



Analisis *Quality Work Of Life* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Btpn Tbk Kantor Cabang Kendari

Made Sugamayasa^{1*}, Pasrun², Muh. Nur³

^{1,2,3}Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam, Kendari, Indonesia

Email: ^{1*}made.sugamayasa@gmail.com, ²pasrun.adam@gmail.com, ³muh.nur36@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis *Quality Work of Life* dalam meningkatkan kinerja karyawan Pada PT. Bank BTPN Tbk. Kantor Cabang Kendari. Jumlah karyawan karyawan PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari terdiri dari 17 orang dan yang menjadi informan kunci adalah I informan yaitu kepala PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari (*key informan*). Metode analisis data yang digunakan disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu untuk menggambarkan dan menganalisis suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan fokus penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis Deskriptif kualitatif sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman. Hasil penelitian menyatakan bahwa: *Quality Work Of Life* dapat meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank BTPN Tbk. Kantor Cabang Kendari pada aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian sehingga partisipasi karyawan, penyelesaian konflik, komunikasi, kesehatan kerja, keselamatan kerja, kelengkapan kerja, kompetensi yang layak, kebanggaan dan pengembangan karir karyawan pada PT. Bank BTPN Tbk. Kantor Cabang Kendari terimplementasi dengan baik

Kata Kunci: *Quality Work of Life*, Kinerja Karyawan

Abstract

The objective of this study is to identify and analyze the impact of Quality Work of Life on enhancing employee performance at PT. Bank BTPN Tbk, Kendari Branch Office. The total number of employees at PT. Bank BTPN Tbk, Kendari Branch Office is 17, with the branch manager serving as the key informant. The data analysis method is aligned with the research objectives, aiming to depict and analyze a phenomenon by describing the research focus related to the investigated problem. This research utilizes a qualitative descriptive analysis method in accordance with the perspective of Miles and Huberman. The findings indicate that Quality Work of Life can improve the performance of employees at PT. Bank BTPN Tbk, Kendari Branch Office in terms of work quality, work quantity, punctuality, effectiveness, and autonomy. Consequently, employee participation, conflict resolution, communication, work health, work safety, job security, adequate compensation, pride, and career development at PT. Bank BTPN Tbk, Kendari Branch Office are well implemented.

Keywords: *Quality Work of Life, Employee Performance*

1. PENDAHULUAN

Pada hakikatnya kinerja melngacu kepada pencapaian tugas-tugas yang melmelntulkselbulah pelkelrjaan. Kinerja julga melrelelksikan selbelrapa baik karyawan ataul pelgawai mampul melmelnuhi pelrsyaratan yang ada didalamnya [1] Dalam pencapaian tuljulan pelrulsahaan ataul organisasi, banyak ulnsulr-ulnsulr yang melnjadi hal pelnting dalam pelmelnuhan, diantaranya adalah ulnsulr buldaya organisasi, pellatihan kelrja, dan kulalitas kelhidulpan kelrja. Sulmbelr daya manulsia yang tellah telrseldia jika tidak dikelloa delngan baik maka tidak dapat mellaksanakan tugas dan melncapai tuljulan yang tellah direlncanakan. Selhingga pelrnanan ulnsulr buldaya organisasi sangat pelnting agar dapat dipelrgulnakan dalam melncapai tuljulan telrselbult. Sellain itul buldaya organisasi julga melmelbelrika dulkulngan dalam melnningkatkan kinelrja karyawan. Ulntulk dapat mellaksanakan tugasnya delngan baik dan profelssional, pelrlul ditulmbulhkan buldaya kelrja yang baik. Buldaya kelrja akan mampul mulncull dalam kinelrja selseorang karyawan jika melrelka melmpulnyai dasar nilai-nilai yang baik dan lulhulr. Kelmulncullan



tersebut didorong oleh situasi lingkungan kerja yang kondusif, sehingga sumber daya manusia dapat terus berkembang. Berdasarkan hasil wawancara masih terdapat beberapa karyawan masih menggunakan waktu belajarnya untuk berbincang dengan karyawan lain diluar topik pekerjaan yang diberikan, dan masih terdapat beberapa karyawan yang kurang disiplin, sehingga mengakibatkan kurang optimal dalam kerjanya.

Peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor khususnya faktor kualitas kehidupan kerja atau juga disebut dengan *Quality of Work Life* sendiri juga mempunyai pengaruh tersendiri untuk meningkatkan situasi kinerja karyawan. *Quality of Work Life* (QWL) merupakan situasi pendekatan sistem manajemen untuk mengkoordinir situasi organisasi dan menghulungkan potensi SDM, sehingga dapat terpenuhi kebutuhan para anggota dan organisasi tersebut. *Quality of Work Life* dapat berupa perlakuan kerja, kondisi kerja yang aman, kebutuhan (imbalan), dapat mengemukakan pendapat dan kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Kurangnya fasilitas yang ada, seperti kurangnya program-program pelatihan lain, kurangnya rest area karena masih banyak karyawan yang duduk di tanah daerah perusahaan, dan tidak adanya kantin didalam perusahaan, mengakibatkan karyawan merasa tidak nyaman. Dengan demikian, perusahaan perlu memperhatikan dan memberi fasilitas yang menunjang kesejahteraan karyawan yang dapat meningkatkan kualitas kerja yang baik untuk tujuan organisasi tersebut.

Alfani menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang akan mempengaruhi *Quality of Work Life* karyawan, yaitu keterlibatan karyawan (*employee participation*), pengembangan karir (*career development*), penyelesaian masalah (*conflict resolution*), komunikasi (*communication*), fasilitas yang didapat (*wellness*), rasa aman terhadap pekerjaan (*job security*), keselamatan lingkungan kerja (*a safe environment*), kompensasi yang seimbang (*equitable compensation*) rasa bangga terhadap organisasi [2].

Fenomena masalah yang berkaitan dengan Kinerja karyawan PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari, dimana masih terdapat Karyawan yang mendapat penilaian kinerja atau Personal Appraisal (PA) Nilai 1- kategori Poor sebanyak 1 Orang dari 20 Karyawan atau sebesar 5%, Nilai 3 – kategori Baik (nilai tengah/standar sebanyak 8 orang dari 20 Orang atau sebesar 40%, hanya 9 orang (45%) yang mendapat nilai 4-kategori *Very Good* dan 2 orang (10%) yang memperoleh nilai 5– kategori *Outstanding* sehingga masih 45% karyawan yang masih perlu ditingkatkan kerjanya untuk mencapai hasil diatas standar. (Sumber data : Informasi lisan secara langsung dari salah satu Manajer Divisi PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari)

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam tentang pengaruh Quality Work of Life terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali berbagai perspektif, pengalaman, dan interpretasi dari informan kunci serta karyawan, yang mana hal ini sulit diukur menggunakan metode kuantitatif.

2.2. Populasi dan Sampel

Sampel penelitian ini terdiri dari 17 karyawan PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari, dengan kepala cabang sebagai informan kunci. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive, dimana pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan khusus agar informasi yang diperoleh dapat mewakili fenomena yang diteliti. Informan kunci dipilih karena perannya yang strategis dan pengetahuannya yang mendalam tentang Quality Work of Life dan kinerja karyawan di cabang tersebut.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci dan beberapa karyawan terpilih untuk



mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang persepsi, pengalaman, dan pendapat mereka terkait Quality Work of Life dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Observasi dilakukan untuk memperoleh data langsung mengenai kondisi kerja, interaksi antar karyawan, dan lingkungan kerja. Dokumentasi, seperti laporan kinerja dan kebijakan kerja, digunakan untuk mendukung data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

2.4 Analisis Data

Analisis data dilakukan sesuai dengan metode analisis Deskriptif kualitatif yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman. Proses ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan diorganisir dan dikategorisasi untuk memudahkan analisis. Setiap temuan akan dianalisis untuk menentukan bagaimana Quality Work of Life mempengaruhi kinerja karyawan, dengan fokus pada aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Quality Work of Life (QWL) terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari. Melalui teknik purposive sampling, penelitian ini melibatkan empat informan kunci: satu Branch Head, dua Manager, dan satu Staf, yang dipilih berdasarkan peran strategis mereka dalam operasional bank dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

