

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah

Kemajuan era globalisasi saat ini terjadi semakin cepat di semua kegiatan bisnis. Globalisasi yang muncul merupakan *global competition*, *global business*, dan *global company* yang memengaruhi perekonomian Indonesia. Persaingan di dunia bisnis yang semakin ketat menghadapkan perusahaan pada layanan yang memiliki daya saing yang kuat dan efisien. Setiap perusahaan, baik di bidang manufaktur atau jasa saling berkompetisi untuk membuat konsumen tetap setia dan tidak berpaling pada produk lain. Bidang jasa berbeda dengan manufaktur, pada bidang jasa elemen manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan dengan konsumen karena keberhasilan perusahaan untuk mendapat kesetiaan pelanggan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Interaksi antara karyawan dengan konsumen memegang peranan penting dalam memperoleh pelanggan yang setia memberikan pelayanan yang berkualitas.

Perkembangan era globalisasi juga mengakibatkan kemajuan teknologi untuk menghasilkan alat transportasi dan telekomunikasi yang menjadikan hubungan antar satu dengan yang lainnya yang terjadi di sekitar kita dapat diakses tanpa mengalami kesulitan. Sedangkan kemajuan ilmu pengetahuan mampu menciptakan manusia-manusia yang unggul di berbagai bidang. Kondisi tersebut merupakan sebuah tuntutan bagi setiap organisasi baik profit maupun nonprofit untuk menyiapkan sumber daya manusia (SDM) yang

unggul. Oleh karena itu, tanpa adanya persiapan SDM yang matang akan sulit bagi organisasi untuk bersaing dengan yang lain. Tanpa disadari SDM memiliki peranan kunci dalam menentukan survival (keberlangsungan), efektivitas dan daya saing suatu organisasi. Praktik SDM membantu mendukung strategi suatu organisasi dan memberikan *customer value* (nilai pelanggan). Bahkan di era ekonomi yang memanjakan pelanggan, SDM tetap merupakan sumber daya nomor satu. Mengingat peranannya yang begitu besar, maka sebuah organisasi harus betul-betul memerhatikan SDM secara maksimal. Oleh karena itu, fokus utama sebuah organisasi seharusnya ada pada karyawan.

Kemajuan-kemajuan itu juga menyebabkan perkembangan BMT yang cukup pesat dan memicu persaingan yang cukup ketat tidak hanya diantara BMT tetapi juga bersaing dengan bank-bank Islam dan konvensional dalam fungsi intermediasi. Melihat potensi yang besar itu, bank-bank besar mulai melirik kredit mikro ini, hal ini ditandai dengan berdirinya unit-unit usaha yang khusus melayani pengusaha kecil seperti unit di bank Danamon, BRI, BCA dan lain sebagainya. Sebagai contoh bank Danamon, Bank ini membuka unit yang disebut Danamon Simpan Pinjam, dimana kantor unitnya dibuka di daerah-daerah dimana BMT beroperasi dan dengan merekrut karyawan yang berpengalaman selama ini bekerja di BMT dengan memberikan iming-iming gaji yang lebih tinggi. Disamping itu unit itu memberi fasilitas dan akses kredit yang lebih mudah dengan didukung permodalan yang besar, hal ini menjadi potensi mengancam kelangsungan BMT yang ada di sekitarnya.

Apalagi diperparah dengan pemberian tingkat bunga yang lebih rendah dari bagi-hasil yang diberikan oleh BMT. Tantangan ini yang menjadi pemicu BMT untuk lebih profesional dalam mengelola sumberdaya secara professional.

Baitul Maal wat Tamwil merupakan salah satu lembaga keuangan syariah selain bank yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan dananya. Fungsi lembaga keuangan ini mirip dengan keberadaan Bank umum syariah, pembedanya adalah jika bank umum Syariah memiliki produk jasa kliring, transfer, sedangkan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) hal tersebut tidak ada.¹ Dalam menghadapi persaingan di dunia bisnis yang semakin ketat memaksa BMT untuk menyeleksi anggota karyawannya agar mampu bersaing dengan bank konvensional ataupun lembaga keuangan lainnya. Karena, karyawan merupakan aset utama dari suatu perusahaan, keberhasilan suatu perusahaan tidak lepas dari peran seorang karyawan. Oleh karenanya, dalam menyeleksi karyawan perlu memperhatikan kualitas kehidupan kerja (*quality of worklife*), nawawi mengemukakan, 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 menjanjikan². Kemudian kinerja karyawan, kinerja karyawan (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang mampu dicapai oleh seorang

¹ Lantip Susilowati, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Iqtishadia*, Vol 5, hlm. 5

² Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, Cet. ke- 4, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2001), hlm. 53

karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan. Sedangkan kinerja sendiri adalah kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.³ Dan terakhir yang perlu diperhatikan dalam menyeleksi karyawan adalah kepuasan kerja, Handoko menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan ketika para karyawan menjalankan pekerjaannya masing-masing.⁴

Semakin berkembangnya industrialisasi dan pertumbuhan ekonomi, perusahaan harus mampu meningkatkan dan mengembangkan organisasi sosial serta kerangka kerja yang mendukung. Hasibuan mengemukakan bahwa, manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi yaitu sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi, sehingga menjadikan manusia sebagai aset yang harus ditingkatkan efisiensi dan produktivitasnya⁵.

