

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi memiliki kepentingan terhadap kinerja terbaik yang dapat dihasilkan oleh rangkaian sistem yang diterapkan dalam organisasi tersebut. Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena selain terkait dengan keterampilan dan keahlian, manajemen SDM juga wajib mengembangkan perilaku yang kondusif bagi karyawan untuk mendapatkan kinerja terbaik. Salah satu permasalahan utama dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah bagaimana cara mencari cara terbaik untuk meningkatkan kinerja pegawai. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.¹

Sumber daya manusia merupakan modal terpenting dalam setiap perusahaan khususnya perusahaan jasa yang salah satunya adalah jasa transportasi. Beragamnya transportasi menyebabkan terjadinya persaingan dalam dunia usaha, khususnya transportasi darat. Oleh karena itu, kinerja pegawai merupakan kunci utama efektifitas atau kesuksesan organisasi. Kinerja (prestasi kerja) adalah kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya.²

¹ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 10.

² Anwar Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2011), 67.

Tekanan persaingan dalam dunia bisnis mengharuskan perusahaan untuk memikirkan bagaimana mereka beradaptasi dengan lingkungan yang berubah. Perusahaan menyesuaikan dengan lingkungannya dalam arti perusahaan harus menata ulang organisasinya sesuai dengan lingkungan administrasi perusahaan. Bentuk adaptasi lainnya adalah dalam hal manajemen SDM, seperti pengembangan karir, pelatihan dan perencanaan bagi hasil yang fleksibel. Seiring dengan perubahan komposisi tenaga kerja, nilai kolektif, tujuan, dan kebutuhan sumber daya manusia juga berubah. Perusahaan harus memantau kebutuhan yang berubah ini jika mereka ingin mempertahankan tenaga kerja yang produktif.³

Seiring industrialisasi berkembang dan pertumbuhan ekonomi berkembang, perusahaan harus mampu meningkatkan dan mengembangkan organisasi sosial dan kerangka kerja yang mendukung. Dalam meningkatkan efisiensi pegawai antara lain dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Manajemen SDM memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tugas peningkatan SDM. Suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan juga membutuhkan manajemen yang baik terutama sumber daya manusia yang menjadi modal utama dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan penggerakan segala sesuatu yang ada di perusahaan. Oleh karena itu diperlukan keinginan dan ketrampilan yang kuat untuk menciptakan kader yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Kualitas kehidupan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di suatu perusahaan.

³ Jurnal Siasat Bisnis Vol. 18 No.2, Juli. 2014, 247.

Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan hasil dari suatu proses yang kompleks, baik dari sisi pribadi pegawai (faktor internal) maupun upaya strategis perusahaan. Faktor internal yang mempengaruhi kinerja antara lain motivasi, tujuan, harapan, dll, sedangkan contoh faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja adalah lingkungan fisik dan non fisik perusahaan. Kinerja yang baik tentunya menjadi harapan bagi seluruh perusahaan dan institusi yang mempekerjakan karyawan, karena kinerja para karyawan tersebut pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.⁴

Dalam upaya memberdayakan karyawan dan pengembangan karyawan, pihak manajerial berupaya melakukan tugas fungsinya melalui *planning*, *organizing*, *staffing*, *directing*, dan *controlling* dengan tujuan agar bisa mencapai sasaran.⁵ Mengelola dengan menyediakan sarana dan prasarana guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan iklim kerja diharapkan mampu mendorong karyawan untuk selalu berinovasi dan berkreasi, termasuk menciptakan sistem yang adil dan struktur yang fleksibel dengan pembagian tugas, wewenang dan tugas yang jelas dan manusiawi. tanggung jawab dengan memperhatikan kemampuan karyawan dan usahanya dalam mencapai tujuan karirnya.

Menurut Direktur Utama BCA Finance Kediri Agus Sudiarto, industri jasa keuangan / pembiayaan mengalami penurunan. Salah satu faktor yang menghambat pertumbuhan jasa keuangan / pembiayaan adalah kurangnya sumber daya manusia. Selain masalah kuantitas, faktor penghambat

⁴ Widyarningsih, "Pengaruh Quality of Work Life terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta". Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum. UIN Sunan Kalijaga. 2014.

