

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) adalah suatu bentuk integrasi ekonomi ASEAN yang direncanakan akan tercapai pada tahun 2015. Lebih dari satu dekade lalu, para pemimpin ASEAN sepakat membentuk sebuah pasar tunggal di kawasan Asia Tenggara pada akhir 2015. Hal ini dilakukan agar daya saing ASEAN meningkat serta bisa menyaingi Cina dan India untuk menarik investasi asing. Pembentukan pasar tunggal yang diistilahkan dengan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) ini nantinya memungkinkan satu negara menjual barang dan jasa dengan mudah ke negara-negara lain di seluruh Asia Tenggara.

Salah satu industri yang bergerak di bidang jasa adalah sektor perbankan. Bank memiliki peran dan berpeluang mengembangkan industrinya sebelum dan sesudah dilaksanakannya MEA. Baik perbankan konvensional maupun syariah memiliki kesempatan tersebut. Peran dan peluang perbankan tersebut antara lain adalah bersama pemerintah mendukung usaha atau bisnis sektor UMKM unggulan dengan cara meningkatkan kapasitas pembiayaan dan mobilisasi dana. Selain hal tersebut, dalam MEA perbankan dapat melakukan perluasan pasar ASEAN dan domestik, pembukaan outlet dan kantor cabang di ASEAN, pembiayaan UMKM unggulan, penerapan manajemen risiko agar bank mampu menangkap peluang (*strategic risk management*) dan meningkatkan efisiensi.

Salah satu perbankan syariah yang ada di Indonesia adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Bank syariah ini didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, terus berkembang hingga sekarang dan terus melakukan inovasi – inovasi untuk mendapatkan posisi di MEA 2015. Tidak hanya peluang yang didapatkan dari MEA ini, sektor perbankan juga akan mendapat ancaman dalam persaingan MEA tersebut, baik ancaman dari sumber daya yang mereka miliki maupun ancaman dari faktor lain di luar perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan kesiapan dari perusahaan untuk mengatasi ancaman yang akan timbul dan kesiapan untuk mewujudkan tujuan dengan memanfaatkan peluang yang ada.

Sumber daya adalah segala sesuatu yang merupakan aset perusahaan untuk mencapai tujuannya. Begitu juga dengan perusahaan perbankan, sumber daya sangat penting bagi perkembangan usahanya. Sumber daya yang dimiliki perusahaan dapat dikategorikan atas empat tipe sumber daya, seperti finansial, fisik, manusia dan kemampuan teknologi. Dari keempat sumber tersebut aspek yang terpenting adalah manusia, karena manusia merupakan penggerak terpenting dalam perusahaan. Karyawan merupakan aset sumber daya utama dari suatu organisasi yang memiliki peran yang strategis, yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pelaksana aktivitas organisasi. Maju dan tidaknya perusahaan tergantung pada pengelolaan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan baik atau tidak dalam suatu perusahaan tersebut.

Mengingat pentingnya sumber daya manusia bagi suatu perusahaan, maka setiap manajemen suatu perusahaan dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan mengelola sumber daya manusia yang ada. Dalam upaya memberdayakan pengembangan karyawan tersebut, pihak manajerial selalu berupaya melakukan tugas fungsinya melalui *planning*, *organizing*, *staffing*, *directing* dan *controlling* dengan tujuan agar bisa mencapai sasaran. Mengelola dengan menyediakan sarana dan prasarana dimana berusaha mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif yang dapat mendorong karyawan selalu berinovasi dan berkreasi termasuk menghasilkan kinerja terbaik adalah harapan bagi semua perusahaan. Kinerja yang baik merupakan harapan bagi semua perusahaan karena pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Seperti yang telah diungkapkan sebelumnya, kinerja sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang ada di dalam perusahaan itu sendiri. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Iklim organisasi atau suasana organisasi akan menciptakan suatu kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) yang kondusif bagi tercapainya tujuan organisasi. Peran penting dari kualitas kerja adalah mengubah iklim kerja agar organisasi atau perusahaan secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik.

Kualitas kehidupan kerja seorang karyawan berhubungan dengan perilaku baik di dalam maupun di luar pekerjaan. *Quality of Work Life* (QWL) yang bagus akan memberikan *positive feeling* yang besar, kepercayaan diri yang lebih tinggi,

peningkatan kepuasan kerja dan peningkatan komitmen terhadap perusahaan atau organisasi. Peningkatan kepuasan kinerja dan perilaku – perilaku positif akan mendukung kinerja karyawan. Kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan akan menentukan tinggi rendahnya kinerja sebuah perusahaan.

Quality of Work Life (QWL) karyawan berhubungan dengan partisipasi karyawan, pengembangan karyawan, sistem imbalan, dan lingkungan kerja yang ada di perusahaan atau organisasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Noor Arifin (2012), kualitas kehidupan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Ada tiga indikator dalam pengukuran kualitas kehidupan kerja yang digunakan yaitu sistem imbalan yang inovatif, lingkungan kerja dan restrukturisasi karyawan.

Sistem imbalan yang inovatif, artinya bahwa imbalan yang diberikan kepada karyawan memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standar hidup karyawan yang bersangkutan dan sesuai dengan standar pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja. Sistem imbalan ini mencakup gaji, tunjangan, bonus-bonus dan berbagai fasilitas lain sebagai imbalan jerih payah karyawan dalam bekerja. Indikator kualitas kehidupan kerja yang kedua adalah lingkungan kerja, artinya tersedianya lingkungan kerja yang kondusif, termasuk di dalamnya penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku kepemimpinan serta lingkungan fisik. Lingkungan ini sangat penting terutama bagi keselamatan dan kenyamanan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Selanjutnya adalah restrukturisasi kerja, yaitu memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pekerjaan

yang tertantang (*job enrichment*) dan kesempatan yang lebih luas untuk pengembangan diri. Sehingga dapat mendorong karyawan untuk lebih mengembangkan dirinya.