Sebagai lembaga keuangan yang berbasis Islam, lembaga BMT dituntut untuk dapat mengelola sumberdaya manusia yang dimiliki secara profesional sehingga mampu berkompetisi dengan lembaga keuangan mikro yang konvensional maupun dengan lembaga keuangan lainnya. Sebagian BMT sengaja memanjakan anggotanya melalui pelayanan yang diberikan.

³ Mangkunegara, Anwar Prabu, *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*, (Jakarta: 2006), hlm. 67

⁴ T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi ke 14, (Yogyakarta: BPF.2001), hlm. 193

⁵Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kunci Keberhasilan*, (Jakarta: CV Haji Masagung.2001) hlm. 12

Bahkan dewasa ini anggota sudah dianggap sebagai raja, dan sebagai bos yang harus segera dipenuhi kebutuhan dan keinginannya seperti dilayani secara cepat, dan akurat. Anggota dibuat nyaman mungkin dengan keramahan dan sopan santun dari para karyawan BMT. Anggota juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan.

Kemajuan ekonomi juga telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. Demikian pula halnya dengan anggota, mereka telah pandai memilah-milah produk mana yang memberikan keuntungan yang lebih, serta pelayanan yang memuaskan.

Dengan lingkungan bisnis yang sangat dinamis sekarang ini, menuntut perusahaan untuk selalu kreatif dalam mencari berbagai cara untuk menghadapi persaingan. Optimalisasi fungsi sumber daya manusia merupakan strategi untuk mencapai keunggulan, namun demikian untuk mempertahankan karyawan perlu penciptaan lingkungan kerja yang berkualitas yang biasa disebut *quality of worklife* (kualitas kehidupan kerja). *Quality of work life* merupakan gambaran kualitas hubungan personal dengan kondisi kerja secara keseluruhan. Penciptaan lingkungan kerja yang berkualitas merupakan tugas seluruh komponen yang ada di organisasi. *Quality of worklife* merupakan konsep yang multi dimensional yang meliputi berbagai aspek yang ada dalam kerja yang berdampak pada kinerja organisasi

secara keseluruhan. Nursasongko mengemukakan, sedikitnya terdapat sembilan aspek *quality of worklife* yakni, partisipasi anggota organisasi, kesempatan untuk mengembangkan diri, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, keselamatan kerja, kesehatan kerja, kebanggaan organisasi, kesehatan lingkungan kerja.

Tujuan perusahaan akan dapat tercapai dengan baik, apabila karyawan dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu diperlukan tenaga yang berpendidikan dan mempunyai motivasi yang tinggi. Pelatihan dan motivasi akan mempengaruhi karyawan dalam pelaksanaan tugas, karena sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik. Karyawan yang kurang memiliki pengetahuan yang cukup tentang bidang kerjanya (lebih-lebih karyawan baru) akan bekerja tersendat-sendat, pemborosan waktu dan faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh golongan karyawan yang belum memiliki pengetahuan yang cukup tentang bidang kerjanya.

Dalam meningkatkan efisiensi karyawan antara lain diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Manajemen SDM memiliki peran yang sangat penting dalam pencapaian tugas peningkatan SDM. Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik pula terutama sumber daya manusia yang merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, serta menggerakkan segala hal yang ada dalam perusahaan. Maka dari itu, diperlukan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk menciptakan kader-

kader yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Kualitas kehidupan kerja (*Quality of worklife*) merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Di Indonesia, kualitas kehidupan kerja secara minimal terpenuhi dengan dilaksankannya Undang-Undang ketenagakerjaan No.13 tahun 2003 yang diantaranya mengatur tentang kesempatan dan perlakuan yang sama, pelatihan kerja, hubungan kerja, perlindungan, pengupahan, kesejahteraan karyawan, serta hubungan industrial.

Pada dasarnya pendekatan sumber daya manusia menekankan pada pendapat, bahwa manusia adalah titik pusat dari segala keberhasilan setiap usaha yang akan di lakukan. Sehingga tenaga manusia baik fikiran, kreatifitas dan daya cipta yang merupakan cerminan untuk manusia, harusdapat di upayakan serta di gunakan seoptimal mungkin⁶.