⁵ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 10.

pertumbuhan industri jasa pembiayaan / pembiayaan adalah kualitas.⁶ Berikut hasil penggambaran singkat tentang faktor penghambat industri finance:

Tabel 1.1
Faktor Penghambat Tumbuhnya Industri Finance

	Bidang	Kelemahan
1.	Pendidikan	Pendidikan yg dimiliki oleh pegawai Finance/jasa pembiayaan relatif kurang tinggi.
2.	Ketrampilan & keahlian	Profesionalisme, kemampuan teknikal dan manajerial yg rendah.
3.	Teknologi Industri	Lemah karena tidak ada akses pada lembaga keuangan.
4.	Jaringan Usaha	Terbatas pada jasa pembiayaan dan jumlahnya terbatas.
5.	Iklim Usaha	Kurang menunjang karena adanya persaingan.

BCA Finance Kediri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satu tugasnya melayani masyarakat luas yang ingin melakukan transaksi kredit dan pembiayaan di kantor BCA Finance Kediri. Di bidang pembiayaan, hingga saat ini Perseroan masih fokus pada bidang pembiayaan mobil. Dari waktu ke waktu BCA Finance terus berupaya untuk meningkatkan pangsa pasar Perusahaan, baik dengan menerapkan strategi yang tepat, memperluas pembukaan cabang baru maupun dengan terus memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Perusahaan memiliki jaringan bisnis yang relatif luas yang tersebar di berbagai kota besar di seluruh Indonesia. Dalam hal melayani masyarakat umum, setiap pegawai dituntut untuk selalu ramah kepada setiap pengunjung yang datang ke bank.⁷

Jika biasanya jangka waktu cicilan mobil hanya mencapai empat tahun, BCA Finance memberikan jangka waktu enam tahun bagi konsumen untuk

⁶ Wawancara dengan direktur utama BCA Finance Kediri (Agus Sudiarto) pada 23 Juli 2020.

⁷ Website resmi BCA Finance <https://www.bcafinance.co.id/>

mencicil kendaraan yang diinginkannya. Hal ini dibuktikan dengan apresiasi atas terobosan baru dalam bisnis pembiayaan mobil ini dengan tercatat di Museum Rekor Dunia Indonesia (MURI) untuk kategori “Perusahaan Pembiayaan Pertama yang Melakukan Pembiayaan 6 Tahun dengan Bunga Tetap.”⁸

Program 6 tahun Fix & Cap Tenor dibagi menjadi periode yang menggunakan bunga tetap pada angsuran pertama sampai keempat (1-4 tahun) sebesar 5,55%, dan bunga materai untuk cicilan tahun kelima sampai keenam (tenor). (5-6 tahun) 6,55%. Jumlah pokok utang dibagi rata sepanjang masa angsuran (tenor) dan tambahan manfaat program ini, BCA Finance juga memberikan asuransi TLO 1 tahun gratis pada tahun ke-6 masa pinjaman. Sebelumnya, BCA Finance juga sempat sukses dengan program Fix & Cap bertenor 5 tahun.⁹

PT BCA Finance (BCAF) awalnya didirikan dengan nama PT Central Sari Metropolitan Leasing Corporation pada tahun 1981. Awalnya berfokus pada pembiayaan komersial, seperti pembiayaan mesin produksi, alat berat, dan transportasi. Kemudian pada tahun 2001, nama perusahaan berubah menjadi PT Central Sari Finance (CSF). BCA merupakan pemegang saham mayoritas dengan kepemilikan saham 99,58 persen. Pada 28 Maret 2005, CSF berganti nama menjadi PT BCA Finance (BCAF). Seiring dengan perubahan nama tersebut, pertumbuhan BCA Finance melesat tajam. Hal ini tercermin dari jumlah rilis pembiayaan baru yang terus meningkat dan total aset yang dikelola secara

⁸ Website tentang kelebihan BCA Finance daripada pembiayaan lain <https://www.bca.co.id/tentang-bca/korporasi>

