BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) sebagai aspek strategis untuk menentukan keberhasilan organisasi di era persaingan global. Hal ini selaras terhadap pandangan Dessler (2017) dengan menjelaskan bahwa SDM adalah aspek utama organisasi dengan berperan dalam menjalankan seluruh fungsi manajemen dan operasional perusahaan. Tanpa kualitas SDM secara baik, strategi organisasi tidak akan mampu diimplementasikan secara efektif.

Gillanders (2008) menjelaskan bahwa refleksologi merupakan terapi komplementer yang menggunakan tekanan pada area refleks di kaki dan tangan untuk merangsang respons alami tubuh dalam menjaga kesehatan dan keseimbangan tubuh. Sementara itu, Byers (2001) menjelaskan bahwa refleksologi adalah teknik pemijatan pada titik saraf refleks yang berhubungan dengan berbagai bagian tubuh, sehingga dapat membantu memperbaiki fungsi organ dan memberikan efek relaksasi. Menurut Kunz & Kunz (2003), refleksologi merupakan seni dan ilmu terapi sentuh yang dilakukan pada titik refleks tertentu guna membantu tubuh mencapai kondisi homeostasis atau keseimbangan alami.

Secara umum, para peneliti dan praktisi menyimpulkan bahwa refleksologi termasuk dalam terapi komplementer yang berfokus padarelaksasi tubuh,

pengurangan stres dan kelelahan, peningkatan kenyamanan fisik, serta membantu meningkatkan kualitas kesehatan secara menyeluruh.

Iyashi Reflexology sebagai perusahaan dengan bergerak pada sektor jasa kesehatan dan relaksasi dengan menyediakan layanan terapi refleksologi dan perawatan tubuh. Sebagai perusahaan jasa yang berorientasi pada pelayanan, aktivitas operasional perusahaan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, khususnya para terapis dan karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.

Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, keberhasilan perusahaan jasa sangat ditentukan dari kualitas karyawan yang dimiliki (Kotler & Keller, 2016). Peran karyawan bukan hanya sebagai pelaksana tugas, melainkan faktor utama yang menentukan efektivitas operasional perusahaan (Dessler, 2017). Maka dari itu itu, kinerja karyawan menjadi hal penting dan perlu dikelola secara optimal melalui berbagai pendekatan manajemen sumber daya manusia (Armstrong, 2020).

Zeithaml *et al*. (2018) menjelaskan bahwa perusahaan jasa di bidang refleksologi, termasuk Refleksologi Iyashi sangat bergantung pada kemampuan dan perilaku kerja karyawan dalam menjalankan tugasnya. Karyawan, khususnya terapis dituntut memiliki keterampilan teknis yang baik, disiplin kerja yang tinggi, serta motivasi kerja yang kuat untuk dapat menyelesaikan tugas dengan efektif dan efisien sesuai dengan standar operasional perusahaan. Mangkunegara (2017) juga menegaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi, sehingga

kombinasi antara keterampilan, disiplin, dan motivasi menjadi kunci dalam mencapai kinerja yang efektif dan efisien sesuai standar organisasi.

Hasibuan (2019) menyatakan bahwa disiplin kerja mencerminkan kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Namun, faktanya masih terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Permasalahan tersebut berupa tingkat kedisiplinan yang kurang optimal, yaitu keterlambatan hadir, ketidakhadiran tanpa keterangan, serta kurangnya tanggung jawab terhadap SOP perusahaan. Selain itu, tanggung jawab pada hari piket masih menjadi masalah perusahaan karena terdapat karyawan yang sering meninggalkan tanggung jawab piketnya. Dibawah ini merupakan data absensi Refleksologi Iyashi Surabaya selama bulan Januari-Maret tahun 2026.

