

Peran Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan pada Sally Salon

Siti Nurholiqoh¹, Muslim Faisal²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital Bandung

e-mail: siti10120636@digitechuniversity.ac.id¹,
muslimfaisal@digitechuniversity.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran motivasi dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Sally Salon dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, baik yang berasal dari dalam diri karyawan maupun dari luar, berperan dalam meningkatkan kualitas kinerja mereka. Sally Salon tidak hanya menggunakan motivasi *internal*, tetapi juga memberikan *insentif eksternal* seperti *reward*, pujian, dan pelatihan peningkatan wawasan, yang sesuai dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan dinilai berdasarkan seberapa baik mereka menyelesaikan tugas, ketrampilan dan kemampuan yang mereka miliki dalam melaksanakan pekerjaan. Motivasi yang diberikan, baik dari dalam maupun dari luar perusahaan membantu meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Hal ini juga mencakup upaya perusahaan dalam menilai dan mengelola kinerja karyawan secara efektif sebagai bagian dari manajemen sumber daya manusia. Dengan demikian, pengelolaan motivasi kerja dan evaluasi kinerja yang efektif dapat menjadi salah satu faktor keberhasilan Sally Salon dalam meningkatkan kualitas layanan dan citra perusahaan. Ini menunjukkan pentingnya manajemen SDM yang efektif dalam mengoptimalkan potensi karyawan dan mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

Kata kunci : *Motivasi Kerja, Kualitas Kinerja Karyawan, Manajemen SDM.*

Abstract

The purpose of this study is to analyze the role of motivation in enhancing employee performance quality at Sally Salon using a qualitative descriptive approach. The results of the research indicate that motivation, whether intrinsic or extrinsic, plays a role in improving their performance quality. Sally Salon not only utilizes internal motivation but also provides external incentives such as rewards, praise, and knowledge enhancement training, which are aligned with employee performance. Employee performance is assessed based on their task completion, skills, and abilities in carrying out their duties. The motivation provided, both internally and externally, helps improve employee performance quality. This also includes the company's efforts to effectively assess and manage employee performance as part of human resource management. Thus, effective management of work motivation and performance

evaluation can be key factors in Sally Salon's success in enhancing service quality and company image. This underscores the importance of effective HR management in optimizing employee potential and achieving organizational goals overall.

Keywords : *Work Motivation, Employee Performance Quality, HR Management.*

PENDAHULUAN

Penampilan adalah cerminan dari bagaimana seseorang merasa tentang dirinya sendiri dan bagaimana ia ingin dilihat oleh orang lain. Ia mencerminkan tidak hanya aspek fisik, tetapi juga kepercayaan diri yang melekat dalam diri seseorang. Khususnya bagi perempuan, penampilan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk rasa percaya diri dan citra diri yang positif. Di era modern seperti sekarang ini, di mana standar kecantikan seringkali dijunjung tinggi dan sering menjadi tolok ukur kesuksesan dan kebahagiaan, perawatan kecantikan menjadi semakin penting dalam kehidupan sehari-hari.

Tingginya minat masyarakat, terutama kaum wanita, terhadap perawatan kecantikan menjadi salah satu faktor utama yang mendorong pertumbuhan industri salon kecantikan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya peningkatan jumlah salon kecantikan dan layanan kecantikan yang ditawarkan di berbagai tempat. Permintaan akan layanan perawatan kulit, rambut, dan tubuh semakin meningkat seiring dengan kesadaran akan pentingnya menjaga penampilan dan kesehatan kulit, industri kecantikan telah menjadi bagian tak terpisahkan dari gaya hidup modern, di mana orang-orang tidak hanya menganggapnya sebagai kebutuhan, tetapi juga sebagai investasi dalam diri mereka sendiri. Ini menunjukkan bahwa perawatan kecantikan tidak hanya menjadi upaya untuk meningkatkan penampilan fisik, tetapi juga sebagai cara untuk meningkatkan kualitas hidup dan kepercayaan diri secara keseluruhan. Dengan demikian, perawatan kecantikan bukan hanya sekadar rutinitas harian, tetapi juga sebuah bentuk self-care dan penghargaan diri yang penting dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan hidup modern dan kebutuhan untuk merawat diri sendiri.

