

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengembangan sumber daya manusia ditujukan untuk meningkatkan kualitas kerja, sehingga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja.¹ Manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari manajemen keorganisasian yang berfokus kepada aspek manusia.² MSDM memiliki peran dalam membangun kemampuan dalam organisasi serta mempertahankan keunggulan kompetitif dalam suatu perusahaan.³ Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting untuk memperoleh kinerja yang baik dari seorang karyawan, karena dengan adanya manajemen sumber daya manusia dapat menciptakan perilaku kondusif dari karyawan sehingga dapat memperoleh kinerja yang terbaik.⁴

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintergrasian, pemeliharaan, serta pemisahan tenaga kerja yang berorientasi untuk dapat

¹ Mila Badriyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. 1, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015), 13.

² I Komang Ardana dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. 1, Cet. 1 (Yogyakarta: Graha Ilmu), 2012, 3.

³ Syafaruddin Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, Ed. 1, Cet. 1, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2001), 30.

⁴ Annisa Rizki Nugraheni, "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Taspen (Persero) Malang)", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 58 No.1, Maret 2018, 167.

mencapai tujuan dari suatu organisasi.⁵ Dengan melalui pendekatan sumber daya manusia berarti semua dan setiap organisasi/perusahaan harus dapat menciptakan rasa aman dan kepuasan dalam bekerja, agar sumber daya manusia yang ada menjadi lebih kompetitif.

Adanya berbagai prestasi serta kinerja pada setiap perusahaan pasti tidak terlepas dengan adanya peran sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut. Sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia yang terampil serta memiliki keahlian yang baik merupakan salah satu kunci utama untuk memperoleh kinerja terbaik dari karyawan tersebut.

Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap berlangsungnya suatu kegiatan dalam organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang diberikan karyawan kepada perusahaan, maka akan sangat membantu dalam perkembangan perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi seberapa banyak karyawan memberikan kontribusi serta dedikasinya kepada perusahaan.

Namun seringkali terjadi ketidak selarasan antara pihak perusahaan dengan karyawan, sehingga dapat menimbulkan permasalahan serta menimbulkan kerugian kepada perusahaan. Permasalahan yang terjadi yang berhubungan dengan ketenagakerjaan adalah perlunya kesadaran dari pihak pimpinan perusahaan dalam mengelola serta menyediakan sarana dan

⁵ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cet. 13. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 2.

prasarana dengan tujuan untuk merealisasikan lingkungan kerja yang kondusif yang dapat mendukung karyawan untuk selalu memiliki sifat yang inovatif serta kreatif saat melakukan tugas perusahaan.

Agar mencapai kelancaran dalam bekerja serta memperoleh kinerja terbaik dari seorang karyawan, maka perlu diadakannya perlakuan untuk meningkatkan *Quality of Work Life* terhadap karyawan.⁶ Dengan adanya *Quality of Work Life* dalam perusahaan, maka akan dapat menjadikan sumber daya manusia lebih kompetitif, sehingga secara keseluruhan organisasi/perusahaan juga akan lebih kompetitif dalam menunjukkan eksistensinya.⁷ *Quality of Work Life* merupakan suatu cara pandang manajemen mengenai manusia, pekerjaan serta organisasi dengan berbagai macam aktivitas yang dilakukan di dalam tempat kerja.⁸

Quality of Work Life adalah salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Dengan melalui suatu proses, maka sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan akan lebih maksimal dalam melakukan pekerjaannya.⁹ *Quality of Work Life* berfokus untuk meningkatkan martabat dari para karyawan meningkatkan kesejahteraan karyawan baik fisik maupun emosional, serta meningkatkan

⁶Mufti Hasan Alfani, "Analisis Pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru", *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, Vol. 1, No. 1, Mei 2018, 2.

⁷Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Cet. 5, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003), 23.

⁸ Adya Hermawati & Nasharuddin Mas, *Quality Of Work Life Dan Organizational Citizenship Sebuah Kajian Empiris*, (Malang: Badan Penerbit Universitas Widyagama Malang, 2016), 4.

⁹ Ni Luh Putu Surya Dan Ida Bagus Ketut Surya, "Pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan", *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol.10, No.2, Agustus 2016, 156.

kepuasan individu yang dicapai dari lingkungan kerja.¹⁰ Dengan adanya *Quality of Work Life* dalam suatu perusahaan, maka dapat membantu kemajuan suatu organisasi pada perusahaan tersebut. Karena *Quality of Work Life* dapat memberikan rasa motivasi yang tinggi serta tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan rasa tanggung jawab serta komitmen bekerja juga meningkat.¹¹

Quality of Work Life dapat ditingkatkan melalui beberapa usaha dengan menggunakan dua pendekatan, yaitu pendekatan struktural dan pendekatan proses. Pendekatan struktural dapat dilakukan dengan merancang ulang pekerjaan, dengan cara mengikut sertakan pegawai dalam proses pengambilan suatu keputusan. Sedangkan pendekatan proses dapat dilakukan dengan melaksanakan komunikasi yang efektif, peningkatan disiplin, adanya penanggulangan stress, bimbingan serta konseling, adanya peningkatan kesehatan dan keselamatan kerja.¹²

Melalui pendekatan manajemen sumber daya manusia (MSDM), maka diharapkan dapat menciptakan *Quality of Work Life* yang baik dalam perusahaan, sehingga dapat memberikan kesempatan untuk mengembangkan potensi diri karyawan, kesejahteraan yang dapat digunakan untuk menutupi kebutuhan dasar para karyawan dan lingkungan kerja yang aman serta nyaman

¹⁰ Warrent R. Pulnkett dkk, *Manajemen Meeting And Exceeding Customer Expectations*, Seven Edition, (Thomson Corporation, South-Western), 410.