Tabel 1. 1 Data Absensi Karyawan Refleksologi Iyashi 2026

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Tidak Hadir (tanpa keterangan)
1	Januari	51	24
2	Februari	51	26
3	Maret	51	30
JUMLAH			80

Sumber: Refleksologi Iyashi, 2026

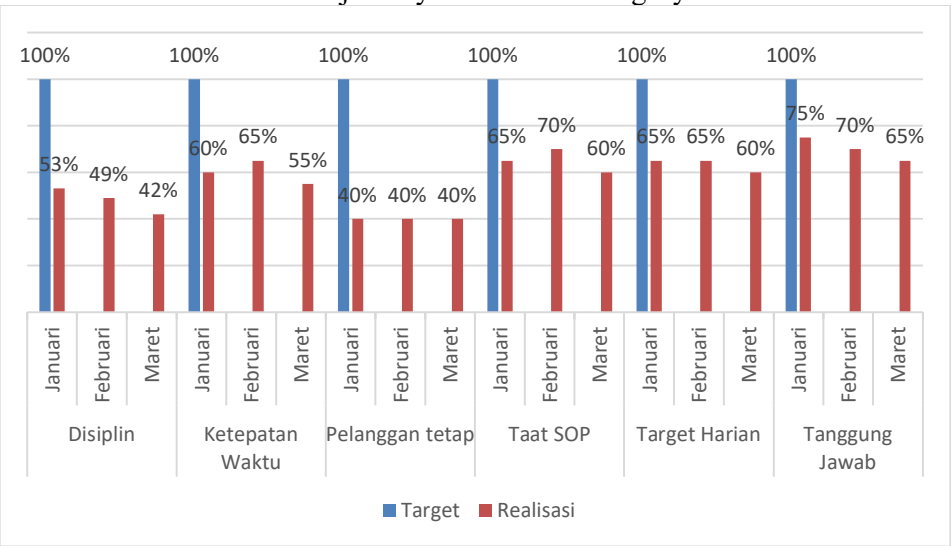
Selain disiplin, pada industri jasa Refleksologi, motivasi berperan dalam membangun semangat pelayanan, empati terhadap pelanggan, serta komitmen terhadap kualitas kerja (Lovelock & Wirtz, 2016). Hal ini juga menjadi sorotan karena cenderung fluktuatif dilihat dari keluhan pelanggan yang menyatakan bahwa beberapa terapis berbeda dengan terapis langganannya padahal karyawan sudah bersertifikat dan dilatih sesuai SOP perusahaan sebelum berhadapan langsung dengan konsumen atau pelanggan dan terdapat

terapis yang tidur saat sedang melayani konsumen. Selain itu, keluhan terhadap terapis yang kurang ramah masih sering didapatkan pada perusahaan.

Berdasarkan pendapat Robbins & Judge (2019) motivasi merupakan proses dengan menguraikan intensitas, arah, juga ketekanan seseorang untuk memperoleh tujuan. Hal ini bisa dikaitkan dengan kurangnya evaluasi bulanan karyawan sehingga motivasi memperbaiki dan meningkatkan kemampuan kerja agar sesuai SOP perusahaan masih belum tertanam pada individu terapis. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan dalam menjaga konsistensi kinerja.

Refleksologi Iyashi sebagai salah satu penyedia layanan refleksologi menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas kerja di tengah persaingan yang kompetitif. Menurut Mangkunegara (2017) untuk mempertahankan standar kinerja, perusahaan memerlukan karyawan yang disiplin dan memiliki motivasi kerja tinggi. Berikut data kinerja karyawan Refleksologi Iyashi:

Tabel 1. 2 Data Kinerja Karyawan Refleksologi Iyashi Januari-Maret



Sumber: Refleksologi Iyashi, 2026

Berdasarkan tabel 1.2 kinerja karyawan Refleksologi Iyashi Surabaya periode Januari hingga Maret, terlihat bahwa seluruh indikator kinerja belum mampu memenuhi target perusahaan sebesar 100%. Realisasi setiap indikator cenderung mengalami fluktuasi bahkan penurunan dari bulan ke bulan, seperti pada disiplin kerja, ketepatan waktu, target harian, serta tanggung jawab. Selain itu, indikator pelanggan tetap menunjukkan angka yang rendah dan stagnan, sedangkan ketaatan terhadap SOP juga belum konsisten. Kondisi ini mengindikasikan kinerja karyawan masih belum optimal, sehingga dapat berdampak pada kualitas pelayanan dan pencapaian tujuan perusahaan. Rendahnya capaian kinerja tersebut mengindikasikan adanya permasalahan yang berkaitan dengan disiplin kerja dan motivasi kerja karyawan, di mana kedua faktor tersebut diduga memengaruhi kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas secara efektif dan sesuai standar perusahaan.