Dalam industri kecantikan, persaingan bisnis semakin ketat seiring dengan berkembangnya zaman. Persaingan ini tidak hanya terjadi di sektor barang, tetapi juga di sektor jasa, termasuk industri kecantikan. Indonesia memiliki potensi besar dalam industri kecantikan karena tingginya minat wanita untuk terlihat cantik dan merawat diri. Di tengah persaingan yang semakin sengit, kualitas kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

Salah satu contoh perusahaan yang memberikan perhatian khusus terhadap kualitas kinerja karyawan adalah Sally Salon Cimahi. Dalam industri kecantikan yang kompetitif, Sally Salon diakui memiliki reputasi yang cukup kuat karena kualitas pelayanan dan kerja yang baik dari karyawan mereka. Keberhasilan Sally Salon dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan mendapatkan ulasan positif merupakan bukti nyata dari dedikasi dan komitmen para karyawannya.

Pentingnya manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam memastikan kualitas kinerja perusahaan tidak bisa diabaikan. SDM bertanggung jawab untuk merekrut, mengembangkan, dan memotivasi karyawan agar dapat memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Dalam konteks Sally Salon, manajemen sumber daya manusia tidak

hanya berfokus pada pengelolaan administratif, tetapi juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memotivasi, dan menginspirasi karyawan untuk memberikan kinerja terbaik mereka.

Melalui kebijakan SDM yang efektif, Sally Salon mampu memastikan bahwa karyawan mereka merasa dihargai, didukung, dan memiliki kesempatan untuk berkembang. Ini menjadi pendorong pada motivasi dan kualitas kinerja karyawan secara keseluruhan. Dengan demikian, Sally Salon tidak hanya memperhatikan kepuasan pelanggan, tetapi juga merawat dan memperhatikan kebahagiaan dan produktivitas karyawan mereka, yang pada gilirannya berkontribusi pada kesuksesan bisnis secara keseluruhan.

Motivasi kerja karyawan merupakan aspek penting yang memiliki dampak signifikan terhadap kualitas kinerja dalam setiap organisasi, termasuk di Sally Salon Cimahi. Faktor motivasi ini berperan sebagai penggerak bagi karyawan untuk memberikan kualitas yang baik dalam pekerjaan mereka, yang pada akhirnya mempengaruhi kesuksesan dan keberlanjutan bisnis.

Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek antara lain :

1. Motivasi Kerja Karyawan: Ini mengacu pada apa yang memotivasi karyawan di Sally Salon Cimahi untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Apakah mereka termotivasi oleh pengakuan, penghargaan finansial, kepuasan pekerjaan, pengembangan karir, atau faktor lainnya?
2. Kualitas Kinerja: Aspek ini mengevaluasi standar kinerja yang dicapai oleh karyawan. Kualitas kinerja bisa mencakup berbagai dimensi seperti kesempurnaan tugas, ketrampilan dan juga kemampuan
3. Peran motivasi kerja terhadap kualitas kinerja: Bagian penting dari rumusan masalah ini adalah meneliti bagaimana motivasi kerja berperan dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan. Apakah peningkatan motivasi secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas kinerja? Atau apakah ada faktor mediasi yang juga perlu dipertimbangkan?

Tujuan yang mendasari penelitian ini adalah untuk melakukan penyelidikan yang lebih mendalam terkait dengan motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan Sally Salon Cimahi. Hal ini mencakup pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memotivasi karyawan di tempat kerja tersebut, bagaimana motivasi tersebut memengaruhi kualitas kinerja mereka, serta bagaimana peran motivasi kerja dalam meningkatkan kualitas keseluruhan layanan yang diberikan oleh Sally Salon kepada pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi secara sistematis kualitas kinerja karyawan di salon tersebut, dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti kesempurnaan tugas, ketrampilan dan juga kemampuan yang dimiliki karyawan

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini tidak hanya terbatas pada peningkatan pemahaman penulis tentang motivasi kerja dan kualitas kinerja, tetapi juga mencakup implikasi praktis bagi Sally Salon dan perusahaan sejenisnya. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi motivasi dan kualitas kinerja karyawan, manajemen Sally Salon dapat mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk meningkatkan kondisi kerja dan kinerja karyawan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan keberhasilan bisnis secara keseluruhan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan wawasan yang berharga bagi peneliti lain yang tertarik dalam bidang motivasi kerja dan manajemen sumber daya manusia, serta masyarakat umum yang ingin memahami lebih dalam tentang bagaimana faktor-faktor internal dan eksternal dapat memengaruhi kualitas kinerja di tempat kerja. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan tidak hanya dalam pemahaman teoritis tentang motivasi kerja dan kualitas kinerja, tetapi juga dalam konteks praktis pengelolaan sumber daya manusia di industri kecantikan.

