BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan metode wawancara. Analisis data ini mencakup satu variabel yang dibahas secara detail menggunakan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara. Adapun subyek yang dimaksud adalah karyawan Bank Muamalat Parepare.

Penelitian dilakukan dengan mewawancarai 2 (dua) informan yang merupakan karyawan Bank Muamalat Parepare. Dari hasil penelitian dilapangan diperoleh data yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan persepsi karyawan mengenai penerapan *quality of work life* dalam lingkungan kerja. Dari observasi dan wawancara yang dilakukan kemudian peneliti melakukan analisis persepsi karyawan bank muamalat tentang pengaruhnya kepada komitmen karyawan tersebut.

Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan yang ada di Bank Muamalat Parepare meliputi berbagai posisi atau jabatan dari responden misalnya Custumer service dan Teller (frontliner).

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare merupakan lembaga keuangan yang lokasinya sangat strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat yaitu berada di tengah kota Parepare yang beralamat di Jl. Sultan Hasanuddin Ruko No.3 Parepare.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk ("Bank Muamalat Indonesia") memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produkproduk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Selur<mark>uh</mark> produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi

menjadi "The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence".¹

4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. sebagai berikut :

1. Visi

"Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional".

2. Misi

"Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehatihatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan".

4.1.3 Landasan Hukum PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

1. Dasar hukum perbankan syariah di Indonesia

a. <u>UU No.7 Tahun 1992</u>

Sejak diberlakukannya UU No.7 Tahun 1992, yang memosisikan bank Syariah sebagai bank umum dan bank perkreditan rakyat, memberikan angin segar kepada sebagian umat muslim yang anti-riba, yang ditandai dengan mulai beroperasinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 Mei 1992 dengan modal awal Rp.106.126.382.000,00.

b. UU No.10 Tahun 1998

¹Bank Muamalat, "Profil Bank Muamalat", Situs Resmi Bank Muamalat, https://bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, di akses pada tanggal 4 November 2020.

UU No.10 Tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang No.7 Tahun 1992 hadir untuk memberikan kesempatan meningkatkan peranan bank syariah untuk menampung aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Dalam pasal 6 UU No.10 Tahun 1998 ini mempertegas bahwa:

- Pertama, Bank Umum adalah bank yang menyelesaikan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatan usahanya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 2) Kedua, Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Dalam UU No.10 Tahun 1998 ini pun memberi kesempatan bagi masyarakat untuk mendirikan bank yang menyelenggarakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, termasuk pemberian kesempatan kepada BUK untuk membuka kantor cabangnya yang khusus menyelenggarakan kegiatan berdasarkan Prinsip Syariah.

c. <u>UU No.23 Tahun 2003</u>

UU No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia telah menugaskan kepada BI untuk mempersiapkan perangkat aturan dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya yang mendukung kelancaran operasional bank berbasis Syariah serta penerapan dual bank sistem

d. UU No.21 Tahun 2008

Undang-undang yang secara spesifik mengatur tentang perbankan syariah adalah Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008.Undang-undang ini muncul

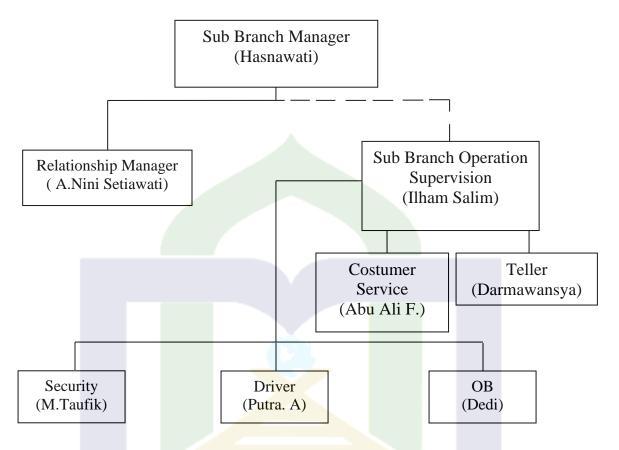
setelah perkembangan perbankan syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Pada bab I pasal 1 yang berisi tentang Ketentuan Umum undang-undang ini telah membedakan secara jelas antara bank kovensional beserta jenis-jenisnya dengan bank syariah beserta jenis-jenisnya pula. Perbedaan penyebutan pun telah dibedakan sebagaimana diatur dalam pasal 1 poin ke-6 yang menyebut "Bank Perkreditan Rakyat" sedangkan poin ke-9 menyebutkan dengan "Bank Pembiayaan Rakyat".

2. Peraturan bank Indonesia mengenai perbankan syariah

- a. PBI No.9/19/PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah.
- b. PBI No.7/35/PBI/2005 tentang perubahan atas peraturan bank Indonesia
 No. 6/24/PBI/2004 tentang bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha
 berdasarkan prinsip syariah
- c. PBI No.6/24/PBI/2004 tentang bank umum yang melaksnakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah

4.1.4 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Parepare

Dalam menciptakan suasana kerja yang terorganisir secara sistematis dan terpadu, perlu adanya rencana kerja yang terarah serta pelaksanaan rencana kerja yang benar-benar membidangi kerja. Adanya struktur organisasi yang jelas dan nyata akan menciptakan suatu ketegasan dan pembatasan tanggung jawab bagi masingmasing bagian mulai dari pimpinan sampai dengan bawahannya. Sehingga para pelaksana kewajiban akan dapat melaksanakan tugas yang diembannya dengan baik. Adapun strukturnya sebagai berikut:



Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi Bank Muamalat Parepare

Adapun tugas dan wewenang masing-masing dari Struktus di atas antara lain:

1. Sub Branch Manager

Sub Branch Manager dalam dunia perbankan memiliki peranan yang sangat penting, Sub branch manager juga bertanggung jawab atas semua aktifitas kantor yang dipimpinnya. Dalam melaksanakan kegiatan operasional di kantor cabang, Sub branch manager membawahi beberapa bagian diantaranya adalah:

- a. Sub Branch Operational Supervisor;
- b. Relationship Manager Funding

- c. Customer Service;
- d. *Teller*;
- e. Back Office.