3.1 Pengaruh Quality Work of Life terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan wawancara mendalam dengan Evi Soviyah Putriani (Branch Head), Hasriani (Manager Dana Pensiun), Ketut Diana (Team Leader Mikro Bisnis), dan Suhadin (Staf), ditemukan bahwa implementasi Quality Work of Life di PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Fokus utama pembahasan meliputi aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

3.2 Kualitas dan Kuantitas Kerja

Kepala Cabang, Evi Soviyah Putriani, menekankan bahwa kebijakan QWL telah memotivasi karyawan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja mereka. Inisiatif seperti lingkungan kerja yang mendukung, fleksibilitas jam kerja, dan kebijakan kesehatan dan keselamatan kerja, telah berkontribusi pada peningkatan produktivitas karyawan.

3.3 Ketepatan Waktu dan Efektivitas

Hasriani dan Ketut Diana, dalam kapasitas mereka sebagai manajer, mengamati bahwa dengan adanya peningkatan kesejahteraan kerja, karyawan menjadi lebih tepat waktu dan efektif dalam menyelesaikan tugas. Program pelatihan dan pengembangan yang disediakan oleh bank telah memungkinkan karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan efisiensi kerja mereka.

3.4 Kemandirian dan Partisipasi Karyawan

Suhadin, mewakili perspektif staf, menyatakan bahwa perasaan dihargai dan didukung oleh organisasi telah meningkatkan kemandirian dan partisipasi karyawan. Karyawan merasa lebih berdaya untuk mengambil inisiatif dan berkontribusi pada pengambilan keputusan, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja keseluruhan.



3.5 Penyelesaian Konflik dan Komunikasi

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa QWL berkontribusi pada peningkatan penyelesaian konflik dan komunikasi di antara karyawan. Lingkungan kerja yang kolaboratif dan dukungan manajemen terhadap dialog terbuka telah memfasilitasi komunikasi yang efektif, yang esensial untuk menciptakan tim kerja yang harmonis dan produktif.

3.6 Kesehatan Kerja, Keselamatan Kerja, dan Kompensasi yang Layak

Implementasi kebijakan kesehatan dan keselamatan kerja yang efektif, bersamaan dengan kompensasi yang layak, telah menunjukkan dampak positif terhadap moral dan loyalitas karyawan. Karyawan merasa dihargai dan aman dalam lingkungan kerja mereka, yang memotivasi mereka untuk memberikan performa terbaik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Quality Work of Life memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari. Melalui implementasi kebijakan yang mendukung QWL, bank telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan untuk berkembang dan berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kebijakan ini tidak hanya meningkatkan aspek kualitas dan kuantitas kerja tetapi juga ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian karyawan, yang semua berkontribusi pada peningkatan kinerja keseluruhan.

Tabel 1 Nama-nama Informan Penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Jabatan
1	Evi Soviyah Putriani	Perempuan	31 tahun	S1-Ekonomi	Baranch Head
2	Hasriani	Perempuan	46 tahun	S1	Manager Dana Pensiun
3	Ketut Diana	Laki-laki	42 tahun	S1	Team Leader Mikro Bisnis
4	Suhadin	Laki-laki	39 tahun	S1	Staf

Sumber : PT. Bank BTPN Tbk. Kantor Cabang Kendari, 2023

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja karyawan jika diamati dari *Quality Work of Life* Pada PT. Bank BTPN Tbk. Kantor Cabang Kendari yang diukur dengan kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian, hal in tercermin dari hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa Kualitas kerja karyawan cukup terbantu ketika karyawan diberikan ruang, partisipasi untuk memberikan masukan maupun improvisasi dalam mengerjakan tugasnya namun tetap dalam koridor SOP yang ada dan jika ada konflik karyawan akan membuat kondisi kurang kondusif sehingga harus segera ada penyelesaian agar tidak menjadi hambatan atau pengganggu dengan kondisi yang kondusif tentu karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan kualitas terbaiknya

