

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia yang sangat pesat menuntut para pelaku bisnis untuk terus melakukan suatu inovasi dan kreativitas. Perusahaan sebagai pelaku bisnis tentu memiliki cara untuk meningkat inovasi dan kreativitas di dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Beberapa cara yang dilakukan oleh perusahaan untuk menciptakan keunggulan bersaing yaitu dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Unsur dalam suatu organisasi yang paling penting untuk diperhatikan adalah sumber daya manusia yang merupakan pendukung utama untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu efektifitas dan efisiensi sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki tentu memberikan dampak kepada produktifitas dalam bekerja sehingga bisa meningkatkan kinerja perusahaan.¹ Sumber daya manusia dalam organisasi harus dikelola secara profesional untuk mencapai keseimbangan antara kebutuhan dan kemampuan pegawai dengan kebutuhan organisasi.

¹ Melayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya manusia. Edisi Revisi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012)

Perkembangan data produktivitas organisasi sangat tergantung pada pembagian tugas pokok dan fungsi berdasarkan kompetensi pegawai.

Salah satu perusahaan yang wajib untuk mengelola sumber daya manusia secara baik adalah lembaga keuangan bank. Lembaga keuangan bank dalam menjalankan operasionalnya terbagi menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. Menurut Kiswuryanto dalam Silvia (2018) masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi perusahaan dalam era globalisasi saat ini. Sarana prasarana dan sumber daya yang banyak sudah dipenuhi oleh perusahaan namun, tanpa adanya sumber daya manusia yang handal di bidangnya, semua pekerjaan akan menjadi percuma atau tidak diselesaikan dengan baik.² Bank syariah sebagai lembaga keuangan juga memiliki beberapa masalah di dalam sumber daya manusia.

Masalah yang dihadapi oleh bank syariah adalah ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan mumpuni. Selama ini pihak perbankan syariah berinisiatif dalam mengatasi permasalahan tersebut dengan mengambil sumber daya manusia dari perbankan konvensional.³ Padahal tentu dalam operasionalnya perbankan syariah berbeda dengan operasional pada bank konvensional. Ditambah lagi jumlah lulusan perguruan tinggi dengan program studi perbankan syariah belum mencukupi dalam memenuhi kebutuhan

² Silvia Sari S & Lusy Susanti, "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Konflik dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Matahari Pekanbaru", *Jurnal Procuratio Vol.6 No.3* (2018), hal.249

³ Muhammad Hilal Nu'man, "Urgensi Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Perbankan Syariah Terhadap Produk Bank Syariah", *Jurnal identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung Vol.1 no.2* (2021), hal.107

perbankan syariah yang tinggi. Bahkan dalam pembelajaran jurusan perbankan syariah tidak semua memenuhi standar kebutuhan dari perusahaan perbankan syariah saat ini,⁴ akibatnya hanya akan menimbulkan tingkat kinerja yang rendah serta perpindahan karyawan dari satu tempat ke tempat lain.

Kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dapat dilihat dari hasil kinerjanya. Mangkunegara (2008) kinerja adalah bentuk hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang bisa didapatkan oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁵ Karyawan dapat bekerja dengan baik jika memiliki tingkat kinerja yang tinggi sehingga, dalam pelaksanaan pekerjaannya hasil yang dikeluarkan akan baik.

Salah satu faktor yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan cara menerapkan *quality of work life* (QWL). QWL merupakan serangkaian berbagai kegiatan yang ada di perusahaan, yang bertujuan untuk meningkatkan suatu kondisi kehidupan kerja sehingga dapat menciptakan semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugas guna mencapai sasaran perusahaan.⁶ Pemimpin perusahaan perlu memberikan perhatian khusus dalam mewujudkan *quality of work life*, karena

⁴ Juwita Anggraini & Maya Panorama, "Rekontruksi Pembelajaran Perbankan Syariah Pada Perguruan Tinggi Islam", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6 no.3 (2020), hal.623

⁵ Titik Nurbiyati, "Pengaruh Quality Of Work Life (QWL) Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Disiplin dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening" *Jurnal Siasat Bisnis Vol. 18 No. 2* (2014), hal.247

⁶ Titik Nurbiyati, "Pengaruh Quality Of Work Life (QWL) Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Disiplin dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Siasat Bisnis Vol. 18 No. 2* (2014), hal.248

hal tersebut dapat menolong perusahaan dalam mempertahankan karyawan terbaik mereka serta meningkatkan kinerja perusahaan. Perusahaan perlu menumbuhkan dan membina semangat kerja karyawan dengan melihat kualitas kehidupan kerja karyawan. Semakin baik penerapan dalam kualitas kehidupan kerja karyawan maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.⁷

