

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi telah bergulir, dominasi teknologi informasi sebagai infrastruktur menjadi sahabat para pelaku bisnis. Ekonomi akan lebih berbasis pada pengetahuan, bukan tanah, atau mesin-mesin tradisional. Aset ekonomi semakin tidak lagi bersifat mental intelektual, seperti persepsi pasar, hubungan, citra perusahaan, citra merek, hak paten, kredibilitas, visi dan pengetahuan khusus.¹

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal.

Oleh karena itu, SDM yang diperlukan pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi. Dalam kondisi tersebut integritas pribadi semakin penting untuk memenangkan persaingan.

Agar perusahaan mampu untuk tetap bertahan dan bersaing, dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjang oleh SDM yang andal, sehingga investasi dalam sumber daya ekonomi paling berharga, yaitu SDM tidak dapat ditunda lagi. Ancaman nyata terbesar terhadap stabilitas ekonomi adalah angkatan kerja yang tidak siap untuk menghadapi tantangan-tantangan maupun perubahan-peubahan yang terjadi di sekelilingnya. SDM yang tidak mempunyai kesanggupan menghadapi tuntutan-tuntutan globalisasi menganggap pekerjaan sebagai beban. Mereka menjalani pekerjaan sebagai suatu keharusan dan tuntutan. Kondisi akhirnya adalah tidak dirasakan makna kerja. SDM yang menganggap pekerjaan sebagai beban dapat dikatakan sebagai SDM yang mempunyai etos kerja rendah.

¹ Edi sutrisno, *manajemen sumber daya manusia*, (Kencana Prenada Eedia Group : Jakarta.2009), h.1.

Tentunya untuk menjawab tantangan tersebut harus disiapkan tenaga kerja yang andal dalam berbagai bidang masing-masing. Pembentukan sumber daya manusia (SDM) yang andal di dalam organisasi dimulai sejak proses seleksi sampai yang bersangkutan dapat menjalankan tugas sesuai dengan tugas masing-masing tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.² Pengembangan SDM adalah upaya terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi pekerja dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan.³

Kinerja SDM merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja SDM merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁴

Kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan sangatlah penting karena akan menjadi keberhasilan dalam menjalankan usaha. Karena, semakin baik kinerja karyawan tersebut maka perusahaan tersebut akan semakin membaik pula dimata nasabah. Di dunia perbankan kinerja karyawan pada bank sangatlah penting, karena perbankan adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana ke masyarakat. Untuk itu perbankan sangat membutuhkan kinerja karyawan yang baik.

Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan adalah salah satu perusahaan yang berge

² *Ibid*, h. 3.

³ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016) h. 9.

⁴ Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung:PT. Refika Aditama, 2017), h. 9.

rak di bidang jasa, salah satu tugas nya adalah melayani masyarakat umum yang ingin melakukan transaksi dan pembiayaan di kantor Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan. Dalam hal melayani masyarakat umum, setiap karyawan dituntut untuk selalu ramah kepada setiap pengunjung yang datang ke Bank tersebut. Hal ini dapat terlaksana apabila terdapat suatu kondisi iklim kerja atau *Quality Of Work Life* (QWL) yang baik.

Adapun yang dimaksud dengan *Quality of work life* adalah program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan karyawan yang lebih baik¹. *Quality Of Work Life* sebagai tinggi rendahnya para pegawai dapat meningkatkan kehidupan pribadi mereka melalui melaksanakan pekerjaannya di lingkungan kerjanya. *Quality Of Work Life* juga menunjukkan menyenangkan atau tidak menyenangkannya pekerjaan dan lingkungan kerja bagi para pegawai yang bekerja di lingkungan pekerjaan tersebut².

Berbagai faktor perlu dipenuhi dalam menciptakan program QWL, antara lain restrukturisasi kerja, parisipasi kerja, lingkungan kerja dan sistem imbalan³. Program kualitas kehidupan kerja dimaksudkan agar dilakukan perbaikan terus menerus untuk membangkitkan kinerja karyawan, misalnya dengan memberi kesempatan yang lebih baik dalam berpartisipasi, tantangan, harapan dan kesejahteraan yang lebih menjanjikan.

Faktor rekstrukturisasi kerja mencakup pemberian kesempatan kerja bagi pekerja untuk mendapatkan pekerjaan yang tertantang dan kesempatan yang lebih luas untuk pengembangan diri. Dari hasil observasi awal diidentifikasi bahwa faktor restrukturisasi kerja ini belum sepenuhnya diterapkan secara optimal pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan, para karyawan diberikan tugas yang monoton, sehingga membuat kejenuhan karyawan dalam bekerja.

¹ Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2001), cet. Ke 4, h. 53.

² Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015). Cet. 1, h. 98.

³ Widia Astuti, *Pengaruh Quality Of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI SYARIAH PALEMBANG*, (Skripsi, Palembang: Program Studi Perbankan Syariah, 2017), h. 12.

Faktor partisipasi kerja berupa keinginan keterlibatan karyawan dalam proses pembuatan berbagai keputusan organisasional secara proposional, tetapi tidak berarti semua harus dilibatkan dalam pembuatan semua kebijakan.