Kualitas kerja karyawan diamati dari kebanggaan merupakan rasa kebanggan akan lahir sebagai wujud penghargaan individu karyawan akan tugas dan kewajiban di perusahaan tempat ia mengabdikan. Kebanggaan terhadap organisasi dapat ditumbuhkan pada para karyawan dengan cara keikutsertaan organisasi dalam kegiatan sosial untuk kepentingan masyarakat sehingga pencapaian kualitas kerja yang baik tentunya akan memberikan penilaian kinerja yang baik dan mendapatkan penilaian kinerja baik akan menjadi kebanggaan tersendiri bagi karyawannya.

Ketepatan waktu adalah dimana karyawan dalam suatu organisasi memainkan peran lebih besar dalam proses pengambilan keputusan. Ini adalah pengaturan yang memastikan bahwa karyawan diberi kesempatan untuk mempengaruhi keputusan manajemen dan untuk berkontribusi



pada peningkatan, sehingga dengan adanya ruang partisipasi karyawan dapat memberikan masukan maupun improvisasi agar menemukan formula/cara melakukan pekerjaan untuk lebih cepat mencapainya atau tepat waktu. Secara resmi ada forum per semester saat penilaian kinerja maka dilakukan pertemuan antara karawan dengan pimpinan unit kerjanya dan karyawan diberikan ruang khusus untuk berpartisipasi Bersama sama menentukan target yang akan dicapai kedepannya agar bisa terlaksana dengan tepat waktu.

Mengenai ketepatan waktu kerja karyawan diamati dari kesehatan kerja karyawan memberikan kondisi kerja yang lebih sehat, bertanggungjawab atas kegiatan tersebut, terutama bagi organisasi-organisasi yang mempunyai tingkat kecelakaan yang lebih tinggi dalam melakukan pekerjaan karyawan harus di dukung dengan kondisi kesehatan fisik dan mental. Jika salah satu karyawan sakit maka ketepatan waktu kerja karyawan tidak tercapai. Keselamatan pada dasarnya adalah kebutuhan setiap manusia dan menjadi naluri setiap makhluk hidup. Sejak manusia hidup di bumi, mereka sadar bahwa mereka telah mengetahui aspek keselamatan untuk mengantisipasi berbagai bahaya di sekitar lingkungan mereka. Saat itu tantangan yang dihadapi bersifat alamiah, seperti kondisi alam, cuaca dan bahaya lingkungan. Untuk mencapai target kerja yang diberikan diberikan limit waktu pencapaiannya, namun demikian tetap memperimbangkan keselamatan kerja karyawannya dalam mencapainya.

Efektivitas diamati dari *Quality Work of Life* yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Efektifitas kerja karyawan cukup terbantu pencapaiannya ketika karyawan diberikan ruang partisipasi untuk memberikan masukan maupun improvisasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan tertentu dan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relative singkat tanpa menunggu keseimbangan tujuan alat dan tenaga serta waktu.

Efektivitas karyawan dengan adanya kompensasi yang layak bagi karyawan dapat menumbuhkan semangat dan gairah kerja karyawan dan dengan adanya kompensasi kerja ini diharapkan karyawan mampu melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka. Dengan memberikan kompensasi yang layak tentu akan memberikan motivasi tersendiri bagi karyawan untuk selalu memberikan kontribusi dan meningkatkan pencapaian efektifitas kerjanya. Efektivitas karena adanya kebanggaan karyawan bukan hanya saat pertama kali diterima kerja. Begitu sudah lebih dari setahun bekerja, mulai hilang semuanya. Bangga dengan perusahaan tempat bekerja, otomatis akan berusaha memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Mulai dari datang tepat waktu, menyampaikan ide atau gagasan untuk mencapai target dan kemajuan perusahaan, merampungkan pekerjaan sesuai tenggat waktu yang ditentukan, serta kontribusi positif lainnya. Pencapaian efektifitas kerja yang baik tentunya akan memberikan penilaian kinerja yang baik dan mendapatkan penilaian kinerja baik akan menjadi kebanggaan tersendiri bagi karyawannya.