Seperti yang disampaikan Widya astuti (2017) dalam penelitiannya, terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BNI Syariah Palembang. Ini menunjukkan adanya komitmen karyawan terhadap kehidupan kinerja untuk mencapai tujuan perusahaan secara bersama – sama, semakin baik *Quality of work Life* akan semakin meningkat juga kinerja karyawan Bank BNI Syariah Palembang.⁸ Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Mufti (2018) bahwa terdapat hubungan langsung antara *quality of work life* yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru.⁹ Hal ini menandakan bahwa Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru telah memberikan kebutuhan sesuai dengan yang diinginkan oleh anggota karyawan sehingga kualitas kinerja karyawan yang diberikan juga mendapatkan hasil yang tinggi.

⁷ Hendra Hadiwijaya “Pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap *Person Organization Fit* dan Implikasinya Pada Kinerja Karyawan”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.14 no.4 (2016), hal. 439

⁸ Widya Astuti, “Pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI Syariah Palembang”, *Tugas Akhir UIN Raden Fatah* (2017), hal.67

⁹ Mufti Hasan Alfani, “Analisis Pengaruh *Quality Of Work Life (QWL)* Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru”, *Jurnal Tabaru* Vol.1 no.1 (2018), hal.11

Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan tidak hanya dapat dilihat dari sisi kebutuhan dari seorang karyawan saja melainkan perusahaan juga perlu memperhatikan kondisi kesehatan dari karyawan. Salah satu masalah yang saat ini sedang menjadi topik perbincangan di dunia kerja adalah *burnout*.¹⁰ Nadya nandavati (2019) menuliskan dalam penelitiannya, *Burnout* merupakan kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stress yang diderita dalam jangka waktu yang lama, didalam situasi menuntut keterlibatan emosional yang tinggi.¹¹ Hal ini dikarenakan *burnout* dapat menghambat kualitas kinerja para karyawan yang menyebabkan kerugian bagi organisasi, *burnout* seringkali ditemukan di dunia kerja ketika terjadi rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya.¹²

Burnout memiliki dampak buruk kepada perusahaan dan karyawan, dampak yang diterima perusahaan ketika seseorang terkena *burnout* yaitu penurunan *job performance* karyawan dan dampak kepada karyawan itu sendiri yaitu penurunan kinerja dan prestasi perubahan sikap dalam lingkungan kerja seperti: perasaan ketidakpuasan terhadap diri serta ketidakpercayaan akan kemampuan diri yang dimiliki, lebih banyak absen dan memiliki *turnover* yang lebih tinggi dari pekerja lainnya.¹³ Semakin banyak stress kerja yang dialami

¹⁰ Isra Hayati & Suci Fitria, “Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan”, *Itiqad Jurnal Agama dan Pendidikan Islam* (2018), hal. 51

¹¹ Nadya Nandavati Syamsu, Dkk., “Bagaimanakah Konflik Peran Dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dengan *Burnout* sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Vol.5 no.1* (2019), hal.3

¹² Yeni & Idah Niswati, “Pengaruh *Burnout* Terhadap Motivasi Berprestasi Dalam Bekerja Pada Sales”, *Jurnal Ilmiah Psikologi Vol. 5 No.2* (2012) hal.34

¹³ Nyoman Adinda Adnyaswari & I Gusti Ayu Dewi, “Pengaruh Dukungan Sosial dan *Burnout* Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap RSUP Sanglah”, *E-Jurnal Manajemen Unud Vol.6 no.5* (2017), hal.2480

oleh karyawan maka semakin besar pula kemungkinan mengalami *burnout* dan kinerja karyawan semakin tidak maksimal.¹⁴

Seperti yang disampaikan Nadya, et al (2019) Dalam penelitiannya *burnout* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini berarti apabila kelelahan yang dialami karyawan PT. EDI Indonesia tinggi maka kinerja karyawan yang dihasilkan menurun hal tersebut bisa terjadi karena kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental dan depersonalisasi.¹⁵ Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isra Hayati dan Suci Fitria (2018) bahwa *burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BMT El – Munawar Medan hal ini disebabkan oleh motivasi karyawan yang menurun.¹⁶