Hakikat Motivasi

Motivasi merupakan dorongan yang memengaruhi individu untuk mencapai tujuan yang spesifik sesuai dengan keinginan mereka. Sikap dan nilai yang tidak terlihat secara langsung namun memberikan dorongan bagi individu untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi juga dapat diartikan sebagai dorongan internal yang mendorong individu untuk melakukan suatu tindakan karena mereka ingin melakukannya. Robbins dan Coulter (1999: 458) mendefinisikan motivasi sebagai kesediaan untuk mengeluarkan upaya maksimal guna mencapai tujuan-tujuan organisasi, yang didorong oleh kebutuhan individu yang ingin dipenuhi oleh usaha tersebut.

Menurut Robert Heller (dalam Wibowo, 2016:109-110), motivasi adalah dorongan untuk bertindak atau berbuat sesuatu, dan setiap individu memiliki potensi untuk termotivasi oleh berbagai kekuatan yang berbeda. Dalam konteks pekerjaan, penting untuk mempengaruhi bawahan agar motivasinya sejalan dengan kebutuhan organisasi.

Pendapat lain menyebutkan bahwa motivasi adalah suatu proses yang mempertimbangkan intensitas, arah, dan ketekunan usaha individu dalam mencapai tujuan. Motivasi pada umumnya terkait dengan setiap tujuan, sedangkan tujuan organisasional lebih menitikberatkan pada perilaku yang terkait dengan pekerjaan menurut Robbins dan Judge (dalam Wibowo, 2016: 110).

Hakikat Kualitas

Menurut Robbins (2006), konsep kualitas kerja mencakup dua aspek utama. Pertama, kualitas kerja dinilai dari sudut pandang karyawan terhadap hasil kerja yang dihasilkan. Artinya, seberapa baik karyawan menilai hasil kerja mereka sendiri. Kedua, kualitas kerja juga terkait dengan sejauh mana tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan keterampilan dan kapabilitas individu. Ini berarti bahwa kualitas kerja dipengaruhi oleh sejauh mana tugas-tugas tersebut dapat dikerjakan dengan baik oleh karyawan yang bersangkutan, mengingat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh mereka.

Kualitas kinerja mengacu pada sejauh mana suatu tugas, pekerjaan, atau proses dilakukan dengan tingkat keunggulan yang diharapkan. Hal ini melibatkan evaluasi efisiensi, efektivitas, dan hasil yang dicapai sehubungan dengan tujuan atau standar tertentu. Dalam konteks organisasi atau tempat kerja, kualitas kinerja karyawan mencerminkan seberapa baik mereka menjalankan tugas mereka, baik dari segi hasil akhir maupun cara mereka menyelesaikan tugas tersebut. Sebagaimana dimensi kualitas kinerja yaitu sebagai berikut :

1. kesempurnaan tugas mencerminkan seberapa baik seorang karyawan menyelesaikan pekerjaannya dengan tingkat ketelitian dan kecermatan yang tinggi. Hal ini mencakup memperhatikan setiap detail kecil, melakukan pemeriksaan ekstra atau revisi jika diperlukan, dan memastikan bahwa hasil akhir memenuhi standar atau

harapan yang ditetapkan oleh perusahaan atau departemen. Kesempurnaan tugas penting untuk menilai kualitas kinerja karyawan karena menentukan kontribusi positif mereka terhadap kesuksesan perusahaan secara keseluruhan.