Efektivitas yang baik maka pengembangan karir karyawan akan semakin baik. Pengembangan karir adalah pendekatan formal untuk mengorganisasikan dan merencanakan usaha untuk mencapai keseimbangan antara kebutuhan karir individu dan kebutuhan persahaan. Pengembangan karir adalah pengambilan langkah tertentu guna mewujudkan tujuan perencanaan karirnya. Berbagai langkah-langkah yang perlu ditempuh itu dapat diambil atas prakarsa pekerjaan sendiri, tetapi dapat pula berupa kegiatan yang disponsori oleh organisasi atau gabungan dari keduanya. Perlu ditekankan bahwa meskipun bagian pengelola sumber daya manusia dapat turut serta dalam pengembangan tersebut, sesungguhnya yang paling bertanggung jawab adalah pegawai



yang bersangkutan karena dia yang paling berkepentingan dan dia pulalah yang kelak akan memetik dan menikmati hasilnya.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi bahwa Fokus utama *Quality of Work Life* bukan hanya pada bagaimana orang dapat melakukan pekerjaan yang lebih baik dalam artian meningkatkan produktivitas kerja, tetapi juga untuk memberikan kesejahteraan dan martabat sehingga karyawan dapat memberikan performa kerja yang maksimal untuk mencapai tujuan suatu instansi atau organisasi. *Quality of Work Life* juga selalu mencoba untuk memperbaiki kualitas kehidupan para pekerjaannya, tidak dibatasi pada perubahan konteks suatu pekerjaan tapi juga termasuk memanusiaakan manusia di lingkungan kerjanya untuk memperbaiki martabat dan harga diri para pekerja [3]. Dalam menciptakan martabat manusia, *Quality of Work Life* memberikan lingkungan kerja yang memanusiaakan manusia, sehingga manusia lebih diamati pada harkat dan martabat kemanusiaanya, inilah peran penting terciptanya *Quality of Work Life*. Menurut Setyawati mengatakan bahwa “setiap organisasi atau perusahaan harus mampu menciptakan kualitas kehidupan kerja (*Quality Of Work Life*) dalam perusahaan agar sumber daya manusia di lingkungannya menjadi kompetitif”. Dengan terciptanya lingkungan kerja yang kompetitif maka secara keseluruhan organisasi akan menjadi kompetitif dalam mewujudkan eksistensi nya. Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuingsih [4] bahwa Persaingan menjadi semakin ketat dan berat, tantangannya suatu organisasi harus menjadi organisasi yang produktif dan mempunyai daya saing tinggi. Pegawai merupakan salah satu stake holder yang mempunyai peranan cukup besar terhadap maju mundurnya suatu organisasi.

4. PENGUJIAN

4.1 Implementasi dan Pengujian

Penelitian ini mengimplementasikan dan menguji pengaruh Quality Work of Life (QWL) terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari. Implementasi dilakukan melalui serangkaian wawancara mendalam dengan informan kunci untuk memperoleh insight tentang praktik QWL dan dampaknya terhadap kinerja karyawan.

4.2 Implementasi Quality Work of Life

Implementasi QWL di PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari, mencakup berbagai aspek yang telah diidentifikasi selama wawancara, seperti lingkungan kerja yang kondusif, kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, program pelatihan dan pengembangan, kebijakan kesehatan dan keselamatan kerja, serta kompensasi yang layak. Kebijakan-kebijakan ini diimplementasikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian karyawan.

4.3 Pengujian Dampak terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian dampak QWL terhadap kinerja karyawan dilakukan melalui evaluasi kinerja yang melibatkan penilaian dari aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Karyawan di PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari, menunjukkan peningkatan signifikan dalam kinerja mereka yang tercermin dari:

1. Kualitas Kerja: Karyawan menunjukkan peningkatan dalam kreativitas dan inovasi dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Hal ini didorong oleh lingkungan kerja yang memberikan ruang bagi karyawan untuk memberikan masukan dan improvisasi dalam pekerjaan mereka.