Pada setiap perusahaan yang ingin menghasilkan kinerja terbaik dari seorang karyawan maka perusahaan perlu untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) untuk karyawannya. Perusahaan sudah seharusnya menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan bagi para karyawan untuk terus meningkatkan potensi yang mereka miliki yaitu bisa dengan cara pemberian reward, jenjang karir, kompensasi dan tunjangan – tunjangan sehingga para karyawan merasakan kenyamanan dalam bekerja. Bukannya hanya itu, perusahaan juga harus memperhatikan psikis yang dialami

¹⁴ Isra Hayati & Suci Fitria, “Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan”, *Itiqad Jurnal Agama dan Pendidikan Islam* (2018), hal. 53

¹⁵ Nadya Nandavati Syamsu, Dkk., “Bagaimanakah Konflik Peran Dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dengan *Burnout* sebagai Variabel Intervening” *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Vol.5 no.1* (2019) hal.3

¹⁶ Isra Hayati & Suci Fitria, “Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan” *Itiqad Jurnal Agama dan Pendidikan Islam* (2018) hal. 63

karyawan. Tuntutan tinggi yang diberikan perusahaan dan rutinitas yang sama setiap harinya bisa menyebabkan karyawan mengalami stress dan kebosanan.

Bank BTN Syariah merupakan salah satu unit usaha syariah atau *strategic business Unit (SBU)* dari bank BTN konvensional. Bank BTN syariah mulai beroperasi sejak tahun 2005 melalui pembukaan Kantor pertama di Jakarta, dan hingga saat ini Kantor Cabang BTN Syariah telah berjumlah 25 dengan kantor cabang pembantu sebanyak 53 dan 7 kantor kas di seluruh Indonesia.¹⁷

Bank BTN Syariah bertekad untuk terus maju dan selalu berkembang serta memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Bank BTN syariah merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan, salah satu tugasnya yaitu melayani masyarakat yang ingin menabung melakukan pembiayaan dan transaksi lain dibidang keuangan di Kantor BTN Syariah. Mengingat hal itu, Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor untuk memberikan kinerja pelayanan terbaik. Karyawan BTN syariah dituntut untuk bersikap ramah kepada para nasabah dan harus memiliki kepedulian dan loyalitas yang tinggi untuk kemajuan perusahaan. Langkah penting yang dilakukan bank syariah BTN Syariah dalam memiliki kepedulian dan loyalitas yang tinggi yaitu dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Memperhatikan pentingnya pengaruh *quality of work life* dan *burnout* dalam peningkatan kinerja karyawan maka, peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai *quality of work life* dan *burnout* sehingga peneliti

¹⁷ Annual report bank BTN syariah

mengambil topik penelitian, “**ANALISIS PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN *BURNOUT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank BTN syariah KC Bekasi).**”

1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis membatasi fokus permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yakni cakupan penelitian hanyalah tentang pengaruh *Quality of Work Life* dan *Burnout* terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah KC Bekasi. Objek Dalam penelitian ini adalah Bank BTN Syariah KC Bekasi.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah KC Bekasi?
- b. Apakah terdapat pengaruh *Burnout* terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah KC Bekasi?
- c. Faktor terbesar apa yang memengaruhi peningkatan kinerja karyawan Bank BTN Syariah KC Bekasi?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah KC Bekasi.

2. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah KC Bekasi.
3. Untuk mengetahui faktor apa yang memberikan pengaruh besar terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah KC Bekasi.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka diharapkan nantinya dapat bermanfaat bagi semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

a. Bagi Bank

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam membuat keputusan manajemen serta mengevaluasi dan meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki agar menjadi lebih baik.

b. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai hal-hal yang dapat memengaruhi peningkatan kinerja karyawan.

c. Bagi Pembaca

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan acuan untuk mengadakan penelitian selanjutnya dan sebagai salah satu rujukan dalam membuat penelitian yang sejenis. Yaitu tentang *quality of work life* dan *burnout*.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan skripsi yang akan dilakukan adalah:

BAB I: PENDAHULUAN

Berisi pendahuluan untuk menghantarkan permasalahan skripsi secara keseluruhan, bab ini terdiri dari: Latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan mengenai teori – teori yang melandasi penelitian ini termasuk penelitian terdahulu di dalamnya, kerangka pemikiran.

BAB III: METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan jenis pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan deskripsi objek penelitian yang berisi profil perusahaan dan hasil dari penelitian dan pembahasannya.

BAB V: PENTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran atau rekomendasi dari hasil penelitian.