2. Keterampilan adalah indikator utama dalam menilai kualitas kinerja karyawan. Ini mencakup berbagai kemampuan dan keahlian yang memungkinkan karyawan menjalankan tugas-tugasnya dengan baik.
3. Kemampuan merupakan aspek penting dalam mengevaluasi kualitas kinerja seorang karyawan. Ini meliputi keterampilan teknis yang relevan dengan pekerjaannya, kemampuan interpersonal, analitis, dan manajerial. Dengan meningkatkan kemampuan-kemampuan ini, karyawan dapat meningkatkan kualitas kinerja mereka secara signifikan. Misalnya, meningkatkan keterampilan teknis dapat membantu karyawan menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien dan akurat. Kemampuan komunikasi yang lebih baik dapat memfasilitasi kolaborasi yang lebih efektif di antara tim dan memperbaiki hubungan dengan pelanggan. Kemampuan analitis yang meningkat memungkinkan karyawan untuk membuat keputusan yang lebih cerdas dan strategis.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan sampel karyawan Sally Salon yang diminta untuk mengisi kuesioner guna menilai frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang realitas sosial yang terjadi di Sally Salon, terutama terkait dengan motivasi kerja dan kualitas kinerja karyawan.

Strategi utama yang diterapkan adalah observasi, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan langsung terhadap situasi dan respons karyawan terhadap kuesioner yang diberikan. Metode observasional dipilih karena memberikan gambaran yang akurat tentang fenomena yang diamati.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih untuk penelitian ini karena tujuan utamanya adalah untuk menyelidiki dan memahami fenomena yang terjadi di Sally Salon. Dengan fokus pada motivasi kerja dan kualitas kinerja karyawan, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek dari situasi tersebut dengan lebih mendalam.

Dalam menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti dapat mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui wawancara, peneliti dapat berinteraksi langsung dengan karyawan Sally Salon untuk mendapatkan pandangan dan pengalaman mereka terkait motivasi kerja dan kualitas kinerja. Observasi juga memungkinkan peneliti untuk mengamati langsung aktivitas sehari-hari di salon, mencatat interaksi antara karyawan dan pelanggan, serta lingkungan kerja secara keseluruhan. Selain itu, dokumentasi seperti catatan internal perusahaan, laporan kinerja, dan kebijakan SDM dapat memberikan wawasan tambahan tentang konteks kerja dan praktik manajemen yang ada.

Dengan menggabungkan data dari berbagai sumber ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih lengkap tentang motivasi kerja dan kualitas kinerja karyawan di Sally Salon. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi konteks yang

mungkin tidak terlihat dalam pendekatan kuantitatif. Hasilnya adalah gambaran yang mendalam, dan komprehensif tentang realitas yang sedang diteliti, yang dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen Sally Salon dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan.

Metode pengumpulan data merupakan proses pengambilan informasi yang relevan untuk memenuhi tujuan dari sebuah penelitian. Informasi ini berkaitan dengan karakteristik, kondisi, atau aktivitas tertentu yang menjadi fokus studi. Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah Sally Salon, terletak di Jl. Jend. H. Amir Machmud No.399, Cigugur Tengah, Kec. Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat 40522. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, penulis menggunakan tiga metode sebagai berikut:

1. Observasi, pendekatan ini melibatkan pengamatan langsung terhadap objek studi, yang memungkinkan penulis untuk mengambil informasi secara real-time di lokasi penelitian. Observasi merupakan metode yang kompleks dan telah diterapkan di Sally Salon untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.
2. Wawancara, teknik ini melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan narasumber melalui sesi tanya jawab. Wawancara dijalankan dengan responden yang memiliki keterkaitan dengan informasi yang dikejar dalam penelitian.
3. Dokumentasi, metode ini mengacu pada proses pengambilan informasi melalui dokumen tertulis atau elektronik yang terkait dengan subjek penelitian. Dokumentasi berfungsi untuk menambahkan dan melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Dengan menggunakan pendekatan dan teknik yang tepat, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang peran motivasi kerja dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Sally Salon.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh tentang hubungan antara motivasi kerja dan kualitas kinerja karyawan pada Sally Salon yang bertempat di Jl. Jendral.H.Amir Machmud No.399, Cigugur Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini memusatkan perhatian pada peran motivasi dalam konteks Sally Salon Cimahi. Dengan melibatkan 10 karyawan sebagai responden, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