Adapun wewenang dan tanggung jawab *sub branch manager* adalah sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasi dan mengawasi seluru aktifitas operasional perbankan di kantor cabang;
- b. Memimpin operasional pemasaran produk-produk AM Financing&RM Funding;
- c. Memanfaatkan anggaran yang ada seefisien dan seefektif mungkin dan memastikan agar program tetap berjalan secara cost effective;
- d. Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk cabangnya dan melakukan sosialisasi Rencana Bisnis Bank (RBB) kepada bawahan;
- e. Memonitor pencapaian RBB oleh groupnya;
- f. Mengevaluasi dan menyusun laporan pencapain RBB secara periodik setiap bulan.
- g. Mengembangkan prosedur/cara khusus untuk mencapai RBB dicabangnya, jika belum tercapai;
- Menerima prosedur operasional dan lembar kerja pelaporan manajemen resiko dari divisi Manajemen Resiko mensosialisasikan dengan karyawan/bawahan dalam grupnya;
- Memonitor pelaksanaan prosedur operasional menejemen resiko oleh bawahannya;
- j. Mengevaluasi pelaksanaan prosedur operasional menejemen resiko;

- k. Mengembangkan prosedur operasional khusus groupnya;
- Mengusulkan ke devisi menejemen resiko tentang pengenbangan prosedur operasional menejemen resiko yang lebih sesuai;
- m. Berkontribusi dalam Tim menejemen krisis (BCP) sesuai dengan tanggung jawabnya sebagaimana tercantum di dalam Buku Manual/Panduan Manajemen Krisis;
- n. Melakukan observasi atas kinerja langsung atas bawahan;
- o. Memberikan *feedback*, baik positif maupun negatif, untuk meningkatkan kinerja bawahan;
- p. Menentukan jadwal penilaian kinerja untuk masing-masing bawahan;
- q. Memberitahukan jadwal penilaian kinerja kepada masing-masing bawahan;
- r. Melakukan penilaian kinerja objektif, mendiskusikan target kinerja yang akan datang dengan bawahan;
- s. Menentukan tindakan pengembangan yang sesuai untuk masing-masing bawahan;
- t. Menyerahkan lembar penilaian kinerja kepada administrasi/SDM untuk kepentingan dokumentasi;
- u. Memonitor tindakan pengembangan yang dilakukan oleh bawahan;
- v. Memberikan *feedback* atas tindakan pengembangan yang sudah dilakukan, jika dibutuhkan;
- w. Melakukan tugas-tugas lainnya yang di berikan oleh atasan dalam ruang lingkup kerjanya.
- 2. Sub Branch Operational Supervisor

Operational supervisor adalah sesorang yang menangani orang-orang yang memproduksi dan atau melakukan kinerja pelayanan. Operational supervisor bertanggung jawab untuk hasil atas orang-orang yang di awasi terutama mutu dan jumlah dari produk dan pelayanan. Operational supervisor juga bertanggung jawab melakukan pertemuan sesuai dengan kebutuhan karyawan guna membicarakan kepentingan dan tugas. Ia juga mempunyai tugas dan tanggung jawab memerintahkan kepada bawahan untuk melakukan suatu tugas tertentu atau sesuai dengan kesepakatan bersama.

Kesimpulannya, seorang *operational supervisor* adalah seseorang yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk mengelola sebuah produksi dan pelayanan kepada konsumen, membimbing, dan mengarahkan bawahan guna mencapai tujuan organisasi mengatur jadwal kerja dan pekerjaan teknis lainnya.

Adapun tugas dan tanggung jawab Sub Branch Operational Supervisor adalah ketika seseorang diserahi tugas sebagai supervisor maka mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda dengan staf biasa dimana tugas dan tanggung jawab yang di emban tidak ringan. Untuk itu, sebelum memilih dan mengangkat supervisor perlu di pertimbangkan berbagai aspek mengenai orang tersebut. Ketika seseorang di angkat menjadi supervisor, ia segera membuat batasan antara dirinya dan orang-orang yang di pimpinnya.

Termasuk didalamnya pola pikir, sikap dan tingkah lakunya.Seorang *supervisor* berada di tengah-tengah antara karyawan, manajemen dan konsumen.Sehingga harus bisa menempatkan dirinya dengan baik dan tidak terlalu berpihak ke atas atau kebawah.

3. Relationship Manager Funding

Tugas dan tanggung jawab utama *relationship manager funding* adalah mengidentifikasi peluang penjualan, mendapatkan bisnis yang potensial dari nasabah, memelihara dan memperdalam hubungan dengan nasabah dengan jalan menyediakan keunggulan dalam pelayanan nasabah untuk mencapai tujuan perusahaan dalam hal pertumbuhan dan profitabilitas .persyaratan seorang *relationship manager funding*

- a. memiliki pengalaman minimal 1(satu) tahun sebagai *marketing funding* di bank lokal atau bank asing
- b. memiliki kemampuan menjual dengan baik dan memiliki keterampilan dalam perluasan jaringan
- c. memiliki keterampilan komunikasi dan kemampuan persentase yang baik;
- d. mampu mengoperasikan komputer, memiliki integritas yang yinggi fokus terhadap resiko dan memperhatikan detail
- e. memiliki kemampuan berbahasa inggris yang baik, lisan maupun tulisan.

4. Customer Service

Adalah posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan, memberikan informasi menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi oleh tamu atau nasabahnya. Inilah beberapa tugas seorang *customer service* pada perusahaan perbankan :

- a. Memberikan penjelasan nasabah/calon nasabah atau investor mengenai produk-produk, syarat-syarat maupun tata cara prosedurnya.
- b. Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan sesuai dengan permohonan investor.
- c. Melayani percetakan cek atau bilyet giro.

- d. Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran, baik rekening giro maupun tabungan.
- e. Melayani penutupan rekening giro atas permintaan investor sendiri karena ketentuan bank (yang telah disepakati investor) maupun karena peraturan Bank Indonesia.
- f. Melayani permohonan penerbitan dan pencairan deposito berjangka dari investor.
- g. Melayani investor yang butuh informasi tentang saldo dan mutasi rekeningnya.
- h. melayani investor dalam permintaan "standing order" atau intruksi pembayaran berjangka lainnya.
- i. Melayani investor yang mengingkan pinda ke cabang lain.
- j. Melayani nasabah dalam hal ada permintaan *advice*/tembusan rekening giro
- k. Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa bank seperti transfer, inkaso, pemindah-bukuan antar rekening nasabah, auto save surat refenrensi bank, dan sebagainya.
- Melayani transaksi transfer masuk berikut melakukan pemeriksaan kebutuhan tanda bukti dari nasabah dengan data-data yang ada pada Surat Pemberitahuan Kiriman Uang (SPUK) dan membubuhkan paraf pada SPUK.
- m. Memberikan usulan-usulan kepada manager pemasaran untuk perbaikan pedoman/ketentuan tentang pelayanan kepada nasabah/investor.