Penilaian kinerja karyawan juga dilihat dari kuantitas dalam melayani konsumen, karyawan dengan kinerja baik sering mendapatkan konsumen melalui *request* terapis. Namun, karyawan dengan jumlah *request* yang banyak perlu dibatasi dan konsumen ditawari kepada terapis yang lainnya untuk menjaga keseimbangan agar tidak terjadi kesenjangan antar karyawan. Berikut adalah data karyawan Refleksologi Iyashi tahun 2026:

Tabel 1. 3 Data Karyawan

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Karyawan Pria	20
2	Karyawan Wanita	31
Total		51

Sumber: Refleksologi Iyashi, 2026

Penelitian mengenai disiplin kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan telah banyak dilakukan. Penelitian oleh Ningsih (2024) menemukan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, terutama melalui peningkatan komitmen dan semangat kerja karyawan. Penelitian tersebut dilakukan pada perusahaan perhotelan, spa, dan *cottage* dengan mengindikasikan mengenai disiplin kerja berkontribusi terhadap hasil kerja.

Studi oleh Mangkunegara (2017) mengindikasikan mengenai disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada sektor jasa. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa kepatuhan terhadap aturan kerja berkorelasi dengan peningkatan kinerja.

Penelitian lain oleh Prasetyo (2022) mengindikasikan mengenai disiplin kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja, terutama melalui peningkatan komitmen dan semangat kerja

karyawan. Penelitian tersebut dilakukan pada perusahaan kantor jasa surveyor kadaster berlisensi ihsan pakaya sampit.

Selanjutnya, penelitian oleh Permana & Yunus (2022) mengindikasikan mengenai motivasi kerja memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut dilakukan pada perusahaan jasa PT. Jasa Marga Surabaya Mojokerto.

Berdasarkan uraian di atas, membuktikan mengenai kinerja karyawan dalam sektor jasa sangat dipengaruhi oleh faktor disiplin kerja dan motivasi kerja. Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian dan permasalahan empiris yang belum terjawab secara optimal.

Dengan demikian, penetapan judul penelitian "**Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Refleksologi Iyashi Surabaya**" memiliki urgensi yang tinggi baik secara teoritis maupun praktis, sehingga layak untuk diteliti lebih lanjut.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Refleksologi Iyashi Surabaya?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Refleksologi Iyashi Surabaya?
3. Apakah disiplin kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Refleksologi Iyashi Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada tempat Refleksologi Iyashi Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada tempat Refleksologi Iyashi Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada tempat Refleksologi Iyashi Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian terkait pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan refleksologi Iyashi Surabaya diharapkan dapat bermanfaat kepada berbagai pihak. Bagi perusahaan, penelitian ini mampu sebagai bahan evaluasi juga masukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui penerapan disiplin kerja dan pemberian motivasi yang tepat guna meningkatkan kinerja karyawan serta kualitas pelayanan kepada konsumen. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini ditujukan mampu meningkatkan referensi dan pengetahuan pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai disiplin kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan pada perusahaan jasa refleksologi. Selain itu, penelitian ini mampu juga sebagai rujukan dan bahan perbandingan untuk peneliti berikutnya yang akan meneliti topik serupa pada bidang jasa maupun sektor lainnya. Hasil penelitian ini juga ditujukan mampu sebagai bahan tolak ukur bagi

perusahaan ketika menyusun kebijakan mengenai pengelolaan sumber daya manusia, peningkatan motivasi kerja, serta pembentukan budaya kerja yang lebih disiplin dan produktif.