¹¹ Arrafiqur Rahman, "Kualitas Kehidupan Kerja; Suatu Tinjauan Literatur Dan Pandangan Dalam Konsep Islam", *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, Vol 6, No. 1, Januari 2007, 8.

¹² Marihot Tua Efendi Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia;Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, Dan Peningkatan Produktifitas Pegawai*, (Jakarta: PT Grasindo, 2002), 318.

sehingga menimbulkan semangat kerja bagi karyawan dan dapat mencapai tujuan kerja secara maksimal.¹³

Begitu juga dengan perusahaan dibidang keuangan syariah, semakin berkembangnya zaman, antusiasme masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah semakin tinggi. Sehingga pihak perusahaan dituntut agar selalu memberikan kinerja terbaik dari setiap karyawannya untuk dapat meningkatkan pelayanan sehingga nasabah akan merasa puas dengan perlakuan/ pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

BTPN Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berorientasi kepada kepuasan nasabanya. BTPN Syariah adalah anak perusahaan dari BTPN dan merupakan bank syariah ke 12 di Indonesia. Bank ini beroperasi dengan menggunakan dasar prinsip inklusi keuangan dengan menyediakan produk dan jasa keuangan kepada masyarakat terpendek yang belum terjangkau serta segmen masyarakat pra sejahtera. Selain menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat BTPN Syariah juga menyediakan pelatihan keuangan sederhana untuk membantu mata pencaharian nasabahnya agar dapat terus berlanjut dan membina masyarakat yang lebih sehat melalui program Daya-nya.¹⁴

BTPN Syariah memiliki kantor yang berada di tiap kecamatan yang biasanya disebut dengan MMS (*Mobile Marketing Syariah*). Sebanyak 92,5% karyawan dari BTPN Syariah adalah perempuan, tiap MMS (*Mobile Marketing*

¹³Hari Purnomo, “Rekomendasi Pengembangan QWL (*Quality of Work Life*) Berdasarkan Analisis Pengaruh QWL Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Kusta Sumberglagah Pacet Mojokerto”, *Jurnal Administrasi Kebijakan, Kesehatan*, Vol. 10, No. 3, Sept – Des 2013, 129.

¹⁴www.btpn.com

Syariah) bekerja di bagian lapangan atau turun langsung ke masyarakat, yang harus menjalani pekerjaannya sebagai *marketing, surveyor, collector, credit analyst, administrator, trainer* atau *mediator, maintenance* secara sekaligus.¹⁵ Hal ini disebabkan karena Bank BTPN Syariah menerapkan pengayaan pekerjaan untuk memaksimalkan kemampuan karyawan supaya dapat mengatasi permintaan pasar di setiap kecamatan yang dibuka di seluruh Indonesia. Dengan jenis pekerjaan sebanyak itu maka akan sangat menguji kemampuan kinerja karyawan secara kuantitas dan kualitas yang akan terbukti di hasil pemeriksaan audit dan *Key Performace Indicator*.

Untuk mengimbangi sistem kerja tersebut, perusahaan juga memberikan beberapa fasilitas pengembangan serta pelatihan terhadap karyawan, diantaranya adalah memberikan pelatihan kepada karyawan baru MMS (*Mobile Marketing Syariah*) BTPN Syariah melalui program pelatihan *online* dengan sistem *gamification*; dimana karyawan baru dapat mempelajari proses-proses dasar akuisisi, pengelolaan dan pelayanan nasabah dengan cara yang menyenangkan. Serta program pengembangan lain yang BTPN Syariah berikan ialah berupa pemberian beasiswa S2 di perguruan tinggi terkemuka kepada SDM yang sesuai kriteria. Dan program beasiswa S-1 di Universitas Terbuka untuk karyawan-karyawan di lapangan.¹⁶ Maka hal tersebut telah menunjukkan bahwa BTPN Syariah juga telah menerapkan adanya beberapa aspek dari *Quality of Work Life*.

¹⁵ Hasil wawancara bersama ibu Miftakhul Jannah selaku CO

¹⁶www.btpnsyariah.com

Maka berdasarkan beberapa pandangan yang telah diuraikan diatas, penelitian ini ditujukan untuk menguji sejauh mana *Quality Of Work Life* dapat mempengaruhi kinerja karyawan di BTPN Syariah area Jombang. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas, maka terumuskan judul penelitian “**Analisis Pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Area Jombang)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Analisis Pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Area Jombang) ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap kinerja karyawan (studi kasus PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Area Jombang).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada peneliti tentang analisis pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah area Jombang.

2. Bagi Pembaca

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan tentang sumber daya manusia dan pemahaman tentang organisasi khususnya mengenai *Quality Of Work Life*.

3. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi dan masukan kebijakan kepada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah area Jombang agar selalu memperhatikan kebutuhan dari karyawan sehingga kinerja karyawan meningkat dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan.

4. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat dipertanggung jawabkan serta dapat dijadikan suatu bahan referensi atau tambahan ilmu pengetahuan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika dari penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab, yaitu :

BAB I : Pendahuluan

Yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, kajian pustaka serta sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan Teori

Membahas tentang teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian, seperti teori *Quality of Work Life* beserta aspek-aspeknya, dan teori kinerja beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian. Seperti jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini menjelaskan tentang beberapa gambaran umum mengenai PT BTPN Syariah area Jombang, mulai dari sejarah, visi misi samapai dengan struktur organisasi yang ada pada perusahaan. Pada bab ini juga berisikan jawaban dari rumusan masalah yang merupakan temuan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : Penutup

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan sasaran dari penelitian yang telah dilakukan.