- n. Menyiapkan administrasi berupa karut-kartu yang diperlukan untuk pelayanan kepada nasabah/investor, mengimplementasikan budaya SIFAT, Input data *customer facility*
- o. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang di tunjuk atasan.

5. Teller

Teller adalah petugas bank yang menangani penerimaan maupun pembayaran transaksi uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah. Sebelum memproses seorang teller harus melakukan verifikasi untuk memastikan kelengkapan, keabsahan dan ketepatan atas slip transaksi, cek atau bilyet giro. Teller mempunyai tanggung jawab yang besar atas uang tunai dan transaksi yang ia proses. Selain itu, teller juga bertanggung jawab atas pengamanan peralatan-peralatan kerja di posisi counternya masing-masing. Dalam menunjang pekerjaannya teller harus memiliki peralatan-peralatan kerja yaitu:

- a. Komputer, *Money detector*, alat deteksi ultra violet dan kaca pembesar untuk melakukan validasi atas keaslian mata uang;
- b. Kotak uang (tellers box) yang hanya dapat dibuka dengan kunci pengaman yang setiap saat selalu berada dalam penguasaan teller yang bersangkutan;
- c. Mesin penghitung uang untuk menghitung lembar uang kertas atau logam;
- d. Mesin hitung yang dilengkapi kertas bukti (tell-strook)Adapun macam-macam transaksi yang dilakukan teller, yaitu :
- a. Penerimaan dan pembayaran uang tunai untuk dan dari rekening nasabah;
- Setoran kliring, pemindahbukuan dan penerimaan permohonan kiriman uang;

Seorang teller harus dapat menghitung uang dengan cepat.Karena itu dalam menghitung biasanya mereka menggunakan minimal 2 jari.Merekapun harus bersikap ramah, selalu tersenyum dan bersikap informatif kepada nasabah.

6. Back Office

Back Office merupakan salah satu posisi penting dari sebuah perusahaan, posisi ini sangat strategis dalam membantu kegiatan-kegiatan dalam perusahaan tersebut, untuk itu perlu tenaga kerja, karyawan yang profesional dengan keahlian yang sangat baik. Tugas utama Back Office ini adalah memiliki tanggung jawab guna mengurusi laporan-laporan keuangan maupun masalah administrasi namum dengan tidak langsung melayani customer, konsumen maupun pelanggan.

Untuk lebih jelasnya tugas utama dari *back office* ini akan di jabarkan sebagai berikut :

- a. Memberikan laporan yang sudah tersaji lengkap dengan menggunakan komputer kewat *software* khusus;
- b. Melakukan urusan utang piutang;
- c. Memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengecekan persediaan barang/investasi kantor;
- d. Mempunyai tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pemesanan barang terhadap *supplier*;
- e. Mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan pengecekan stock barang yang nyaris habis;
- f. Menginventarisir aktiva tetap kantor;
- g. Melakukan pelaporan dan pembayaran pajak;

h. Melakukan pengajuan dan pelaporan *petty cash* harian.

Selain beberapa kemampuan yang harus dimiliki yang sudah di singgung diatas, untuk bisa menempati posisi *Back Office* ini harus mempunyai latar belakang pendidikan minimal lulusan Diploma.Akan tetapi tentunya menyangkut jenjang pendidikan ini disesuaikan dengan kebijakan perusahaan yang bersangkutan.Sehingga umumnya untuk posisi *Back Office* ini dibutuhkan oleh mereka para pelamar kerja yang mempunyai latar belakang lulusan Diploma.

4.1.5 Proses dan Etika Bisnis

Bank Muamalat senantiasa menjunjung tinggi etika bisnis yang berorientasi kepada kemaslahatan yang bermanfaat terhadap kepentingan orang banyak sesuai dengan sistem, akhlak, dan akidah sesuai prinsip syari'ah, khususnya kepuasan nasabah dan segenap pemangku kepentingan (*stakeholder*).²

4.2 Penerapan Quality of Work Life Pada Karyawan Bank Muamalat Parepare

Masalah mendasar yang sering dihadapi perusahaan, terutama dalam dunia perbankan adalah bagimana mengelola sumber daya manusia untuk melakukan tugas sebaik-baiknya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Didalam upaya meningkatkan kinerja dan komitmen karyawan, usaha yang dilakukan perusahaan yaitu dengan menerapkan *quality of work life*. Penerapan *quality of work life* yang tepat dari perusahaan kepada karyawan hingga saat ini harus selalu di kembangkan, sehingga tujuan dari perusahaan dapat berjalan dengan lancar karena faktor dari kepuasan manajemen sumber daya manusia. Di dalam suatu perusahaan

²Bank Muamalat, "Profil Bank Muamalat", Situs Resmi Bank Muamalat, https://bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, di akses pada tanggal 4 November 2020.

yang dapat menjadi tolak ukur dalam pemenuhan kualitas kehidupan kerja antara lain sebagai berikut:

4.1.1 Komunikasi

Salah satu indikator penting dari *quality of work life* atau kualitas kehidupan kerja adalah komunikasi, untuk itu sebuah organisasi perlu mengembangkan dan menciptakan kemampuan komunikasi guna menciptakan hubungan individual yang baik bagi setiap karyawan selama jam kerja maupun diluar jam kerja. Komunikasi yang baik sangat di perhatikan dan di implementasikan dalam setiap interaksi Karyawan Bank Muamalat Parepare. Beberapa hasil dari wawancara yang di lakukan kepada para informan diantaranya, Bapak Darmawansya selaku *Teller* di Bank Muamalat Parepare mengatakan bahwa:

"Segala bentuk komunikasi di kantor ini sangat terjalin dengan baik, karena menurut kami komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk menjaga kelangsungan dan kelancaran pekerjaan, tanpa adanya komunikasi yang baik dan sehat hubungan antara sesama karyawan akan terasa kaku dan penuh dengan kekurangan, bahkan bisa mempengaruhi aktivitas di lingkungan pekerjaan. Komunikasi yang bernilai dan bermanfaat sangat dibutuhkan dan harus diperhatikan antara sesama karyawan kepada atasan maupun kepada nasabah agar dapat saling menghargai satu sama lain dan membuat suasana di lingkungan kantor menjadi nyaman dan aman".

