diterima karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi mereka terhadap organisasi. Kompensasi yang memadai, baik dalam bentuk finansial (gaji, bonus) maupun non-finansial (pengakuan, penghargaan), akan memberikan rasa aman dan meningkatkan semangat kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Simanjuntak dan Lubis (2021) yang menemukan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja melalui peningkatan motivasi kerja.

Selain itu, Motivasi kerja merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan seberapa besar usaha dan komitmen seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan kerja. Secara umum, motivasi dapat diartikan sebagai dorongan internal maupun eksternal yang mendorong individu untuk berperilaku dan bertindak dalam mencapai tujuan tertentu. Robbins dan Judge (2019) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan individu untuk mencapai tujuan. Dalam konteks kerja, motivasi sangat penting karena dapat memengaruhi seberapa besar energi, waktu, dan perhatian yang dicurahkan karyawan terhadap pekerjaannya. Tanpa adanya motivasi yang kuat, meskipun seseorang memiliki kompetensi yang tinggi,

kinerjanya tidak akan maksimal. Penelitian oleh Astuti dan Supriyadi (2020) juga menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja, maka semakin tinggi pula produktivitas dan kinerja karyawan. Dalam konteks profesi MUA, di mana hasil kerja sangat dipengaruhi oleh ketekunan, semangat, dan pelayanan, kombinasi antara kompensasi yang tepat dan motivasi yang tinggi menjadi kunci utama dalam mencapai kinerja yang optimal.

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan pengaruh positif dari kompetensi, kompensasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja tenaga kerja di berbagai sektor, namun masih terdapat keterbatasan dalam penelitian yang secara khusus meneliti ketiga variabel tersebut secara simultan pada profesi Make Up Artist (MUA), khususnya di Kota Semarang. Padahal, profesi MUA menuntut keterampilan teknis tinggi, kreativitas, serta semangat kerja yang konsisten untuk dapat memberikan layanan terbaik kepada klien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh kompetensi kerja, kompensasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja MUA di Kota Semarang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia di industri kecantikan lokal, serta menjadi acuan bagi pelaku usaha maupun MUA dalam meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu, adanya research gap dari 4 variabel yaitu kompetensi, kompensasi, dan motivasi kerja.

Tabel 1.1
Research Gap Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

No	Peneliti	Hasil Penelitian	Metode Analisis
1.	Wibowo & Rini (2022)	Kompetensi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di industri kreatif.	Analisis regresi linear berganda
2.	Susanto & Marlina (2021)	Kompetensi teknis dan non-teknis memengaruhi kinerja secara signifikan , terutama pada sektor jasa	SEM (Structural Equation Modeling)
3.	Rahmat Hidayat (2021)	Kompetensi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, lebih dipengaruhi oleh motivasi	Analisis regresi linear berganda

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Wibowo & Rini (2022) menunjukkan bahwa kompetensi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor industri kreatif, yang menuntut keterampilan dan inovasi tinggi. Hal senada disampaikan oleh Susanto & Marlina (2021), yang juga menemukan bahwa kompetensi teknis dan non-teknis berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja dalam sektor jasa pelayanan.

Namun demikian, hasil berbeda ditunjukkan oleh Rahmat Hidayat (2021) dalam penelitiannya di instansi pemerintahan, yang menyimpulkan bahwa kompetensi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, karena lebih dipengaruhi oleh faktor motivasi kerja. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) terkait pengaruh kompetensi terhadap kinerja, terutama jika dilihat dari sektor, jenis pekerjaan, dan kondisi kerja

yang berbeda-beda. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut dalam konteks profesi tertentu, seperti Make Up Artist (MUA) di Kota Semarang, untuk memperoleh pemahaman yang lebih kontekstual dan relevan.

Tabel 1.2
Research Gap Kompensasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

No	Peneliti	Hasil Penelitian	Metode Analisis
1.	Silalahi & Wibowo (2021)	Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor jasa	Analisis regresi linear berganda
2.	Angin & Rismawati (2021)	Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai mediasi	SEM (Structural Equation Modeling)
3.	Hidayat, R. (2021)	Kompensasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karena tidak didukung sistem penilaian yang adil	Analisis regresi linear berganda

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan temuan terkait pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan. Misalnya, Silalahi & Wibowo (2021) menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sektor jasa karena pemberian imbalan yang sesuai mampu meningkatkan motivasi kerja. Angin & Rismawati (2021) juga membuktikan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, terutama ketika dimediasi oleh kepuasan kerja.

Namun, hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian Hidayat (2021) yang menyatakan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, karena tidak diiringi sistem penilaian kinerja yang objektif. Perbedaan hasil penelitian tersebut menandakan adanya research gap, khususnya dalam memahami pengaruh kompensasi terhadap kinerja dalam konteks jenis pekerjaan tertentu. Oleh

karena itu, penelitian lebih lanjut perlu dilakukan, misalnya dalam konteks profesi Make Up Artist (MUA) di Kota Semarang, di mana kompensasi bisa bersifat lebih fleksibel dan bergantung pada sistem proyek atau klien.

Tabel 1.3
Research Gap Insentif Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

No	Peneliti	Hasil Penelitian	Metode Analisis
1.	Ririn Agustriani et al. (2022)	signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor perhotelan.	Analisis regresi linier berganda
2.	Nur Hidayah & Hikmah (2023)	Motivasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan kepuasan kerja	SEM (Structural Equation Modeling)
3.	Rahmat Hidayat (2021)	Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, lebih dipengaruhi oleh kompetensi	Analisis regresi linier berganda

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Ririn Agustriani et al. (2022) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan sektor perhotelan. Temuan serupa juga dijelaskan oleh Nur Hidayah & Hikmah (2023) bahwa motivasi kerja dapat mendorong produktivitas dan kepuasan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja.