Tekanan persaingan dalam dunia bisnis menuntut perusahaan untuk memikirkan bagaimana cara perusahaan beradaptasi dengan lingkungan yang senantiasa berubah. Perusahaan beradaptasi dengan lingkungannya dalam artian perusahaan harus melakukan restrukturisasi dalam organisasinya yang sesuai dengan lingkungan administratif perusahaan. Bentuk adaptasi lainnya adalah dalam hal manajemen SDM, seperti pengembangan karir, pelatihan dan perencanaan pembagian keuntungan yang fleksibel. Seiring dengan berubahnya komposisi dari tenaga kerja, berubah pula nilai-nilai kolektif, tujuan dan kebutuhan SDM. Perusahaan harus memonitor perubahan

⁶Muslich, *Etika Bisnis Pendekatan Substansi dan Fungsional*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Cetakan Ke 1, 1998), hlm. 61

kebutuhan tersebut jika perusahaan ingin mempertahankan tenaga kerja yang produktif. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan (*internal factor*) maupun upaya strategis dari perusahaan.

Mengelola sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan juga dalam proses pembangunan nasional, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya.

Hal-hal penting yang perlu diperhatikan dalam hubungan tersebut adalah kepuasan kerja, kinerja, sistem komunikasi, perubahan dan pengembangan perusahaan serta peningkatan kesejahteraan karyawan. Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu

kesempatan untuk memperoleh pendidikan dan latihan kerja serta peningkatan kepuasan kerja karyawan. Karena tingkat kepuasan akan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara karyawan dengan perusahaan menjadi hubungan timbal balik. Ketidakpuasan dan rendahnya tingkat kepuasan karyawan dapat menimbulkan gangguan dan hambatan serta ketidaklancaran suatu perusahaan juga semua proses yang ada didalamnya. Hal itu ditandai dengan adanya tingginya tingkat absensi, keterlambatan, kesenjangan, memperlambat pekerjaan bahkan sampai dengan penolakan perintah dari atasan. Sebaliknya kepuasan karyawan dalam bekerja dapat menumbuhkan suatu dorongan motivasi dan semangat kerja dalam dirinya untuk menunjukkan prestasi yang lebih baik, akhirnya dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan.

Suatu perusahaan akan meningkatkan kinerjanya bila adanya kerjasama dan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawannya. Karena dengan meningkatkan kinerja karyawan otomatis akan meningkatkan kinerja perusahaan. Dan karyawan pun sebaiknya diperlakukan seperti partner usaha dan bukan sebagai buruh semata. Menurut Anwar, kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya⁷. Sedangkan menurut Syafaruddin, kinerja adalah proses

⁷Anwar P Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 67

melalui kegiatan-kegiatan karyawan dan hasil yang diperolehnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai organisasi⁸.

Dari yang pernah saya tinjau di BMT Sahara Kauman Tulungagung, saya menemukan *quality of worklife* dan kinerja karyawan serta kepuasan kerja sangat baik terlihat dari tingkat partisipasi masyarakat yang ingin bekerja sama dengan BMT Sahara sangat banyak. Itu mengindikasikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BMT Sahara sangat memuaskan. Serta, kerjasama antar sesama karyawan juga terjalin sangat baik.

Dari uraian diatas maka bisa kita ketahui pentingnya *quality of worklife*, kinerja karyawan dan kepuasan kerja dalam lembaga. Maka penulis ingin melakukan penelitian lebih yang berjudul “**PENGARUH QUALITY OF WORKLIFE DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA BAITUL MAAL WAT TAMWIL PAHLAWAN TULUNGAGUNG DAN BAITUL MAAL WAT TAMWIL SAHARA TULUNGAGUNG**”

⁸Syafaruddin. Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif* vol 4, (Yogyakarta: BPFE, 2001), hlm. 179