Persepsi di atas menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua perusahaan. Komunikasi pada suatu organisasi pada dasarnya merupakan sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi.⁴

Komunkasi yang efektif adalah penting untuk ditanamkan bagi setiap organisasi, para pimpinan organisasi harus memahami dan memperhatikan

³Darmawansya, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

⁴Panuju R, Komunikasi Organisasi (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2001), h. 34.

komunikasi setiap anggota. Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian (*mutual understanding*). Melalui kegiatan organisasi yang terecana dan subtansi isinya terdesain, minimal terjadi proses penyebarluasan (*deffusi*) dimensi-dimensi organisasi bagi setiap orang.⁵

Selanjutnya Informan Abu Ali Farmadi salah satu karyawan Bank Muamalat juga menambahkan:

"Hubungan antara karyawan harus selalu terjalin baik dengan menerapkan komunikasi serta mengedepankan sikap saling menghargai walaupun diantara sesama rekan kerja kadang saja terjadi yang namanya miskomunikasi dan pertikian tetapi hal semacam itu dapat kembali diatasi dengan komunikasi sehingga dapat menjadikan hubungan sesama karyawan harmonis. Karena menurut saya komunikasi begitu pentingnya untuk kehidupan sehari-hari yang bersifat edukatif dan informatif serta dapat menciptakan hubungan yang semakin baik."

Pada hasil wawancara diatas hampir sama dengan responded sebelumnya, menurutnya komunikasi secara terbuka sangat penting baik melalui manajemen langsung maupun serikat pekerja. Perlu disadari bahwa setiap karyawan di lingkungan organisasi juga memerlukan hubungan manusiawi yang efektif dan efesien dalam bekerja sehari-hari. Untuk itu sebuah organisasi perlu mengembangkan dan menciptakan kemampuan komunikasi guna menciptakan hubungan individual yang baik bagi setiap karyawan selama jam kerja maupun di luar jam kerja.

Setiap karyawan harus mampu mengembangkan komunikasi yang akrab, hangat dan produktif dengan orang lain, seperi harus saling memahami, mengungkapkan tanggapan terhadap situasi yang dihadapi dan mengkomunikasikan pikiran dengan perasaan secara tepat dan jelas dengan menunjukan sikap yang hangat dan kemampuan mendengarkan yang efektif. Selain itu karyawan harus menerima

⁵Muhammad, Komunikasi Organisasi (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 63.

⁶Abu Ali Farmadi, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

dan saling memberikan dukungan dan mampu menemukan pemecahan masalah yang konstruktif serta dapat memecahkan konflik dan bentuk masalah antarpribadi yang mungkin muncul dalam komunikasi dengan orang lain. Solusinya dengan cara mendekatkan diri dengan lawan komunikasi akan dapat menjadikan komunikasi semakin berkembang.

Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi memiliki banyak manfaat seperti menjalin *ukhuwah islamiyah* dan saling mengingatkan sesamanya, hal ini karena hakikatnya manusia merupakan seorang mahluk sempurna yang telah di ciptakan oleh Tuhan dengan kemampuan dalam berkomunikasi dalam firman-Nya, Q.S. Ar-Rahmaan: 55/1-4:

Terjemahnya:

"(Tuhan) Yang Maha Pemurah, yang telah mengajarkan Al-Quran. Dia menciptakan Manusia, (dan) mengajarnya pandai berbicara".

Makna berbicara dalam ayat tersebut adalah media yang diberikan Allah kepada seluruh manusia agar dapat saling berinteraksi dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Berkomunikasi tidak hanya sekedar bertegur sapa maupun berbincang tentang segala sesuatu tanpa batasan. Islam mengatur bagaimana cara berkomunikasi yang baik seperti berkata jujur dan benar, Allah menjelaskan dalam firman-Nya Q.S. Al-Israa': 17/53:

⁷Departemen Agama RI, *Alqur'an Al-Karim dan Terjemahannya, Yayasan Penyelenggara Penerjemah*, (Bandung: Marwah, 2009), h. 531.

Terjemahnya:

"Dan Katakanlah kepada hamba-hamba-Ku: Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhkan syetan itu menimbulkan perselisihan diantara mereka. Sesungguhnya syetan itu musuh yang nyata bagi manusia". 8

Ayat yang terdapat pada pertengahan surah Al-Israa' tersebut menjelaskan bahwa Allah mengajarkan ummat-Nya agar senantiasa berkomunikasi yang baik, hal ini penting adanya dalam kehidupan berorganisasi karena dengan komunikasi yang baik dengan sesamanya akan berdampak pada lancarnya arus informasi didalamnya. Berkata baik dalam ayat tersebut merupakan anomali bagi setan, dimana mahluk satu ini adalah penggoda dan penghasut manusia agar berperilaku buruk sehingga merugikan bagi manusia itu sendiri. Dengan alasan tertentu setan dapat menggoda manusia untuk saling tidak bertegur sapa dengan teman atau kerabatnya. Pada konteks organisasi adanya hambatan dalam komunikasi yang diakibatkan oleh adanya sesama anggota yang tidak saling berkomunikasi akan berdampak buruk, baik individu yang berselisih maupun bagi organisasi secara umum. Permasalahan akan terus terjadi seperti adanya arus informasi urgen yang dapat tidak tersalurkan dengan baik dan sesuai tujuan.

Konstruk komunikasi dalam organisasi merupakan bentuk yang samar dalam kehidupan yang nyata. Padahal dalam waktu kerja di kantor sebagian besar kegiatan yang dilakukan oelh hampir karyawan berkomunikasi antar satu dengan yang lainnya. Sehingga dalam setiap komunikasi terebut berpeluang untuk membangun *good willing* yang baik untuk kelangsungan karyawan sebagai anggota dari organisasinya.

⁸Departemen Agama RI, *Alqur'an Al-Karim dan Terjemahannya, Yayasan Penyelenggara Penerjemah*, (Bandung: Marwah, 2009), h. 287.