⁹ Website tentang kelebihan BCA Finance daripada pembiayaan lain <https://www.bca.co.id/tentang-bca/korporasi>

signifikan. Pencapaian ini tidak terlepas dari dukungan penuh yang diberikan oleh induk perusahaan kami yaitu PT Bank Central Asia, Tbk.¹⁰

Di bidang pembiayaan, hingga saat ini Perseroan masih fokus pada bidang pembiayaan mobil. Dari waktu ke waktu BCA Finance terus berupaya untuk meningkatkan pangsa pasar Perusahaan, baik dengan menerapkan strategi yang tepat, memperluas pembukaan cabang baru maupun dengan terus memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan kinerjanya sangat bergantung pada sumber daya manusia yang bersangkutan. Peran sumber daya manusia sangat penting dalam memberikan masukan dan keputusan sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Kemampuan seorang pegawai / sumber daya manusia dapat dilihat dari hasil kinerjanya. Menurut Mangkunegara, kinerja adalah pencapaian hasil kerja pegawai berupa kualitas dan kuantitas sebagai prestasi kerja dalam kurun waktu tertentu yang telah disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Karyawan dapat bekerja dengan baik jika memiliki kinerja yang tinggi, sehingga akan menghasilkan output yang baik.¹¹

Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan tidak selalu meningkat, terkadang kinerja karyawan juga menurun. Hal ini dapat disebabkan oleh banyak faktor, seperti kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja karyawan yang belum terpenuhi. Karyawan yang bekerja di perusahaan pada umumnya sehari-hari dalam mencapai target perusahaan mempunyai beban kerja yang tinggi, bekerja tanpa mengenal waktu dapat menimbulkan masalah bagi karyawan. Banyak faktor

¹⁰ Website resmi BCA Finance <https://www.bcafinance.co.id/>

¹¹ Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2008), 23.

yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, kualitas kehidupan kerja, dan banyak lagi. Faktor-faktor ini berpengaruh tergantung pada fakta, ada yang dominan, ada yang tidak.¹²

Dalam melayani nasabah, setiap karyawan dituntut untuk selalu ramah kepada setiap pengunjung yang datang ke BCA Finance. Hal ini dapat dilakukan jika ada kondisi iklim kerja atau kualitas kehidupan kerja yang baik. Berbagai faktor perlu dipenuhi dalam menciptakan program kualitas kehidupan kerja, antara lain partisipasi karyawan, pengembangan karir, resolusi konflik, komunikasi, kesehatan kerja, keselamatan kerja, keamanan kerja, kompensasi dan kebanggaan.¹³ Dalam penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan difokuskan pada variabel motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan kualitas kehidupan kerja.

Oleh karena itu, penulis menerapkan keempat variabel kinerja pegawai tersebut dan melakukan observasi pada BCA Finance Kediri. Selanjutnya beberapa dipilih sebagai responden dan diberi kesempatan untuk memilih satu pilihan dari keempat variabel tersebut. Berikut adalah hasil observasi yang dijelaskan pada tabel. Data berikut ini berdasarkan kriteria yang ditentukan dari indikator kinerja pegawai. Hasil sebagai berikut diperoleh dari 20 responden yang diambil secara acak dan secara periodik sampai data terpenuhi.¹⁴

¹² Ibid., 17.

¹³ Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keempat (Yogyakarta : Universitas Gajah Mada Press, 2001), 54..

¹⁴ Observasi lapangan antara bulan Mei- Juni 2020.

Tabel 1.2
Tabel Observasi Penentuan Kinerja karyawan Kerja¹⁵

No	Faktor Kinerja karyawan Kerja	Jumlah responden	Presentase (%)
1	Motivasi	5	25 %
2	Kepemimpinan	3	15 %
3	<i>Quality of Work Life</i>	8	40 %
4	Lingkungan Kerja	4	20 %

Sumber: penyebaran kuesioner awal

Pada tabel ini terlihat bahwa dari beberapa karyawan yang dijadikan responden, mereka memilih *Quality of Work Life* sebagai alasan terbesar yang memotivasi karyawan untuk bekerja. Oleh karena itu peneliti lebih tertarik pada aspek ini sebagai pengabaian untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dalam hal melayani masyarakat umum, setiap pegawai dituntut untuk selalu ramah kepada setiap pengunjung yang datang ke bank. Hal ini dapat dilakukan jika terdapat kondisi work life (QWL) yang baik.

