PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE (QWL) DAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA STAF TELLER BANK PEMBANGUNAN DAERAH KALIMANTAN SELATAN

Gusti Meinar Girda Ariani[1] dan Citra Amelia[2]
E-mail : meinargirda70@gmail.com

[1,2] Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze whether there is influence of, quality of work life and workload to against employee job satisfaciton on Teller Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan. This research is categorized as quantitative research with questionnaire instrument. Population in this research is all Teller of Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan counted 32 people. Sampling technique by means of saturated sampling technique or census. The data used in this study is the primary dataobtained through questionnaire. The analysis method by using validity test and reliability test using Cronbach Alpha. Measurers proved to be valid and reliable for research instruments. Multiple regression analysis is used to test the hypothesis of this research.based on the results of this study it is known that the results of multiple linear regression test is Y = 23,166 + 0,271 X1 + 0,588 X2 where, quality of work life (X1), workload (X2) and job satisfaction (Y). Then T test results of variable quality of work life has significant affect employee job satisfaction (2,710>2,039). Workload has a significant effect that is (4,922>2,039). Test F together there is a significant influence on employee job satisfaction (247,626 >3,32). R square test results give a value of 0,925 which mean 92,5% employee satisfaction variable can be explained through two independent variables, while the rest of 7,5% influenced or explained by other factors not included in this study.

Keywords: : Quality Of Work Life, workload and job satisfaction of employess

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah modal paling berharga di dalam suatu organisasi, khususnya organisasi perbankan yang memiliki budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan untuk kepuasan nasabah, dilengkapi dengan sistem dan teknologi yang tinggi sehingga orang-orang yang bekerja di dalamnya dituntut untuk selalu kompeten dan profesional di bidangnya. Karyawan merupakan kunci penentu keberhasilan perusahaan oleh karena itu setiap karyawan selalu dikembangkan dalam hal pengetahuan dan keterampilannya dalam bekerja, dan diberikan *reward* dalam menunjang dan memotivasi karyawan untuk selalu memberikan *performance* terbaiknya, sehingga apabila kinerja karyawan meningkat maka kinerja perusahaan juga akan meningkat yang mana tujuan akhirnyaadalah pencapaian tujuan perusahaan.

Perusahaan dalam hal ini mampu memberikan kualitas kehidupan kerja yang baik, maka akan berdampak terhadap kinerja karyawan serta kepuasan kerja semakin baik. Quality of Work Life memiliki hubungan positif dengan kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut diperkuat dalam penelitian terdahulu oleh Alfani, (2018) bahwa Quality of Work Life terkait dengan kepuasan kerja dan Quality of Work Life yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan adalah satu – satunya bank daerah yang ada di Kalimantan Selatan, beralamat di Jl. Lambung Mangkurat No. 7 Banjarmasin. Bank Kalsel memfokuskan pada Quality Work Life bagi karyawannya sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dan selarasnya dalam mengimplementasikan Standar Oerasioanl Perusahaan, khususnya untuk posisi Teller yang memiliki hubungan langsung dengan masyarakat.

Hasil yang diperoleh dengan diterapkannya Quality Work Life dalam Bank Kalsel diantaranya mendapatkan penghargaan dengan Nominasi Pelayanan terbaik Tahun 2020 untuk posisi Teller, yang dilakukan oleh Marketing Research Indonesia. Penilaian tersebut menggunakan metode *Mystery shopping* yang ditugaskan untuk berkunjung pada beberapa bank dan melakukan transaksi sebagai nasabah. Hal ini secara tidak langsung membuktikan bahwa *teller* memegang peranan penting karena merupakan garda terdepan dalam hal menjembatani transaksi dengan nasabah. Secara umum tugas *teller* adalah menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai. Karena tidak semua hal bisa dilakukan oleh teknologi oleh karena itu transaksi keuangan ditransaksikan oleh *teller*. Seorang *teller* harus punya kejelian dan ketelitian khususnya dalam menangani masalah keuangan. Jangan sampai *teller* salah melakukan transaksi dan berakibat pada kerugian nasabah. Karena selalu bertemu dengan nasabah setiap hari dalam hal bertransaksi, maka *teller* bank wajib memiliki penampilan yang menarik. Seorang teller harus pandai berkomunikasi agar apa yang dibutuhkan nasabah bisa diproses sesuai prosedur.