4.1.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya dan dapat dijadikan indikator untuk melihat kondisi suatu organisasi. Kepuasan kerja yang diperoleh karyawan dapat mempengaruhi produktivitas organisasi agar organisasi mampu bersaing dan berhasil mencapai tujuannya, penting untuk memberikan perhatian terhadap sumber daya manusia, terutama karyawan sebagai aset utama organisasi. Perusahaan harus mengutamakan kepuasan kerja agar kinerja dan komitmen mereka meningkat. Sejalan dengan itu informan Abu Ali Farmadi mengungkapkan:

"Bentuk kepuasan kerja itu beragam, salah satunya kalau yang dirasakan dari segi budaya kerjanya sejauh ini nyaman dan sama sekali tidak ada tekanan intinya kita bisa kerja dengan nyaman dan *balance*. Jadi antara pekerjaan dengan lingkungan kerja disini menurut saya sangat kondusif. Jadi selain kondisi kerja yang mendukung, kompensasi dan rekan kerja seperti saat ini juga bisa dikatakan salah satu ada kepuasannya tersendiri".

Selanjutnya informan Ilham Salim menambahkan:

"Karyawan itu sangat peduli terhadap pemenuhan kepuasan kerjanya, salah satunya yang harus sangat diperhatikan yaitu kondisi ruang kerja yang nyaman, fasilitas yang memadai dan kesempatan karyawan untuk berkembang. Jikalau kepuasan kerja tidak terpenuhi itu akan membuat karyawan malas untuk tinggal dan bertahan di pekerjaan tersebut. Ini sama halnya dengan pemenuhan kebutuhan karyawan oleh perusahaan yang sangat penting, semua hal seperti itu dapat meningkatkan loyalitas karyawan sehingga nyaman dan merasa senang untuk bekerja".

Pernyataan tersebut mengartikan bahwa kepuasan kerja merupakan internal individu berupa perasaan dan sikap positif atas pekerjaannya. Kepuasan tersendiri yang menyenangkan, yang timbul sebagai akibat dari persepsi karyawan bahwa dengan menyelesaikan tugas atau dengan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan memiliki nilai yang penting dalam pekerjaan tersebut. Menurut Karyawan Bank

¹⁰Ilham Salim, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

⁹Abu Ali Farmadi, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

Muamalat Parepare kepuasan kerja itu dapat dilihat dari kepuasan terhadap pekerjaannya, kepuasan terhadap imbalan, kepuasan terhadap kesempatan mendapatkan promosi, kepuasan terhadap atasan dan sesama rekan kerja serta kepuasan yang dapat dipengaruhi oleh kelompok yaitu karakteristik individu, variabel statusional dan karakteristik pekerjaan.

Sama halnya dengan informan Ilham Salim, Informan Muhammad Taufik juga mengatakan:

"Perusahaan yang baik itu memang yang sangat memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Ini berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya dan kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan serta sejauh mana karyawan merasakan adanya kerja sama yang baik diantara kelompok yang ada. Kemudian karyawan yang merasa memperoleh perhatian yang baik dari lingkungan pekerjaannya akan menimbulkan semangat kegairahan kerja yang tinggi". 11

Keterangan diatas menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang digelutinya. Kepuasan dalam pekerjaan ialah kepuasan kerja yang dapat di nikmati dalam pekerjaan dengan mendapatkan hasil dari pencapaian tujuan kerja, penempatan dan perlakuan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang dapat menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini, akan lebih memilih untuk mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa/upah yang dia dapatkan dari pekerjaan tersebut. Karyawan akan lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan.

4.1.3 Penyelesaian Konflik

Konflik dapat dikatakan situasi dimana salah satu pihak merasa tidak nyaman atas kepentingannya merasa ditentang oleh pihak lain yang berasal dari perbedaan

11Muhamma

¹¹Muhammad Taufik, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

presepsi mengenai tujuan yang dicapai ataupun dari emosi yang dirasakan oleh salah satu pihak yang menciptakan perselisihan bagi kedua belah pihak.

Hasil wawancara selanjutnya terkait penilaian karyawan bank muamalat mengenai konflik yang mungkin terjadi antara sesama karyawan dan penyelesaiannya dilingkungan perusahaan oleh Darmawansya yang mengatakan:

"Setiap rekan kerja pastinya pernah dihadapkan dengan permasalahan baik itu besar maupun kecil cuma bagaimana kita menanggapinya, setiap hubungan manusia konflik itu tidak dapat di hindari baik itu biasanya terjadi pada sesama rekan kerja maupun kepada atasan sendiri. Perbedaan pribadi dan keyakinan seseorang dapat menjadi faktor pendorong terciptanya konflik. Jadi sesama rekan kerja yang baik memang harus saling pengertian dan memahami satu sama lain mengedepankan komunikasi dan keterbukaan. Karena apabila konflik itu terus menerus terjadi maka akan dapat menimbulkan permusuhan interpersonal dan secara keseluruhan akan manciptakan lingkungan yang negatif bagi pekerja lainnya yang merasa terganggu serta merasakan ketidak nyamanan dalam bekerja. Tapi konflik besar selama saya berkerja di Bank Muamalat Parepare belum pernah terjadi, yang ada hanya konflik ringan yang akan segera teratasi". 12

Keterangan di atas diartikan bahwa konflik akan terjadi apabila ada perbedaan pemahaman antara dua orang atau lebih terhadap berbagai perselisihan, ketegangan dan kesulitan-kesulitan diantara para pihak yang tidak sepaham. Konflik bisa memicu adanya sikap bersebrangan (oposisi) antara kedua belah pihak. Konflik bukanlah sesuatu yang bisa di hindari, dianggap momok yang menakutkan dalam kehidupan berorganisasi melakukan kaus, dipandang dinamisator dalam aktivitas organisasi itu sendiri, tanpa konflik organisasi akan mati dan dengan adanya konflik organisasi akan hidup dan berkembang.