Sebaliknya, Rahmat Hidayat (2021) menemukan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, karena kinerja lebih ditentukan oleh kompetensi teknis dan lingkungan kerja. Perbedaan temuan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian (research gap) mengenai peran motivasi dalam memengaruhi kinerja karyawan, terutama jika diteliti berdasarkan jenis pekerjaan tertentu seperti Make Up Artist (MUA) yang bekerja secara fleksibel, independen, dan berbasis proyek di kota-kota besar seperti Semarang.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis ingin meneliti lebih dalam dan menuangkannya ke dalam sebuah penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Make Up Artist (MUA) di Kota Semarang”**. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia di industri jasa kecantikan, khususnya dalam meningkatkan kinerja para MUA melalui penguatan kompetensi, pemberian kompensasi yang layak, serta peningkatan motivasi kerja. Dengan demikian, para pelaku usaha di bidang kecantikan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, kepuasan klien, serta daya saing dalam menghadapi dinamika industri yang semakin kompetitif..

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kesenjangan *gap* pada penelitian, maka dapat dirumuskan masalah penelitian (*research problem*), sebagai berikut: Bagaimana meningkatkan kinerja karyawan melalui kompetensi, kompensasi dan motivasi kerja?.

Mengacu pada uraian di atas, maka pertanyaan peneliti yang diartikan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari variable kompetensi terhadap kinerja *MUA* di Kota Semarang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari variable kompensasi terhadap kinerja *MUA* di Kota Semarang.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari variable motivasi kerja terhadap kinerja *MUA* di Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia.
 - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan refrensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis khususnya berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan bagi para pelaku industri kecantikan dan manajemen usaha jasa kecantikan dalam menyusun strategi peningkatan kinerja *MUA* melalui pengembangan kompetensi, pemberian kompensasi yang sesuai, serta peningkatan motivasi kerja.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat agar isi dari penelitian ini mudah untuk dibaca dan dipahami. Sistematika penulisan pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

- BAB I** Berisi latar belakang, riset gap, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II** Berisi teori tinjauan pustaka dan teori-teori penelitian terdahulu yang mendukung topik penelitian yang diteliti mengenai penjelasan definisi dan indikator dari variabel penelitian yaitu kinerja karyawan, kompetensi, kompensasi, dan motivasi kerja, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan kerangka pemikiran teoritis.
- BAB III** Berisi jenis data atau desain dalam penulisan penelitian, menjelaskan mengenai variabel penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.
- BAB IV** Berisi gambaran umum usaha dan sejarah singkat usaha.
- BAB V** Berisi pembahasan dari hasil penelitian pengaruh varian menu, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.
- BAB VI** Berisi kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Zanafa Publishing.
- Agustriani, R., Ratnasari, S. L., & Zamora, R. (2022). Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Hotel XYZ. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 33–44.
- Angin, W. I. P. P., & Rismawati, R. (2021). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 8(2), 87–96.
- Astuti, R., & Supriyadi, A. (2020). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 14(2), 101–110.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. John Wiley & Sons.
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management* (12th ed.). Pearson Education Limited.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hidayah, N., & Hikmah, R. (2023). Analisis motivasi kerja terhadap produktivitas dan kepuasan karyawan. *Jurnal Psikologi dan Kinerja*, 7(2), 70–81.
- Hidayat, R. (2021). Analisis pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai di instansi pemerintah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 24–32.
- Hidayat, R. (2021). Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 21–30.
- Hidayat, R. (2021). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja pegawai pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 12–20.

- Kementerian Perindustrian. (2023). *Data Industri Kecantikan Nasional*. Diakses dari www.kemenperin.go.id
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Masruroh, R., Komarudin, M. N., & Fatimah, E. (2023). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai melalui motivasi sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 3(1), 100–109. <https://doi.org/10.47709/jebma.v3i1.2814>
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2019). *Human Resource Management* (15th ed.). Pearson.
- Rauf, R., Fauzy, M., Fauzan, M., & Yunus, M. (2024). Analisis pengaruh kompensasi dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. *BJRM*, 7(2), 132–140. <https://doi.org/10.37888/bjrm.v7i2.648>
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education Limited.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Perilaku Organisasi* (18th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, D. A., & Fitriani, T. (2022). Peran MUA dalam industri kecantikan dan event kreatif. *Jurnal Kreativa*, 8(1), 55–63.
- Sari, R. N., & Fitriani, A. (2022). Peran Make Up Artist dalam industri kecantikan. *Jurnal Industri Kreatif*, 10(2), 122–130.
- Silalahi, F. A., & Wibowo, E. A. (2021). Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 11(1), 55–65.
- Simanjuntak, E., & Lubis, A. (2021). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 9(2), 70–80.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2008). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. Wiley.

- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sucipto, N., Rauf, R., Masmarulan, R., & Yunus, M. (2024). Pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja pegawai dengan variabel antara motivasi kerja. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 415–422. <https://ojs.stiem-bongaya.ac.id/BJRM/article/view/648>
- Susanto, A., & Marlina, R. (2021). Kompetensi kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja tenaga kerja sektor jasa. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 15(2), 78–89.
- Wibowo, A., & Rini, D. P. (2022). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja di sektor industri kreatif. *Jurnal Sains dan Manajemen*, 5(2), 92–100.
- Wibowo, A., & Rini, D. P. (2022). Pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di industri kreatif. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 45–56.
- Yuliamir, H., Palupiningtyas, D., & Rahayu, E. (2022). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kepuasan kerja serta berdampak pada kinerja karyawan di Hotel Muria Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(3), 363–369. <https://doi.org/10.55606/jimek.v2i3.856>