Namun penurunan kinerja karyawan staf Tellerterlihat dari terdapat banyak karyawan yang mempunyai kebiasaan menunda pekerjaan dan menyebabkan banyak pekerjaan terbengkalai, dimana hal ini menimbulkan beban kerja yang berlebih pada waktu atau periode berikutnya karena banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan,

sehingga menyebabkan kinerja menurun. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukandalam penelitian, memaparkan bahwa masih lemahnya faktor motivasi dikalangan pegawai Teller, hal ini menyebabkan Quality Work Life Teller yang masih kurang dalam menjalankan tugas sesuai standar dan budaya kerja yang telah ditetapkan di Bank Kalsel dan masih adanya pola pikir karyawan yang kurang puas terhadap pemberian reward, karena dari aspek beban kerja dari yang bekerja secara kontinu (bersungguh-sungguh) dengan yang bekerja seadanya dalam pembebanan aspek finansial (insentif, bonus, dan jasa produksi) kurang lebih sama.

TINJAUAN TEORITIS

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja bisa diartikan sebagai sikapemosional pegawai yang mencintai dan menyenangi pekerjaannya (Hasibuan, 2003). Kepuasan atau ketidakpuasan pegawai tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan. Apabila yang didapat karyawan lebih rendah dari pada yang diharapkan akan menyebabkan pegawai tidak puas. kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan diri pegawai yangberhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya (Handoko, 2001).

Quality of Work Life (QWL)

Walton (dalam Priyono, 2020) yaitu pertumbuhan dan pengembangan, partisipasi, lingkungan fisik, pengawasan, upah dan keuntungan, hubungan sosial, integrasi tempat kerja. Namun, dalam penelitian ini hanya akan dikategorikan menjadi empat variabel. Alasan peneliti menggunakan empat indikator ialah karena tidak semua indikator memiliki kriteria sesuai dengan objek yang telah penulis tentukan. Oleh karena itu, indikator yang dipilih sengaja ditentukan dengan harapan agar menghasilkan data yang akurat. Pemilihan indikator ini sejalan dengan penelitian Priyono, (2020), yaitu:

1. Partisipasi dalam pemecahan masalah. Dimana perusahaan memberikan kesempatan kepada para karyawan untuk berpartisipasi aktif didalam pengambilan keputusan yang memiliki implikasi baik secara langsung atau tidak langsung terhadap pekerjaannya
2. Pertumbuhan dan pengembangan. Dimana perusahaan memberikan kemungkinan dan kesempatan kepada para karyawan untuk mengembangkan kemampuan serta mempergunakan kemampuan dan ketrampilannya

3. Sistem imbalan yang diberikan bersifat inovatif. Dimana perusahaan didalam memberikan imbalan kepada karyawan dapat mencukupi kehidupan karyawan dan berdasarkan standard hidup pada daerah dimana karyawan tersebut bekerja (upah minimum regional)

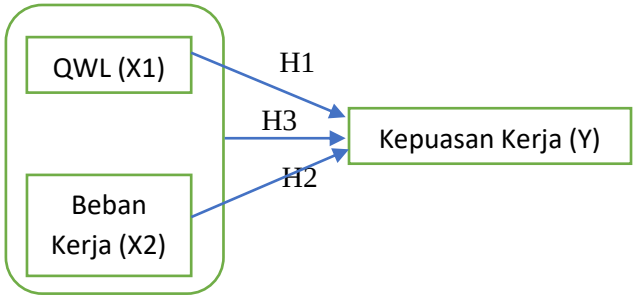
4. Perbaikan lingkungan pekerjaan. Dimana lingkungan kerja bersifat kondusif, serta terdapat suatu tata tertib yang jelas**.**

Beban Kerja

Beban kerja adalah suatuperbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi (Astianto dalam Meshkati, 2011). Positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Persepsi terhadap beban kerja berkaitan dengan faktor atribut peran dan pekerjaan.

KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka penelitian ini menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Quality Of Work Life(X1) dan beban kerja (X2), sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan kerja (Y) yaitu sebagai berikut :



Sumber : Data diolah (2023)

Gambar 1. KERANGKA PEMIKIRAN

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Quality Of Work Life Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.

Quality Of Work Life (QWL) mengacu pada keadaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkannya lingkungan pekerjaan bagi seseorang. Sumarsono (2004) mendefinisikan QWL sebagai salah satu pendekatan sistem manajemen untuk mengkoordinasikan dan menghubungkan potensi SDM dalam organisasi, sebagai suatu upaya pimpinan untuk memenuhi kebutuhan anggota maupun organisasi secara

simultan dan terus menerus. Dari pembahasan di atas maka diperoleh hipotesis 1 penelitian.

H1 : Quality Of Work Life (QWL) signifikan terhadap kepuasan kerja Staf Teller.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Beban kerja artinya setiap karyawan melaksanakan tugas pekerjaan yang dipercayakan untuk dikerjakan dan dipertanggungjawabkan oleh satuan organisasi atau seorang karyawan tertentu sesuai dengan kemampuan dan kesanggupan sehingga efektivitas kerja akan berhasil dengan baik. Goetz, et al(2013) menyatakan tekanan beban kerja yang berlebihan dapat berdampak pada penurunan kepuasan kerja karyawan. Adanya penerapan beban kerja membuat karyawan dituntut untuk mengeluarkan seluruh potensi yang dimiliki. Beban kerja yang dilakukan oleh supervisor menjadi sangat penting, karena berkaitan dengan kepuasan karyawan dalam bekerja. Dalam Penelitian Dhani (2010) mengatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

H2 : Beban Kerja berpengaruh signifkan terhadap kepuasan kerja Staf Teller

Pengaruh Quality Of Work Life dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Quality Of Work Life dan Beban Kerja berkaitan dalam peningkatan kepuasan kerja pegawai, sehingga untuk memenuhi kepuasan kerja pegawainya instansi perlu memperhatikan kedua hal tersebut. Apabila quality of work life meningkat maka kepuasan kerja juga akan mengalami peningkatan. Hal ini didukung oleh penelitian Alfani (2018), mengatakan bahwa QWL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Berikutnya jika beban kerja meningkat maka kepuasan kerja akan menurun. Variabel beban kerja dan hubungannya dengan kepuasan kerja juga diteliti oleh Dhani (2010) yang mengatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

H3 :Quality Of Work Life dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Staf Teller.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuntitatif karena data yang

digunakan akan menganalisis hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan angka. Penelitian ini menghubungkan pengaruh Quality Of Work Life dan beban kerja terhadap kepuasan kerja Staf Teller.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen merupakan "variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen, oleh karena itu, variabel dependen bergantung pada variabel independen"(Sugiyono,2005). Dalam penelitian ini variabel dependen nya adalah kepuasan kerja.

Variabel Bebas (Independen)

Variabel independen merupakan variable yang dipengaruhi oleh variabel independen. Oleh karena itu, variabel dependen bergantung pada variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah: a) Variabel Quality Of The Work (X1) b) Variabel Beban Kerja (X2)

Metode Analisa Data

Uji Validitas

Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing – masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut.

Jika r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid

b. Jika r hitung < r tabel, maka variabel tersebut tidak valid.

c. Jika r hitung > r tabel tetapi bertanda negatif, maka H0 akan tetap ditolak dan H1 diterima.