Keterangan tersebut mengartikan bahwa konflik dapat berakibat negatif maupun positif targantung pada cara mengelola konflik tersebut, akibat negatif dari terjadinya konflik yaitu menghambat komunikasi, mengganggu kerja sama atau *team*

-

¹²Darmawansya, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

work, menumbuhkan ketidakpuasan terhadap pekerjaan, individu atau personal dapat mengalamni tekanan (stress), mengganggu konsentrasi, menimbulkan penurunan kualitas dan kepuasan kerja bahkan dapat mengakibatkan karyawan keluar dari perusahaan. Secara positif, konflik bisa membawa masalah yang terjadi ke permukaan sehingga pihak yang terlibat dalam konflik dapat mengatasi dengan melakukan berbagai cara seperti berkreatifitas dalam menyelesaikan konflik, kesempatan berkreatifitas dalam menyelesaikan konflik tersebut dapat digunakan bagi organisasi untuk dapat meningkatkan kinerja individu, tim maupun kinerja organisasi.

4.1.4 Pengembangan Karir

Pengembangan karir meliputi perencanaan karir dan manajemen karir. Perencanaan karir adalah proses yang dilalui oleh individu karyawan untuk mengidentifikasikan dan mengambil langkah-langkah untuk mencapai tujuan karirnya. Manajemen karir merupakan proses yang dilakukan organisasi untuk memilih, menilai dan menugaskan serta mengembangkan para karyawannya guna menyediakan suatu kumpulan orang-orang yang kompeten untuk memenuhi kebutuhan dimasa depan.

Tujuan pengembangan karir yaitu untuk mengembangkan para karyawan agar dapat dipromosikan dan mengungkapkan potensi yang ada pada karyawan, mendorong pertumbuhan, mengurangi penimbunan, memuaskan kebutuhan karyawan serta untuk meningkatkan karir karyawan. Hal ini didukung dengan pernyataan dari informan Darmawansya:

¹³Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2004) h. 289.

"Menurut saya ketika seseorang mendapatkan perlakuan yang adil dalam bekerja salah satunya kepedulian dari atasan sendiri, maka kita sebagai karyawan akan sangat memperhitungkan umpan balik tentang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga para karyawan mengetahui potensi yang perlu diatasi. Akan ada suatu saat nanti umpan balik itu dapat menjadi bahan penting bagi kita karyawan mengambil langkah awal seperti apa yang perlu diambil sebagai bentuk mempromosikan diri dan menjadi berkembang." ¹⁴

Selanjutnya, Informan Muhammad Taufik juga menambahkan:

"Seperti yang saya ketahui pengembangan karir pada karyawan itu sangat diharapkan untuk memotivasi mereka agar bekerja semakin baik lagi. Peningkatan jenjang karir seseorang tentunya sangat berpengaruh kepada kepuasan dan komitmen karyawan dalam bekerja. Apabila karyawan menduduki posisi yang bagus tentunya akan tetap selalu mempertahankannya. Peningkatan jenjang karir di Bank Muamalat sama dengan perusahaan lainnya yaitu dengan memperhatikan kualitas dan kontribusi karyawannya, untuk itu sebagai karyawan yang ingin berkembang tentunya kita harus bekerja dengan giat dan menunjukan potenesi yang ada dalam diri kita sebaikbaiknya. Akan hal itu bank memberikan kesempatan pelatihan peningkatan kerjanya dan pendidikan bagi setiap karyawannya" 15

Keterangan diatas mengartikan bahwa pengembangan karir karyawan bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan efektivitas perlaksanaan pekerjaan para pekerja agar semakin mampu memberikan kontribusi terbaik dalam mewujudkan tujuan organisasi. Pengembangan karir merupakan gabungan dari kebutuhan pelatihan dimasa yang akan datang dan perencanaan sumber daya manusia. Dari sudut pandang karyawan, pengembangan karir memberikan gambaran mengenai jalur-jalur karir di masa yang akan datang di dalam organiasi terhadap para karyawannya. Bagi organisasi, pengembangan karir memberikan jaminan bahwa akan tersedia karyawan-karyawan yang akan mengisi posisi-posisi yang akan lowong di waktu mendatang.

Maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan karir merupakan proses peningkatan jenjang karir seorang karyawan melalui program karir yang

¹⁵Muhammad Taufik, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

¹⁴Darmawansya, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

direncanakan dan di terapkan oleh suatu perusahaan. Didalam hal pengembagan karir karyawan, sebenarnya pihak perusahaan hanyalah memfasilitasi karyawannya ke jenjang selanjutnya . pengaruh utama karir seseorang sebenarnya sangat tergantung kepada kemauan dan kesanggupan karyawan itu sendiri.

4.1.5 Kompensasi

Pemberian kompensasi dari perusahaan merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh didalam pemilihan untuk bekerja di suatu perusahaan. Pemberian kompensasi yang tepat bagi keinginan karyawan maupun kemampuan perusahaan, akan menciptakan hubungan kerja sama yang sehat untuk kemajuan kinerja perusahaan dan salah satu bentuk pemenuhan kualitas kehidupan kerja. Seperti yang dinyatakan oleh informan Abu Ali Farmadi:

"Pada dasarnya manusia bekerja juga ingin memperoleh uang untuk pemenuhan kebutuhan hidupnya, untuk itulah seorang karyawan mulai menghargai kerja keras dan semakin menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan dan karena itu pula perusahaan memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja karyawan yaitu dengan memberikan kompensasi. Disadari bahwa cara manajemen untuk meningkatkan prestasi kerja, memotivasi dan meningkatkan kerja serta mempertahankan karyawan adalah melalui kompensasi. Apabila tempat kita bekerja memberikan tugas yang tidak sebanding dengan yang diberikan maka akan berdampak pada pekerjaan dan loyalitas karyawan itu sendiri. Pemberian kompensasi yang layak dan seimbang akan mencermikan usaha karyawan dengan memperhatikan perkembangan dan kemajuan tempat mereka bekerja. Jadi tentunya ada *feed back* nya masing-masing." ¹⁶

Pernyataan informan diatas mengartikan bahwa kompensasi yang sesuai dengan keinginan karyawan dapat memacu semangat karyawan untuk berkerja lebih baik dari waktu ke waktu, sehingga memberikan pengaruh positif bagi peningkatan hasil kinerja karyawan. Kepuasan terhadap besarnya kompensasi merupakan elemen utama terciptanya kepuasan dan komitmen kerja. Selain daripada itu kepuasan

 $^{^{16} \}rm Abu$ Ali Farmadi, Karyawan Bank Muamalat Parepare, Wawancaraoleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

kompensasi juga berperan membentuk sikap seorang karyawan dalam bekerja. Kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan dan kinerja, sebagai umpan balik yang dapat menjadikan karyawan menyesuaikan perilakunya.