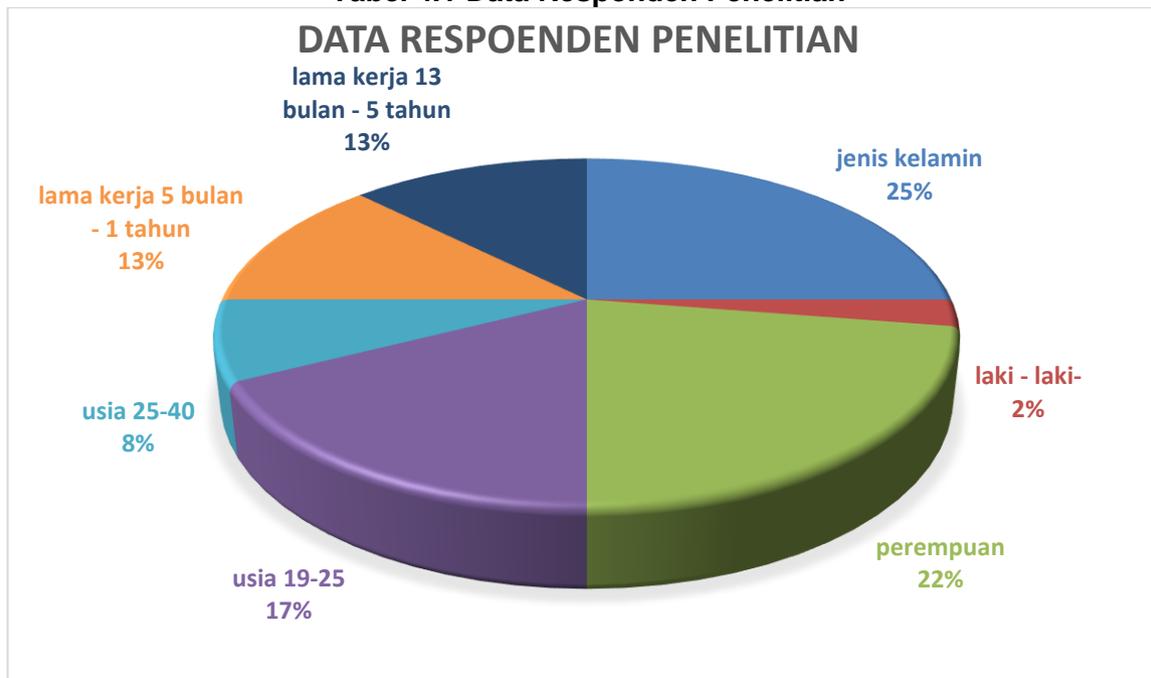
Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa motivasi, baik yang bersumber dari dalam diri karyawan maupun dari perusahaan, memainkan peran vital dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Sally Salon. Dengan memahami dinamika ini, perusahaan dapat memperkuat citranya dan memberikan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan kepuasan karyawan.

Sally Salon menghadirkan rangkaian layanan yang eksklusif dan terpercaya, yang secara khusus dirancang untuk memanjakan para wanita. Mulai dari *body spa* yang menyegarkan, pijat relaksasi untuk menghilangkan kelelahan, perawatan rambut dengan masker yang memberikan nutrisi maksimal, *creambath* untuk merawat kesehatan kulit kepala, hingga perawatan wajah yang menyegarkan dan revitalisasi, serta manicure dan *pedicure* yang membuat kuku terlihat indah dan terawat. Namun, tak hanya itu, Sally Salon

juga dikenal karena sering memberikan penawaran istimewa seperti potongan harga dan promosi menarik pada hari-hari tertentu. Dengan demikian, pelanggan memiliki kesempatan untuk menikmati pengalaman perawatan berkualitas tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar, menjadikan Sally Salon sebagai pilihan utama bagi mereka yang menginginkan kualitas pelayanan yang terjangkau.