Sebelum diadakan penelitian lebih lanjut, setiap butir soal instrumen harus memenuhi syarat validitas dengan skor total menggunakan Pearson's Product Moment. Dari perhitungan tersebut menghasilkan butir yang valid dan yang tidak valid pada taraf dimana : signifikansi $\alpha = 0{,}05$ dengan dk = n-1.

Uji Reliabilitas

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Alpha yaitu metode untuk mencari reabilitas internal yaitu menganalisis reabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program

Microsoft excel yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbanch Alpha > 0,60 (Jhonatans, 2012)

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolineritas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Apabila Multikolineritas terjadi maka koefisien dari pada variabel X tidak adapat ditentukan (indeterminanci) dan standar erornya tak terhingga (Sugiyono,2005).

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Data yang normal akan memperkecil kemungkinan terjadinya bias.

Uji normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik (Sugiyono,2005).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linier berganda dipakai untuk mengetahu besarnya pengaruh variabel bebas (Quality Of Work Life dan beban kerja) terhadap variabel terikat (kepuasan kerja) Dengan menggunakan rumus (Sugiyono,2005)), sebagai berikut:

$Y= \beta o + \beta 1X1 + \beta 2X2 + + e$

$\beta 1, \beta 2$ = koefisien masing-masing variabel bebas

βo = Konstanta

Y = Kepuasan Kerja Pegawai

X1 = Quality of Work Life

X2 = Beban Kerja

e = error

Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel independen (Quality Of Work Life dan beban kerja) secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan kerja) (Sunyoto, 2011).

Uji F (Simultan)

Uji F adalah alat untuk menguji kebenaran pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara bersama-sama sehingga dapat dibuktikan bahwa pengaruh yang didapat bukan satu kebetulan belaka (Sugiyono,2005).

Pengujian dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel,kriteria pengujian F sebagai berikut : 1. Apabila F hitung > F table maka Ho akan ditolak dan Ha akan diterima, dapat diartikan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variable dependen secara simultan.

2. Apabila F hitung ≤ F table maka Ho akan diterima Ha ditolak dapat diartikan bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara simultan

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah koefisien yang berfungsi untuk menjelaskan kemampuan independen untuk menjelaskan variasi perubahan naik turunnya variabel dependen. Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R \leq 1$). Semakin besar R (mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati 0, maka variabel independen tidak dapat menjelaskan variabel dependen (Parmin, 2014).

PEMBAHASAN DAN HASIL

Pengaruh Quality Of Work Life Terhadap Kepuasan Kerja Staf Teller

Hasil uji hipotesis pertama yang ditunjukkan pada nilai thitung 2,710 berdasarkan perbandingan t hitung dengan t tabel (t tabel α=0,05). Didapat t hitung 2,710 lebih besar dari t tabel 2,039 (2,710>2,039). Maka dalam hal ini Ha ditolak dan Ho diterima sehingga Quality of Work life berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Staf Teller

Hasil uji hipotesis kedua didapat t hitung 4,922 lebih besar dari t tabel 2,039 (4,922>2,039). Maka dalam hal ini Ha diterima dan H0 ditolak sehingga beban kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Quality Of Work Lifedan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Staf Teller

Dari hasil koefisien determinasi parsial memperlihatkan, kontribusi variabel quality of work life dalam mempengaruhi kepuasan kerja staf Teller sebesardisimpulkan bahwa nilai signifikansi 0,000 dan nilai F hitung 247,626 ini berarti nilai sig lebih kecil dari

0,05 (0,000< 0,05). Dan berdasarkan perbandingan Fhitung dengan Ftabel (Ftabelα=0,05) didapat Fhitung 247,626 lebih besar dari Ftabel yaitu 3,32 (247,626 >3,32). Maka dalam hal ini Ha diterima dan Ho ditolak yang menunjukkan bahwa Quality Of Work Life dan Beban Kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Quality Of Work Life secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Staf Teller Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan.
2. Beban Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Staf Teller Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, kepuasan kerja dipengaruhi langsung oleh beban kerja.
3. Quality Of Work Life dan Beban Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Staf Teller Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan.