Kompensasi penting bagi karyawan sebagai individu karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran karya mereka diantara para karyawan itu sendiri, keluarga dan masyarakat. Kompensasi acapkali juga disebut penghargaan dan dapat di defenisikan sebagai setiap bentuk penghargaan yang yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontibusi yang mereka berikan kepada perusahaan.¹⁷

4.1.6 Partisipasi Sumber Daya Manusia

Dalam kehidupan sehari-hari partisipasi sumber daya manusia di lingkungan pekerjaan merupakan bagian dari kehidupan dari manusia itu sendiri. Berbagai bentuk peran serta karyawan bank muamalat parepare dalam menggunakan tenaga dan pikiran serta waktunya dalam mewujudkan tujuan organisasi. Selain itu, tanggung jawab karyawan yang perlu memiliki kesadaran penuh dalam menaati dan mematuhi serta mengerjakan semua tugas pekerjaannya dengan baik.

Dengan partisipasi yang aktif diharapkan karyawan dapat meningkatkan kerjanya yang tentunya hal ini sangat tergantung pada sikap, perilaku dan tindakan karyawan yang bersangkutan saat mereka bekerja. Sejalan dengan keterangan tersebut informan Muhammad Taufik mengutarakan bahwa:

"Apabila kita sebagai karyawan diberikan kesempatan untuk menyampaikan masukan seperti saran dan kritik tentunya semua itu juga berdampak pada kelangsungan perusahaan yang tentunya dapat dipertimbangkan atas kekurangan dan masalah yang akan terjadi di tempat yang dirasakan karyawan itu sendiri. Selain itu hal lain seperti menghargai partisipasi atas kinerja sesama karyawan maupun dari atasan akan menciptakan motivasi dan semangat bekerja. Disini sesama karayawan

¹⁷Handoko T, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2008), h. 118.

bebas dan sangat menghargai kritik dan saran yang diberikan karena kita sadar bekerja itu perlu bantuan dan semangat dari rekan sendiri."¹⁸

Karyawan diberikan kebebasan bertindak dan menjalankan tugas yang diberikan. Selain itu, karyawan juga pastinya akan terlibat membuat perencanaan untuk kelangsungan perusahaan tempat mereka bekerja. Seperti yang dinyatakan informan Abu Ali Farmadi mengungkapkan:

"Bentuk partisipasi karyawan itu banyak baik dari masukan saran dan kritik juga pemenuhan tugas dan berbagai kontribusi dalam menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab itu juga penting. Kepuasan harus dirasakan oleh semua karyawan tanpa adanya keberatan yang berdampak pada pekerjaan. Oleh karena itu, segala sesuatu yang terjadi di lingkungan pekerjaan harus ada pasrtisipasi dari semua orang yang bersangkutan. Melalui *breafing* di kantor disana semua dibicarakan dan didengarkan agar kenyamanan dan kepuasan karyawan dalam bekerja terus diperhatikan."

Pernyataan dari informan tersebut menjelaskan bahwa sebuah perusahaan harus terus menerus berupaya memberikan kesempatan bagi sumber daya manusia dalam perusahaan untuk ikut berpartisipasi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya, wewenang dan tanggung jawab masing-masing orang. Dengan demikian karyawan akan memperoleh kesempatan untuk menyiapkan gagasan, kreatiftas, ide, inovasi dan pendapat sebagai kontribusi dalam melaksanakan tugas pokok perusahaan yang akan menumbuhkan persaan diterima, merasa dihargai serta senang dan puas pada karyawan dalam bekerja.

4.2 Dampak *Quality of Work Life* dalam Meningkatkan Komitmen Karyawan Bank Muamalat Parepare

Kualitas kehidupan kerja (QWL) merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan perusahaan. Jika kualitas kehidupan kerja berfokus pada pentingnya penghargaan pada sumber daya manusia dilingkungan kerja dan pada

¹⁹Abu Ali Farmadi, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

¹⁸Muhammad Taufik, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

konsepnya kualitas kehidupan kerja yaitu adanya bentuk penghargaan terhadap manusia sebagai pekerja dan menyediakan sarana penunjang dilingkungan pekerjaan.

Seperti yang diungkapkan Informan Ilham Salim sebagai berikut:

"Selama saya bekerja dapat dikatakan pemenuhan kebutuhan saya untuk memenuhi tugas-tugas kantor sedikit terpenuhi servicenya bagus sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik jika dilihat dari segi fasilitas dan manajemen atasan. Masalah pemenuhan kualitas kehidupan kerja yang diterapkan di bank muamalat dapat dirasakan seperti adanya lingkungan kerja yang aman dan sehat, peluang karyawan untuk terus tumbuh serta pemenuhan hak-hak karyawan sangat diperhatikan. Jadi, rasanya kepuasan dalam bekerja dan keinginan terus berkarir disini tidak pernah terhalang."

Kemudian menurut informan Muhammad Taufik yaitu:

"Sebagai bentuk kualitas kehidupan yang saya rasakan loyalitas saya untuk bekerja semakin tinggi. Tanggung jawab sosial kantor kepada karyawannya cukup terpenuhi salah satu contohnya itu waktu bekerja yang memang semestinya jadi ada keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi karyawannya." ²¹

Keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja yang seharusnya yaitu mempekerjakan karyawan bukan semata-mata digunakan tenaganya saja akan tetapi kemampuan intelektualnya, harkat dan martabat manusiaperlu di akui dan managerial yang diinginkan adalah demokratik. Bank muamalat menyadari betul masalah utama yang patut mendapat perhatian yaitu pemenuhan *quality of work lige* pada karyawan yang berdampak pada loyalitas karyawan yang berkualitas.