Analisis Deskripsi Responden

Tabel 4.1 Data Responden Penelitian



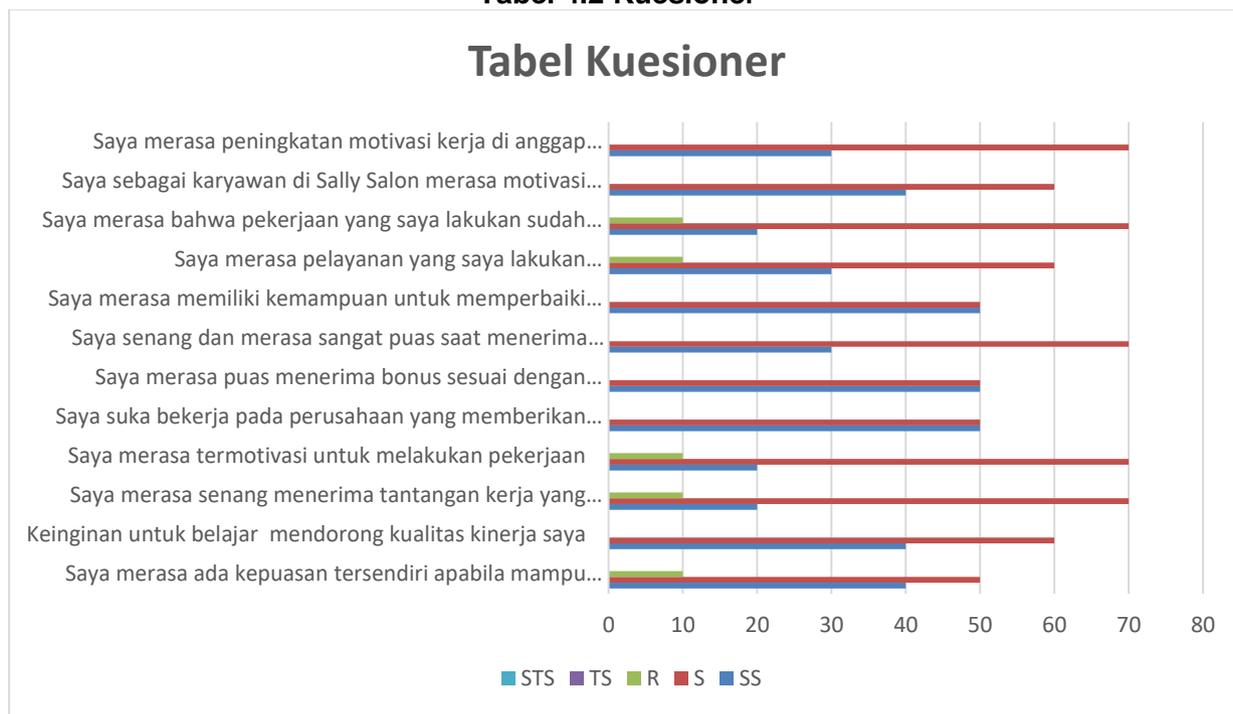
Responden untuk penelitian ini tidak semata-mata berfokus pada kuantitas, melainkan juga mempertimbangkan aspek-aspek tertentu yang relevan dengan tujuan studi, agar informasi yang diperoleh dari wawancara mendalam bisa maksimal dalam memberikan pemahaman yang luas dan detail tentang subjek penelitian.

Temuan penelitian mengungkap bahwa kontribusi karyawan laki-laki di Sally Salon tergolong minimal, hanya sekitar 10% dari keseluruhan sampel yang terdiri dari 10 karyawan, menunjukkan kecenderungan dominasi tenaga kerja wanita di salon tersebut, dalam penelitian yang dilakukan pada Sally Salon, terungkap bahwa mayoritas karyawan, yaitu sebanyak 7 dari 10 orang, berada dalam kelompok usia 19 hingga 25 tahun. Sementara itu, karyawan yang berada dalam kelompok usia 25 hingga 40 tahun berjumlah 3 orang. Oleh karena itu, temuan ini menunjukkan bahwa kelompok usia 19 hingga 25 tahun merupakan segmen terbesar dari tenaga kerja di Sally Salon, menandakan dominasi karyawan muda dalam komposisi pegawai salon tersebut.