Saran

1. Berdasarkan pembahasan variabel Quality Of Work Lifemenunjukkan bahwa adanya jenjang karir yang pasti bagi karyawan karena akan meningkatkan keterampilan dan semangat kerja dari karyawan.
2. Berdasarkan variabel beban kerja menunjukkan bahwa dengan adanya indikator *reward* yang dapat disesuaikan dengan beban kerja maksudnya untuk bonus yang diperoleh Staf Teller dengan penempatan Kantor Cabang Utama tentu berbeda dengan Staf Teller dengan penempatan Kantor Kas untuk dapat disesuaikan dengan *loud* pekerjaannya.
3. Bagi Manajemen Bank Pembangunan Daerah agar dapat memberikan peningkatan dukungan positif perusahaan kepada karyawan agar dapat mempertahankan prestasi pencapaian peningkatan kinerja perusahaan yang telah diraih.

DAFTAR PUSTAKA

Alfani, H. (2018). Analisis Pengaruh Quality of Work Life (QWL) Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tabaru' : Islamic Banking and Finance, 1(1).*

Astianto, Anggit., dan Suprihhadi Heru. 2014. Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Surabaya: Vol 3 No. 7 (2014).*

Basuki, Thoyib Armanu, Sudiro Achmad, Djazuli Atim, 2013, The Role of Strategic Human Resource Management Practice Mediated by Knowledge Management on Service

Quality (Study on the Public and Private Hospitals In South Kalimantan, Indonesia), *IOSR-JBM, Vol. 11, Issue 2, https://10.9790/487X-112587*

Basuki, 2015, Hubungan Budaya Organisasi Dengan Knowledge Activities (Suatu Kajian Teoritis) , *Al Kalam Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen 2 (1).*

Basuki. 2019-2020, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Media Sains Indonesia, Bandung.

Basuki, 2021, Kapasitas *Knowledge Management* Untuk Meningkatkan Kerjasama Dan Inovasi Dalam Perusahaan (Suatu Tinjauan Teoritis), *Jurnal Al Ulum Ilmu Sosial dan Humaniora, Volume 7, No.2.*

Dhani, rama dhini. 2010. Pengaruh stres kerja, beban kerja terhadap kepuasan kerja (Studi pada Medical Representatif di Kota Kudus.*Vol.1. No.1*

Goetz, Katza.,dkk. 2013. The Influence Of Workload and Health Behavior On Job Satisfaction Of General Practitioner.*Vol 45. No. 2. Feb 2013*.

Handoko. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Yogyakarta : BPFE

Hasibuan MSP. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta (ID): Bumi Aksara.

Jonathans, Cynthia Eveline. 2012. The Analysis Of Quality Of Work Life, Work Family Conflict And Job Stress On Job Satisfaction To Increase Employee Performence (Study In JasaRaharja (Persero) Centraj Jaya. *Jurnal Ekonomi manajemen*. Semarang: Diponegoro University.

Parmin. 2014. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Disiplin Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada PD. BPR BKK Kebumen. Kebumen: *Volume 14.No 02, Des 2014.*

Purbaningrat Yo, Putu Melati., dan Ketut Surya, Ida Bagus. 2015. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. Bali: *Vol. 4, No. 5, 2015 : 1149-1165. ISSN: 2302-8912*

Priyono, A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. 3(1), 31– 42. https://doi.org/10.54069/attadrib.v3i1.111

Setiawan, Dani Praditya. 2016. *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Macanan Jaya Cemerlang Klaten- Jawa- Tengah-Indonesia.Yogyakarta*: Tesis Universitas Negeri Yogyakarta.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi. Bandung* : Alfabeta

Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Cet 1 Yogyakarta: CAPS

Widyanti, Rahmi, 2020, *Perilaku Organisasi: Teori dan Konsep*, Penerbit Media Sains Indonesia, Bandung.