Dalam wawancara dengan Managing Director BCA Finance Kediri, ditemukan beberapa penerapan *Quality of Work Life* antara lain: Kompensasi yang diberikan oleh BCA Finance Kediri sesuai dengan UMR, dan tantiem sesuai dengan kinerja yang diberikan oleh karyawan, misalnya, bonus dan bonus lembur. jaminan kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sesuai dengan tingkat kinerja yang diberikan oleh karyawan, dengan tidak diberhentikan secara sewenang-wenang tanpa alasan, akan tetapi pemecatan karyawan dapat terjadi karena kesalahan karyawan sendiri, misalnya karyawan tidak bekerja dengan baik,

¹⁵ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi* (Bumi Aksara: Jakarta, 2002), 17.

sesuai dengan penilaian yang dilakukan oleh perusahaan, agar tidak ada yang dirugikan, baik itu perusahaan maupun karyawan.¹⁶

Quality of Work Life adalah program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan karyawan yang lebih baik.¹⁷ *Quality of Work Life* merupakan pendekatan manajemen yang terus diarahkan pada peningkatan kualitas pekerjaan. *Quality of Work Life* pada dasarnya mencari cara untuk menciptakan pekerjaan yang lebih baik atau mencapai kinerja yang lebih tinggi. Dengan kinerja karyawan yang tinggi, karyawan akan semakin aktif dalam menjalankan pekerjaannya. Stephen P. Robbins menyatakan motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas, arah, dan ketekunan individu menuju pencapaian puncak.

Pengertian *Quality of Work Life* adalah “program yang memuat cara-cara meningkatkan kualitas hidup dengan menciptakan karyawan yang lebih baik”. Berbagai faktor perlu dipenuhi dalam membuat program QWL, termasuk restrukturisasi kerja, partisipasi kerja, lingkungan kerja, dan sistem penghargaan. Program kualitas kehidupan kerja dimaksudkan untuk terus melakukan perbaikan guna meningkatkan kinerja karyawan, misalnya dengan memberikan kesempatan yang lebih baik untuk partisipasi, tantangan, harapan, dan kesejahteraan yang lebih menjanjikan.

Peningkatan Kualitas Kehidupan Kerja pada diri seseorang akan berdampak positif terhadap perilaku seseorang baik di lingkungan kerja maupun di luar, peningkatan kepuasan kerja (kepuasan kerja), peningkatan komitmen pada

¹⁶ Wawancara dengan direktur utama BCA Finance Kediri (Agus Sudiarto) pada 23 Juli 2020.

¹⁷ Handari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2001), 53.

organisasi, dan kinerja dalam bekerja. Suasana kerja yang tercipta akan menciptakan kualitas kehidupan kerja yang kondusif untuk pencapaian tujuan organisasi. Quality of Worklife mencakup konsep kualitas yang dilihat karyawan dari semua aspek keanggotaan mereka dalam organisasi. Berdasarkan uraian di atas maka kualitas kehidupan kerja dipandang mampu meningkatkan partisipasi karyawan dalam organisasi. Kualitas Kehidupan Kerja dan lingkungan kerja yang baik berpotensi meningkatkan komunikasi, motivasi, dan kapabilitas.¹⁸

Beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu partisipasi kerja diyakini sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja karyawan karena dengan partisipasi maka komunikasi antar karyawan akan lebih baik yang berakibat tidak adanya kesenjangan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, demikian pula dengan partisipasi karyawan, memberikan pendapat, dan dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, maka sistem penghargaan yang diyakini sangat penting karena semua pekerjaan memerlukan kompensasi yang dapat menutupi kebutuhan pribadi, baik finansial maupun non finansial, sehingga diduga faktor partisipasi kerja dan sistem penghargaan ini yang paling banyak dominan mempengaruhi kinerja pegawai di BCA Finance Kediri. Untuk itu perlu dikaji apakah masalah kinerja sistem ini telah dikelola dengan baik, adil, dan adil.¹⁹

Perusahaan yang kurang memperhatikan kualitas kehidupan kerja cenderung akan kesulitan mencari atau mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, bahkan akan kesulitan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang ada. Lebih dari itu, terkadang perusahaan akan menghadapi

¹⁸ Ibid., 60.