Dalam analisis keberagaman durasi kerja pada karyawan di Sally Salon, data menunjukkan adanya dua kategori utama berdasarkan lama bekerja. Kategori pertama

mencakup karyawan yang periode kerjanya berkisar antara 5 bulan hingga 1 tahun, yang mana kelompok ini terdiri dari 5 orang. Ini mengindikasikan mereka yang relatif baru bergabung atau memiliki pengalaman kerja jangka pendek di salon tersebut. Kategori kedua melibatkan karyawan dengan masa kerja yang lebih panjang, yaitu dari 13 bulan hingga 5 tahun, dan juga diisi oleh 5 orang. Kelompok ini mencerminkan tenaga kerja yang memiliki komitmen dan pengalaman lebih lama di Sally Salon, menunjukkan tingkat retensi karyawan yang stabil dalam jangka waktu tersebut. Keseluruhan data ini memberikan gambaran mengenai distribusi lama kerja karyawan yang menunjukkan adanya keseimbangan antara karyawan baru dan lama, yang bisa menjadi indikator tenaga kerja dan kemungkinan pertumbuhan karir dalam organisasi.

Tabel 4.2 Kuesioner



Hasil penelitian yang di perkuat dengan menggunakan kuesioner di Sally Salon menunjukkan pandangan positif karyawan terhadap motivasi kerja dan kualitas kinerja, serta peran motivasi dalam meningkatkan kualitas kinerja.

Dari survei motivasi kerja, mayoritas karyawan (100%) menyatakan positif, dengan 37.50% sangat setuju dan 58.75% setuju bahwa motivasi memiliki peran penting dalam pekerjaan mereka, menunjukkan pengakuan luas tentang pentingnya motivasi. Hanya 3.75% yang merasa ragu-ragu, dan tidak ada yang tidak setuju atau sangat tidak setuju.

Survei mengenai kualitas kinerja menemukan bahwa 100% karyawan merespon positif terhadap pentingnya kualitas kinerja, dengan 25% sangat setuju dan 65% setuju. Ini

menandakan kesadaran yang kuat terhadap kontribusi kualitas kinerja terhadap hasil kerja dan kepuasan pelanggan. Meskipun ada 10% yang ragu-ragu, tidak ada yang menolak gagasan bahwa kualitas kinerja penting, menegaskan pandangan umum yang positif terhadap kualitas kinerja.

Pada kuesioner mengenai peran motivasi kerja dalam meningkatkan kualitas kinerja, sebanyak 100% karyawan menunjukkan persepsi positif; 35% sangat setuju dan 65% setuju dengan pernyataan tersebut. Tidak ada keraguan, ketidaksetujuan, atau penolakan terhadap ide bahwa motivasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas kinerja, menggarisbawahi konsensus karyawan terhadap hubungan positif antara motivasi dan peningkatan kualitas kinerja.

Keseluruhan data mengindikasikan lingkungan kerja yang sangat motivasional di Sally Salon, di mana karyawan mengakui dan mendukung pentingnya motivasi dan kualitas kinerja, serta pengaruh positif motivasi terhadap kinerja. Ini menunjukkan potensi tinggi untuk pertumbuhan berkelanjutan dan keberhasilan, didukung oleh sikap positif dan komitmen karyawan.

Hasil wawancara dan observasi dengan karyawan Sally Salon menunjukkan bahwa selain motivasi untuk belajar, kesenangan dalam menjalankan tugas-tugas salon juga menjadi motivasi internal bagi mereka. Beberapa karyawan menyatakan bahwa mereka memilih bekerja di perusahaan ini karena merasa senang dengan pekerjaan salon yang mereka lakukan. Ini menegaskan bahwa cinta terhadap pekerjaan merupakan salah satu faktor yang mendorong komitmen mereka terhadap Sally Salon. Wawancara juga menunjukkan bahwa motivasi internal, terutama keinginan untuk belajar, merupakan elemen penting bagi karyawan Sally Salon. Mereka secara konsisten menyatakan bahwa salah satu alasan utama mereka bergabung dengan perusahaan ini adalah untuk memenuhi keinginan mereka dalam belajar dan berkembang. Ini mencerminkan semangat intrinsik di antara karyawan, di mana mereka melihat pekerjaan sebagai kesempatan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka di bidang salon.

Wawancara dengan karyawan Sally Salon mengungkapkan bahwa selain dorongan untuk meningkatkan pengetahuan, faktor-faktor eksternal seperti bonus, pengakuan, dan upah juga memotivasi mereka untuk tetap bekerja. Beberapa karyawan mengungkapkan bahwa mereka tetap bekerja di perusahaan ini karena mereka merasa puas dengan imbalan finansial yang mereka terima, baik itu berupa gaji atau bonus. Ini menegaskan bahwa dorongan dari luar menjadi salah satu alasan mengapa mereka tetap bekerja untuk Sally Salon.