Program kualitas kehidupan kerja antara lain dengan memperlakukan karyawan secara adil dan suportif, membuka saluran komunikasi di semua arah, menawarkan karyawan kesempatan berpartisipasi dalam keputusan yang mempengaruhi mereka dan memberdayakan mereka untuk menangani tugas (Riady, 2009).

Kinerja menurut Mangkunegara (2008), adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam membicarakan kinerja tentu tidak dapat lepas dari faktor kepuasan kerja, karena kepuasan kerja adalah awal dalam memperoleh kinerja yang baik. Jika seorang karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja maka karyawan tersebut akan memberikan yang terbaik yang dapat dilakukan untuk perusahaan.

Adanya kualitas kehidupan kerja menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam organisasi. Hal itu juga dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puasnya terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya. Kepuasan dapat dipandang sebagai pernyataan positif hasil dari penilaian para karyawan terhadap apa yang telah dilakukan oleh perusahaan kepada para karyawannya. Kepuasan karyawan akan dapat menumbuhkan komitmen dan loyalitas karyawan (Elmuti dan Kathawala, 1997).

Karyawan di PT. Bank Muamalat Indonesia yang ada di Yogyakarta merasa bahwa kesempatan untuk melanjutkan pendidikan, jenjang karier, imbalan dan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan sudah baik. Namun, dari segi pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh perusahaan dirasa masih kurang. Karyawan hanya diberikan pelatihan saat pertama kali karyawan tersebut diterima yaitu pelatihan *Basic Syariah* dan *Basic Finance*, selanjutnya pelatihan atau pengembangan bagi karyawan yang telah bekerja hanya dilakukan satu tahun atau dua tahun sekali. Padahal menurut karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta pelatihan maupun pengembangan karyawan dirasa perlu untuk meningkatkan kemampuan dan memotivasi serta memberikan semangat yang baru bagi karyawan dalam bekerja. Karyawan juga merasa bahwa fasilitas yang ada belum memenuhi kebutuhan karyawan dalam bekerja, seperti keterbatasan kendaraan kerja, kantor – kantor kas yang terlalu sempit dan sebagainya. Karyawan merasa puas dengan sistem imbalan dan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan, namun belum merasa puas dengan pelatihan, pengembangan dan lingkungan kerjanya. Padahal dalam kualitas kehidupan kerja, pelatihan dan pengembangan karyawan serta lingkungan kerja juga harus diperhatikan. Oleh karena itu maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat di Yogyakarta dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*. *Quality of Work Life* (QWL) dalam penelitian ini menggunakan teori dari Cascio (1992) yang meliputi partisipasi karyawan, pengembangan karyawan, sistem imbalan dan lingkungan kerja karyawan. Diharapkan penelitian tersebut mampu mengetahui keadaan sumber daya manusia

yang ada di dalam perusahaan dan mampu memberikan sumbangan perbaikan dalam mengelola sumber daya manusia yang ada bagi PT. Bank Muamalat Yogyakarta. Pengelolaan sumber daya manusia yang semakin baik diharapkan mampu meningkatkan kinerja PT. Bank Muamalat Yogyakarta dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan perusahaan. Selain hal tersebut, diharapkan dengan kinerja yang baik, PT. Bank Muamalat Yogyakarta mampu berkembang dan mampu mendukung sektor – sektor industri usaha dalam MEA 2015.

B. Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian dalam penelitian ini meliputi variabel yang diteliti dan obyek penelitian, sebagai berikut:

1. Variabel yang diduga memengaruhi kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* yaitu: Dimensi *Quality of Work Life* (QWL) yang meliputi variabel partisipasi karyawan, variabel pengembangan karyawan, variabel sistem imbalan, dan variabel lingkungan kerja.
2. Obyek penelitian merupakan salah satu perbankan syariah yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. di Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan pada bagian sebelumnya, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh partisipasi karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta?

2. Bagaimana pengaruh pengembangan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh sistem imbalan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta?
5. Bagaimana pengaruh partisipasi karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta?
6. Bagaimana pengaruh pengembangan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta?
7. Bagaimana pengaruh sistem imbalan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta?
8. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta?
9. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta?
10. Bagaimana pengaruh partisipasi karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*?
11. Bagaimana pengaruh pengembangan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*?

12. Bagaimana pengaruh sistem imbalan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*?
13. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan pada bagian sebelumnya, tujuan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh partisipasi karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh pengembangan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta.
3. Menganalisis pengaruh sistem imbalan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta.
4. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta.
5. Menganalisis pengaruh partisipasi karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta.
6. Menganalisis pengaruh pengembangan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta.
7. Menganalisis pengaruh sistem imbalan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta.

8. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta.
9. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta.
10. Menganalisis pengaruh partisipasi karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.
11. Menganalisis pengaruh pengembangan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.
12. Menganalisis pengaruh sistem imbalan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.
13. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat di Yogyakarta dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun perusahaan, sebagai berikut:

1. Bidang Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat menjadi tambahan dalam literatur pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*.

- b. Sebagai salah satu acuan yang dapat digunakan untuk referensi penelitian yang selanjutnya terutama penelitian-penelitian sumber daya manusia.

2. Bidang Praktik

- a. Bagi peneliti secara khusus sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 di Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Bagi pihak manajemen perusahaan sebagai pertimbangan dalam sumber informasi untuk meninjau kembali terhadap manajemen SDM, dan sebagai pertimbangan dalam melakukan perbaikan SDM guna meningkatkan kinerja perusahaan.