¹⁹ Wawancara dengan pegawai BCA Finance Kediri (Bayu Kurniawan) pada 23 Juni 2020.

perputaran tenaga kerja karena karyawan lebih memilih bekerja di tempat lain atau perusahaan yang menerapkan faktor kualitas kehidupan kerja yang lebih menjanjikan.²⁰

Kinerja karyawan hanya dapat ditumbuhkan apabila iklim kerja menarik minat pekerja yang dibutuhkan, betah dan bersedia mengerahkan segala kemampuannya dalam bekerja. Berdasarkan hal tersebut, untuk itulah penulis tertarik melakukan penelitian terhadap karyawan BCA Finance Kediri dengan judul “PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BCA FINANCE KEDIRI”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat *Quality of Work Life* pada karyawan BCA Finance Kediri?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan pada karyawan BCA Finance Kediri?
3. Bagaimana pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan BCA Finance Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat *Quality of Work Life* pada Karyawan BCA Finance Kediri.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada karyawan BCA Finance Kediri.

²⁰ Umar, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Cet. Ke-4, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 59.

3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan BCA Finance Kediri.

E. Kegunaan penelitian

Dalam penelitian ini peneliti berharap hasil dari penelitian tersebut dapat memberikan manfaat. Selain itu dapat meningkatkan kualitas, proses, dan hasil belajar. Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi pihak yang berkepentingan di dunia kerja serta menganalisis pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan BCA Finance Kediri.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat digunakan oleh kalangan akademisi sebagai rujukan atau pengembangan pengetahuan di bidang pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan BCA Finance Kediri.

F. Telaah Pustaka

Beberapa penilaian yang melakukan penelitian yaitu Sarmina (2012), Bagus Yulianto F (2011), dan Ajeng Asmara (2015) menemukan hasil sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sarmina (2012) meneliti tentang “Pengaruh Tunjangan Kinerja terhadap Motivasi Berprestasi dan Kepuasan Pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak di Jakarta”. Persamaan dan

perbedaan antara penelitian Sarmina (2012) sebelumnya dan penelitian saat ini:

Persamaan penelitian ini adalah desain penelitiannya yaitu kuantitatif yang membahas tentang pengaruh suatu variabel dengan variabel lain. Bedanya dengan penelitian ini adalah tidak menggunakan variabel motivasi berprestasi dan kepuasan kerja akan tetapi menggunakan *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Bagus Yulianto F (2011) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember”. Persamaan dan perbedaan penelitian Bagus Yulianto F sebelumnya (2011) dengan penelitian saat ini:

Persamaan dari penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif yang membahas tentang pengaruh satu variabel dengan variabel lainnya dan mencari pengaruh yang signifikan antara *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah tidak menggunakan variabel motivasi kerja dan studi kasus merupakan studi kasus pada karyawan BCA Finance Kediri.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Asmara (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri”. Persamaan dan perbedaan penelitian Ajeng Asmara sebelumnya (2015) dengan penelitian terkini:

Persamaan penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif yang membahas tentang pengaruh suatu variabel dengan variabel lain, salah satu variabel dari tesis di atas menggunakan (X) *Quality of Work Life* dan variabel Y adalah sama yaitu kinerja. Perbedaannya menggunakan motivasi sebagai X2. Objek yang digunakan peneliti sebelumnya adalah karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri, sedangkan peneliti melakukan penelitian pada karyawan BCA Finance Kediri.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dituangkan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan bersifat sementara, karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan teori yang relevan, belum berdasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Sehingga hipotesis dapat juga dikemukakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, bukan jawaban empiris.²¹ Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

1. H_0 : Tidak Ada pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan BCA Finance Kediri.
2. H_a : Ada pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan BCA Finance Kediri.

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfaberta, 2011), 120.