Komitmen pada karyawan di sebuah perusahaan memanglah sangat penting untuk dimiliki karyawan guna menunjang *perfomance* karyawan dan demi kemajuan keberlangsungan keberadaan organisasi. Komitmen sangat bekaitan erat dengan individu-individu yang ada dalam organisasi. Tercapai tidaknya tujuan sebuah perusahaan tergantung pada individu ataupun dumber daya yang ada dalam organisasi. Organisasi perlu menanamkan banyak hal yang menyangkut dengan

²¹Muhammad Taufik, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

²⁰Ilham Salim, Karyawan Bank Muamalat Parepare, *Wawancara* oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

keryawan agar karyawan dapat berkontribusi secara maksimal terhadap tujuan-tujuan perusahaan, salah satunya komitmen pada diri karyawan karena dengan adanya komitmen yang tinggi maka karyawan akan loyal pada organisasi. Salah satu faktor yang perlu di perhatikan organisasi adalah kualitas kehidupan kerja karyawan. Seperti halnya yang dirasakan oleh Karyawan Bank Muamalat Parepare terhadap loyalitasnya pada perusahaan yang diungkapkan oleh informan Darmawansya sebagai berikut:

"Bagian dari kualitas kehidupan kerja yang diterapkan rasanya memiliki hibungan positif dengan komitmen karyawan pada perusahaan yang menimbulkan kesejahteraan bersama. Semua bentuk kualitas kehidupan kerja yang diberikan setiap perusahaan pastinya berbeda tergantung pada kita sebagai karyawan apakah menyetujui dan menerimanya karena semuanya akan berdampak pada kenyamanan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sejauh ini karena saya baru hanya berkarir pada bank karena sudah merasa cocok dan merasa *balance*. Kondisi lingkungan kerja yang saya rasakan tentunya menjadi alasan saya untuk loyal dan berkomitmen untuk terus berkontribusi di tempat ini."

Pernyataan tersebut mengartikan bahwa cara Bank Muamalat Parepare menerapkan *quality of work life* dengan penuh perhatian dan fokus terhadap nilainilai dasar kualitas kehidupan kerja. Karyawan perlu mendapatkan adanya aspek kualitas kehidupan kerja seperti keseimbangan yang harmonis antara kegiatan karir dan kehidupan keluarga atau kehidupan pribadi karyawan, ketika karyawan khawatir tentang masalah pribadi diluar urusan pekerjaan, mereka menjadi terganggu dan komitmen mereka berkurang seiring dengan produktivitas mereka. Hal ini sejalan dengan keterangan dari informan Muhammad Taufik:

"Pemberian kualitas kehidupan kerja pada karyawan merupakan nilai yang sangat penting yang berkaitan dengan kelangsungan pekerjaan, hal ini sangat berdampak pada loyalitas dan partisipasi kami sebagai karyawan untuk kemajuan perusahaan. Sejalan dengan itu komitmen karyawan dilihat dengan kondisi perusahaan, apabila perusahaan mampu menghargai dan memanusiakan karyawan sebaliknya pun karyawan akan melakukan hal demikian keperusahaan. Jika dilihat

 $^{^{22} \}mbox{Darmawansya},$ Karyawan Bank Muamalat Parepare, Wawancaraoleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

dari faktor gaji, karir dan lingkungan kerja yang terpenuhi maka komitmen kita untuk bekerja juga semakin tinggi."²³

Hasil wawancara yang didapatkan dari informan disimpulkan bahwa, *quality* of work life tersebut sangat berpengaruh meskipun belum banyak perusahaan yang mangadopsi komitmen organisasional sebagai budaya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sajjad dan Abbasi yaitu hasil dimensi *quality of work life* berdampak baik pada komitmen karyawan. Termasuk dimensi lingkungan yang aman dan sehat, pengembangan kemampuan manusia, konstitualisme, integrasi sosial dan total ruang hidup. Semakin tinggi dimensi kualitas kehidupan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka komitmen yang dimiliki akan tinggi dan begitu pula sebaliknya jika karyawa merasakan penerapan dimensi kualitas kehidupan kerja yang rendah maka komitmen karyawan akan rendah pula.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan melibatkan 4 (empat) responden yang merupakan Karyawan Bank Muamalat Parepare. Pada wawancara tersebut peneliti menanyakan pada karyawan terkait penerapan kualitas kehidupan kerja yang dirasakan oleh karyawan itu sendiri serta Dampaknya pada komitmen dan loyalitas mereka selama bekerja di Bank Muamalat Parepare. Karyawan menyatakan bahwa mereka merasa nyaman dan merasa bergairah dalam bekerja jika faktor seperti pengembangan karir, gaji yang memadai, beban kerja yang tidak terlalu tinggi dan juga adanya tunjangan dan tambahan yang mereka dapatkan. Oleh karenanya aspek kualitas kehidupan kerja merupakan faktor-faktor terpenting bagi tumbuhnya komitmen karyawan termasuk kesejahteraan karyawan itu sendiri.

Semakin tinggi *quality of work life* maka komitmen organisasi yang dimiliki akan semakin tinggi. Kualitas kehidupan kerja dalam kaitannya dengan interaksi

-

 $^{^{23}\}mathrm{Muhammad}$ Taufik, Karyawan Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Kantor Bank Muamalat Parepare, 01 September 2020.

antara lingkungan kerja dan kebutuhan pribadi karyawan, mereka menekankan kebutuhan pribadi karyawan akan terpenuhi ketika karyawan merasa puas akan imbalan dari perusahaan seperti kompensasi, promosi, pengakuan dan pengambangan dapat memenuhi harapan mereka yang akan menyebabkan *quality of work life* yang sangat baik. Pekerja cenderung menganggap tempat kerja mereka dengan cara positif jika kondisi tertentu ada di tempat kerja. Kondisi diidentifikasi oleh mereka yang memiliki tuntutan yang wajar, imbalan intristik dan ekstristik yang tinggi, dukungan sosial yang baik, pengaruh atas keputusan kerja, dan sumber daya yang tersedia untuk melakukan pekerjaan mereka. Dari keterangan diatas mengartikan dengan adanya faktor kualitas kehidupan kerja yang terpenuhi maka kualitas kehidupan kerja akan lebih tinggi, karyawan akan komitmen dan semangat serta absensi rendah niat berhenti (*turnover*) juga rendah.

Penjelasan tersebut dapat kita pahami bahwa tuntutan yang wajar merupakan beban kerja yang wajar, tidak menyita waktu dan tidak membebani karyawan merupakan faktor yang menimbulkan stress. Kemudian dukungan sosial yang baik merupakan idikasi dari terciptanya komunikasi yang baik dan tidak adanya konflik dan sumber daya yang ada dilingkungan kerja. Lingkungan kerja inilah yang berkaitan erat dengan keselamatan dan kesehatan kerja.