2. Kuantitas Kerja: Adanya peningkatan produktivitas kerja yang dapat diukur dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
3. Ketepatan Waktu: Peningkatan dalam ketepatan waktu penyelesaian tugas, yang ditunjang oleh kebijakan kesehatan dan keselamatan kerja serta kompensasi yang layak, memotivasi karyawan untuk bekerja lebih efisien.
4. Efektivitas: Peningkatan efektivitas kerja karyawan, yang terlihat dari kemampuan mereka untuk mencapai target pekerjaan yang ditetapkan dengan sumber daya yang tersedia.
5. Kemandirian: Karyawan menunjukkan peningkatan kemandirian dalam pekerjaan mereka, termasuk kemampuan untuk mengambil keputusan dan bertindak secara proaktif dalam situasi yang berbeda.

4.4 Feedback dari Informan Kunci

Feedback dari informan kunci, termasuk Branch Head dan manajer, menegaskan bahwa implementasi QWL telah berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Mereka mengakui bahwa lingkungan kerja yang mendukung dan kebijakan yang memperhatikan kesejahteraan karyawan telah mendorong peningkatan kinerja. Hasil implementasi dan pengujian menunjukkan bahwa Quality Work of Life berperan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam QWL tidak hanya meningkatkan kesejahteraan karyawan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan efisiensi organisasi secara keseluruhan.

4 KESIMPULAN

Penelitian ini telah berhasil mengeksplorasi dan menganalisis pengaruh Quality Work of Life terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari. Melalui pendekatan kualitatif, dengan teknik purposive sampling, penelitian ini mengumpulkan data dari empat informan kunci yang terdiri dari Branch Head, dua Manager, dan satu Staf, untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang implementasi dan dampak QWL pada kinerja karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi QWL yang meliputi lingkungan kerja yang kondusif, kesempatan partisipasi dalam pengambilan keputusan, kebijakan kesehatan dan keselamatan kerja, program pelatihan dan pengembangan, serta kompensasi yang layak, secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Peningkatan ini tercermin dalam aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian karyawan.

Evaluasi kinerja menunjukkan bahwa QWL tidak hanya meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja karyawan tetapi juga memperkuat rasa kebanggaan dan komitmen mereka terhadap organisasi. Karyawan merasa lebih dihargai dan didukung, yang pada gilirannya memotivasi mereka untuk memberikan kontribusi terbaik mereka dan mencapai tujuan organisasi secara lebih efektif.

Dengan demikian, penelitian ini mengonfirmasi bahwa QWL merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan dan bahwa perbaikan dalam QWL dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam efektivitas organisasi. Implikasi dari temuan ini bagi praktik manajemen adalah bahwa organisasi, termasuk PT. Bank BTPN Tbk, Kantor Cabang Kendari, harus terus berinvestasi dalam pengembangan dan implementasi kebijakan QWL untuk memaksimalkan potensi kinerja karyawan dan memperkuat posisi kompetitif mereka di pasar.



REFERENCES

- [1] F. Hadiani, J. Akuntansi, and P. N. Bandung, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR MAKRO EKONOMI YANG MEMENGARUHI DANA PIHAK KETIGA PADA BANK UMUM SYARIAH DAN UNIT USAHA SYARIAH TAHUN 2011-2015 THE ANALYSIS OF MACRO ECONOMIC FACTORS THAT AFFECTS THIRD PARTY FUND OF SHARIA COMMERCIAL BANK AND SHARIA BUSINESS UNIT OPERATIONS 2011-2015." [Online]. Available: www.banksyariah.net
- [2] P. Kepercayaan *et al.*, "AKUA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan," vol. 2, no. 2, pp. 107–119, 2023, doi: 10.54259/akua.v2i2.1540.
- [3] "ninayulianasari,+Journal+editor,+3.helmi+pdf".
- [4] "413-808-1-SM".