Faktor lingkungan kerja berupa keadaan fisik dan non fisik yang memberikan kenyamanan, kesan menyenangkan dan aman bagi karyawan. Faktor fisik mencakup tentang jam kerja, peralatan kerja, suhu tempat kerja, dan kebisingan. Faktor non fisik mencakup tentang hubungan kerja yang terbentuk di perusahaan antar atasan dan bawahan serta antar sesama karyawan. Hasil observasi awal diidentifikasi bahwa Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan sebagian karyawan memiliki jam kerja yang tidak mengikat. Ini artinya mereka dituntut agar cepat menyelesaikan pekerjaan yang sedang mereka tangani. Hal ini yang akhirnya menimbulkan ritme yang tidak beraturan, jam kerja yang tidak menentu serta intensitas kerja yang cukup tinggi. Hal ini menyebabkan kelelahan secara fisik dan juga psikologis karena adanya tuntutan waktu yang semakin mendesak dan dapat menimbulkan stress kerja pada karyawan. Stress kerja yang dirasakan dapat berdampak pada kinerja kerja yang dimiliki oleh karyawan.

Faktor sistem imbalan merupakan suatu hal yang sangat penting karena semua pekerja membutuhkan imbalan yang dapat menutup kebutuhan pribadi dan keluarganya dan merupakan salah satu faktor penentu apakah seseorang mau atau tidak mau bekerja disebuah perusahaan. Untuk itu perlu diteliti apakah masalah sistem imbalan ini sudah dikelola dengan baik, adil dan wajar di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan.

Perusahaan yang kurang memperhatikan faktor kualitas kehidupan kerja sepertinya akan sulit mendapatkan atau mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, bahkan akan sulit membangkitkan kinerja karyawan yang sudah ada. Dan lebih dari itu akan menghadapi kondisi perpindahan pekerja (*labour turnovers*) karena karyawan lebih memilih untuk bekerja ditempat atau perusahaan lain yang menerapkan faktor kualitas kehidupan kerja yang lebih menjanjikan.⁴

⁴ Arrafiqur Rahman, *Kualitas Kehidupan Kerja Suatu Tinjauan Literatur Dan Pandangan Dalam Konsep Islam*, *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, Vol. 6, Nomor 1, Januari, 2017, H. 7.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan pada bulan Januari – Februari 2020 di PT Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan, penulis melihat bahwa perusahaan sudah menerapkan QWL (Quality of Work Life) sebagai pengembangan kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Namun, menurut penulis kinerja karyawan di PT Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan masih kurang maksimal.

Hal ini dikarenakan setiap harinya ada evaluasi performance harian. Seperti DPK yang cenderung mengalami penurunan, kurangnya penyaluran pembiayaan dilihat dari pembiayaan yang semakin menurun juga FDR nya kurang dari 50% serta laba perusahaan yang cenderung mengalami penurunan.⁵ Serta kritikan terhadap kinerja pegawai oleh pimpinan cabang, seperti pegawai yang sering terlambat hadir, kurangnya inisiatif dan inovasi karyawan dalam melakukan pekerjaan, kurangnya kreativitas karyawan dalam bekerja.

Kinerja karyawan dapat ditimbulkan apabila iklim kerja menarik, minat kerja yang dibutuhkan, betah dan bersedia mengarahkan segala kemampuannya dalam bekerja. Permasalahan inilah yang mendorong penulis untuk mengambil topik penelitian: **“Pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) Terhadap Kinerja Karyawan Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Perusahaan yang kurang memperhatikan faktor kualitas kehidupan kerja akan sulit mendapatkan atau mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
2. Kurangnya inisiatif dan inovasi karyawan dalam melakukan pekerjaan.
3. Karyawan kurang tepat waktu dalam bekerja.
4. Kurangnya kreatifitas karyawan dalam bekerja.

⁵ Laporan Performace harian PT. Bank Sumut Syariah KC syariah Medan. (data diolah)

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas agar penelitian lebih terfokus, maka penulis membatasi masalah pada *Quality Of Work Life* di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan pada empat faktor yaitu restrukturisasi kerja, partisipasi kerja, imbalan dan lingkungan kerja.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Restrukturisasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan ?
2. Apakah Partisipasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan ?
3. Apakah Imbalan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan ?
4. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan ?
5. Apakah Restrukturisasi kerja, Partisipasi kerja, Imbalan dan Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Restrukturisasi kerja terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Partisipasi kerja terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Imbalan terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Syariah Medan.

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengetahuan khususnya di bidang perbankan syariah dan bisa dijadikan bekal didunia kerja nantinya.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan menjadi referensi untuk mengembangkan penelitian di masa yang akan datang.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Pihak Bank

Kegunaan bagi pihak Bank adalah untuk memberikan masukan, evaluasi dan pemikiran bagi Bank Sumut Syariah khususnya dalam hal berhubungan dengan kondisi sumber daya manusia di Bank tersebut.

c. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan wawasan pengetahuan sekaligus referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