Dari hasil wawancara mengenai kualitas kinerja, ditemukan bahwa salah satu aspek yang dianggap penting oleh karyawan Sally Salon adalah kesempurnaan dalam menyelesaikan tugas. Mereka menyatakan bahwa tingkat kesempurnaan tugas memiliki dampak langsung pada kepuasan pelanggan. Selain itu, karyawan menegaskan bahwa penilaian kinerja mereka terutama berfokus pada seberapa baik mereka dapat menunjukkan keterampilan dan kemampuan yang mumpuni dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Meskipun demikian, saat ditanya tentang kepuasan terkait pelayanan yang mereka berikan, sebagian besar karyawan merasa puas karena merasa bahwa pelayanan yang mereka berikan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Namun, sebagian kecil karyawan

menyatakan keraguan terhadap hal tersebut, menunjukkan adanya ketidakpastian atau kurangnya keyakinan dari sebagian kecil karyawan terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan. Hal ini mungkin menjadi area yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut untuk memastikan bahwa semua karyawan merasa yakin dan percaya diri dalam menyajikan kemampuan mereka.

Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya motivasi kerja dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Sally Salon Cimahi. Melalui survei lapangan, didapati bahwa motivasi, baik dari internal maupun eksternal, berperan dalam mendukung peningkatan terhadap kualitas kinerja karyawan. Perusahaan menerapkan berbagai strategi, seperti pemberian reward dan pelatihan yang sesuai, untuk meningkatkan motivasi dan kualitas kinerja karyawan. Kualitas kinerja dievaluasi berdasarkan berbagai aspek, termasuk kesempurnaan tugas, ketrampilan dan juga kemampuan karyawan sesuai dengan teori Robbins. Motivasi kerja berperan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan, yang tercermin dalam upaya kerja mereka, pencapaian tujuan perusahaan, dan kemampuan berkembang sesuai dengan motivasi mereka. Peran motivasi ini penting terutama di Sally Salon, di mana motivasi baik dari dalam diri maupun lingkungan kerja memiliki peran dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

SIMPULAN

Sesuai dengan rumusan masalah dan hasil analisis data yang telah di lakukan serta pembahasan yang telah di paparkan pada bab sebelumnya penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengumpulkan data dari responden sesuai prosedur yang ditentukan, bertujuan untuk memahami peran motivasi kerja terhadap kualitas kinerja karyawan di Sally Salon. Maka dapat di simpulkan dari penelitian ini yaitu:

1. Motivasi internal, seperti sikap ketertarikan terhadap pekerjaan, ditemukan sangat berperan dalam meningkatkan motivasi dan kualitas kinerja karyawan.
2. Motivasi eksternal, termasuk reward, pujian, dan insentif dari perusahaan, berperan penting dalam meningkatkan semangat dan kualitas kinerja karyawan di Sally Salon.
3. Kepuasan dari motivasi intrinsik juga berperan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Sally Salon.
4. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian responden merasa ragu-ragu dalam menjawab beberapa pertanyaan dalam kuesioner. Rasa ragu-ragu ini mungkin disebabkan oleh ketidakjelasan pertanyaan atau kurangnya kepuasan karyawan terhadap hasil kerjanya.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja, baik yang bersumber dari dalam diri (internal) maupun dari luar (eksternal), memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Sally Salon telah menerapkan strategi pemberian motivasi melalui reward dan pujian untuk meningkatkan kinerja karyawan, serta pelatihan yang sesuai, pertemuan rutin, dan pemberian gaji yang sepadan dengan kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adzansyah, Fauzi, A., Putri, I., Fauziah, N. A., Klarisa, S., & Damayanti, V. B. (2023). Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja, Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Literatur Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1-8.
- Bahri, S., & Nisa, Y. C. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 9-15.
- Patmarina, H., & Anisa, N. (2023). Peranan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Barbershop Chillbarberman Di Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 364-369.
- Murti, H., & Srimulyani, V. A. (2023). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada Pdam Kota Madiun. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 10-17.
- Marta Sari, S. S., Khasanah, S., Pasha, S., & Sanjaya, V. (2021). Pengaruh Motivasi, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung). *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 57-66.