B. Identifikasi Masalah

Baitul Maal wat Tamwil saat ini dihadapkan oleh masalah yang hampir sama dihadapi oleh lembaga keuangan. Pada saat ini lembaga keuangan berbeda dengan lembaga keuangan pada jaman dahulu, dimana perbankan pada jaman dahulu merupakan kebutuhan yang dicari oleh masyarakat. Masyarakat membutuhkan lembaga keuangan untuk mempermudah perekonomian dari transaksi simpan maupun pinjam. Fakta yang ada saat ini adalah lembaga keuanganlah yang membutuhkan masyarakat untuk ditarik sebagai nasabah/anggota. Sama halnya dengan jasa perbankan lain yang akan berlomba-lomba untuk mengedepankan pelayanan untuk menarik nasabah dan memuaskan nasabah yang telah bergabung. BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung perlu mengetahui seberapa besar *quality of worklife* dan kinerja karyawannya demi menciptakan kepuasan kerja yang juga dapat mempengaruhi minat nasabah/anggota menjadi mitra dari BMT itu sendiri.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara *Quality Of Worklife* terhadap Kepuasan Kerja di BMT Pahlawan Tulungagung?
2. Apakah ada pengaruh antara *Quality Of Worklife* terhadap Kepuasan Kerja di BMT Sahara Tulungagung?
3. Apakah ada pengaruh antara Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Pahlawan Tulungagung?
4. Apakah ada pengaruh antara Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Sahara Tulungagung?
5. Apakah dua variabel *Quality Of Worklife* dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara bersamaan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Pahlawan Tulungagung?
6. Apakah dua variabel *Quality Of Worklife* dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara bersamaan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Sahara Tulungagung?
7. Dari dua variabel *Quality Of Worklife* dan Kinerja Karyawan, variabel manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *Quality Of Worklife* terhadap Kepuasan Kerja di BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Quality Of Worklife* terhadap Kepuasan Kerja di BMT Sahara Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Pahlawan Tulungagung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Sahara Tulungagung.
5. Untuk mengetahui apakah dua variabel *Quality Of Worklife* dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara bersamaan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Pahlawan Tulungagung.
6. Untuk mengetahui apakah dua variabel *Quality Of Worklife* dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara bersamaan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Sahara Tulungagung.
7. Untuk mengetahui dari dua variabel *Quality Of Worklife* dan Kinerja Karyawan yang berpengaruh secara dominan terhadap Kepuasan Kerja pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan sekaligus mengetahui secara langsung penerapan teori ke praktik yang berkaitan dengan *Quality Of Worklife*, dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja di BMT Sahara Tulungagung serta BMT Pahlawan Tulungagung dan pada lembaga keuangan Syariah atau Konvensional lainnya.

2. Kegunaan secara praktis

a. Untuk lembaga yang diteliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung untuk tetap menjaga *quality of worklife*, dan kinerja karyawan agar kepuasan kerja di BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung dapat terpenuhi.

b. Untuk akademisi

Menambah khasanah keilmuan dalam bidang mikro syariah di pelajaran perkuliahan.

c. Untuk peneliti

Bisa menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh, serta menambah wawasan baik teori ataupun praktek dalam suatu lembaga keuangan mikro syariah.

d. Untuk peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan referensi untuk peneliti selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup ini meliputi *quality of worklife*, kinerja dan kepuasan karyawan. Populasi dari penelitian ini yaitu semua karyawan di BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung tahun 2019.

2. Keterbatasan Penelitian

Adapun dalam penelitian ini batasan yang dipilih sebagai berikut :

- a. Penelitian ini hanya menggunakan sampel pada seluruh karyawan yang ada di BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung tahun 2019.
- b. Kebersediaan karyawan dari BMT Sahara untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah merupakan definisi variabel secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian obyek yang diteliti. Variabel penelitian terdiri dari dua macam, yaitu variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X). Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, diperlukan adanya penegasan istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

- a. Pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.⁹ Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada di sekitarnya.
- b. Karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka.
- c. Kerja adalah sesuatu yang dikeluarkan oleh seseorang sebagai profesi, sengaja dilakukan untuk mendapatkan penghasilan. Kerja dapat juga diartikan sebagai pengeluaran energi untuk kegiatan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.
- d. *Quality Of Worklife* adalah adalah program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan karyawan yang lebih baik¹⁰.
- e. Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya¹¹.

⁹ Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005), hlm. 849

¹⁰ Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, ... hlm. 53

¹¹ Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 196

- f. Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan.
- g. *Baitul Maal wat tamwil* (BMT) adalah sebuah lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan dalam bentuk koperasi usaha. Yang berorientasi non profit dan komersial. seperti : pengumpulan dana zakat, infaq, dan shadaqah¹².

2. Definisi Operasional

Dari definisi konseptual di atas maka dapat dijelaskan maksud dari judul “Pengaruh *Quality Of Worklife* Dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja Pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Pahlawan Tulungagung Dan *Baitul Maal Wat Tamwil* Sahara Tulungagung “adalah untuk mengetahui hal – hal atau faktor – faktor apa yang dapat mengarahkan *quality of worklife* dan kinerja karyawan, sehingga terciptanya kepuasan kerja karyawan yang juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di BMT tersebut.

¹² Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta : UII Press, 2004), hlm.126

H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah yang menjadi objek penelitian dan alasan diangkatnya judul tersebut.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka teori tentang pengaruh *quality of worklife*, kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja pada BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian yang diawali pendefinisian sampai dengan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran analisis data yang meliputi analisis statistic, hasil pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan dari rumusan masalah I, rumusan masalah II, rumusan masalah III, dan rumusan masalah IV.

BAB VI KESIMPULAN

Bab ini berisi simpulan yang menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA