

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang Masalah**

Untuk menyelesaikan semua tugas dan aktivitas yang diberikan, perusahaan mengandalkan sumber daya manusianya. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu terus-menerus melakukan peningkatan kualitas SDM demi mendukung kelancaran operasional yang telah direncanakan. Proses perbaikan kualitas ini dirancang dengan cara teratur untuk memberikan pelatihan dan bantuan sesuai dengan tugas karyawan, sehingga mereka dapat menjalankan tanggung jawab mereka dalam mendukung kelangsungan organisasi.

PT Bank Sumut adalah sebuah lembaga yang menawarkan layanan dan produk perbankan serta produk finansial. Pada tahun 1999, BPSU secara resmi beralih menjadi perusahaan terbatas dan mengganti namanya menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara, yang lebih akrab disebut PT Bank sumut. Saat ini, Bank Sumut adalah salah satu bank dengan total aset yang sangat besar, yaitu sebesar 27 triliun. Bank ini memiliki sekitar dua ratus kantor, yang mencakup kantor pusat, kantor cabang, cabang tambahan, unit mikro, serta kantor kas dan titik pembayaran. Layanan mencakup daerah hingga Batam dan DKI Jakarta.

Kinerja yang berkualitas menggambarkan capaian mutu produk maupun pengelolaan manajemen dalam periode tertentu. Dalam sektor jasa, terutama perbankan, performa yang baik diperlukan untuk menghasilkan layanan yang maksimal. Namun, terdapat indikasi bahwa PT Bank Sumut kesulitan mempertahankan konsistensi mutu, yang tercermin dari capaian kerja pegawai yang hanya 85% dari target 100% yang telah ditetapkan. Hal ini menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat dan berdampak pada menurunnya minat terhadap produk bank, yang pada akhirnya dapat merugikan perusahaan.

Tanggung jawab kerja mencakup penyelesaian tugas dengan tepat waktu dan tanpa penundaan, sehingga produktivitas meningkat. Pegawai di PT Bank Sumut memiliki peran penting, seperti menyimpan dan menyalurkan dana masyarakat, melayani transaksi keuangan seperti transfer dan giro, serta menjual produk investasi seperti obligasi pemerintah. Namun, masih dijumpai kasus di mana tanggung jawab ini belum dijalankan dengan optimal. Hal ini terlihat dari insiden hilangnya dokumen nasabah dan kerusakan data akibat kelalaian atau kejadian tak terduga (force majeure), yang berujung pada tuntutan kompensasi dari nasabah.

Kualitas kerja dukur melalui efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai sasaran perusahaan. Berdasarkan pengamatan penulis, masih ada banyak karyawan PT Bank Sumut, terutama di kantor pusat Medan, yang belum memperlihatkan standar kerja yang memuaskan. Manajemen kinerja yang diterapkan belum mampu meningkatkan semangat kerja karyawan secara signifikan. Hal ini tercermin dari hasil kerja yang hanya mencapai 75% dari target 100% pada tahun 2014.

Kemampuan dalam berkolaborasi dengan tim adalah salah satu elemen kunci untuk mencapai tujuan yang sama. Di PT Bank Sumut, tim kerja terdiri dari berbagai fungsi, seperti manajemen, operasional, pemasaran, keuangan, SDM, teknologi informasi, dan layanan pelanggan. Namun, beberapa tantangan dalam kerja sama tim masih muncul, antara lain perbedaan pandangan dan konflik antaranggota karena masing-masing memiliki ide yang berbeda. Selain itu, minimnya koordinasi dan sinergi, serta kurangnya pemahaman peran dan komunikasi yang kurang efektif, turut memperburuk kondisi. Ketidakpercayaan antaranggota juga menjadi hambatan tersendiri dalam menjalin kerja sama yang solid.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Tanggung Jawab Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan, dan Kerja Sama Tim Terhadap Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan PT.Bank Sumut”**.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, peneliti akan mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada Pengaruh Tanggung Jawab terhadap Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan.
2. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pekerjaan terhadap Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan.
3. Apakah ada Pengaruh Kerja Sama Tim terhadap Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan.
4. Apakah ada Pengaruh Tanggung Jawab, Kualitas Pekerjaan, Kerja Sama Tim terhadap Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan.

## 3. Tinjauan Pustaka

### 3.1 Tanggung Jawab Pekerjaan

Tanggung jawab pekerjaan adalah komitmen yang dimiliki seorang individu terhadap tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya dalam lingkup pekerjaan (Wungow et al., 2023). Tanggung jawab ini mencakup individu untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dan mencapai sasaran yang diinginkan. Melaksanakan tugas agar tujuan organisasi bisa tercapai.

Tanggung jawab merujuk pada kewajiban setiap pekerja untuk menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dengan *job description* atau uraian tugas yang telah diberikan (Katili & Kaluku, 2020). Hal ini mengharuskan setiap individu untuk memiliki inisiatif dan disiplin dalam menyelesaikan tugas mereka. Tanggung jawab juga melibatkan tanggung jawab yang dipegang oleh kelompok atau tim dalam mencapai hasil bersama (Yusuf, 2018).

Menurut Mildana et al. (2023) faktor yang memengaruhi tanggung jawab pekerjaan seseorang adalah persepsi individu terhadap peran mereka dalam organisasi. Individu yang jelas mengenai apa yang perlu dilakukan dan tanggung jawabnya akan merasa lebih terdorong untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Selain itu, faktor lingkungan organisasi juga memiliki peran signifikan dalam membentuk motivasi karyawan dalam menimbulkan tanggung jawab pekerjaan (Prakoso et al., 2014). Suasana kerja yang baik, termasuk komunikasi yang efektif antara rekan-rekan, dukungan dari pimpinan, dan budaya kerja yang mendukung, akan memotivasi seseorang untuk meningkatkan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Maka dari itu, tanggung jawab pekerjaan merupakan konsep yang multidimensi, melibatkan faktor individu, organisasi, dan lingkungan.

### **3.2 Kualitas Pekerjaan**

Kualitas pekerjaan adalah sejauh mana tugas-tugas yang dilakukan oleh seorang individu memenuhi atau melampaui standar yang ditetapkan oleh organisasi (Mulyadi, 2018). Kualitas pekerjaan berhubungan dengan cara pekerjaan diselesaikan dengan baik dan cepat, serta seberapa baik hasilnya mencerminkan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Ardiana et al. (2020). Kualitas dari pekerjaan berkaitan tidak hanya dengan hasil yang dicapai, tetapi juga dengan cara proses menuju hasil itu dilakukan. Ini termasuk bagaimana individu menggunakan waktu, sumber daya, serta keterampilan yang ada. Bagi sebuah Perusahaan, kualitas pekerjaan menjadi hal yang sangat penting untuk mencapai visi dan misinya. (Utari & Rangkuti, 2021).

Faktor yang memengaruhi kualitas pekerjaan adalah keterampilan dan kompetensi pekerja (Pangestu et al., 2022). Seseorang yang memiliki keterampilan teknis dan pengetahuan yang sejalan dengan pekerjaannya akan lebih mampu menghasilkan pekerjaan yang berkualitas tinggi. Pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh organisasi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pekerjaan. Selain itu, motivasi dalam bekerja merupakan salah satu elemen penting yang mempengaruhi mutu pekerjaan. Karyawan yang merasa diakui atas sumbangsahnya dan memiliki kesempatan untuk tumbuh cenderung lebih bersemangat untuk menghasilkan kerja yang berkualitas tinggi. Terdapat juga faktor lain seperti suasana kerja yang nyaman, termasuk hubungan yang harmonis dengan kolega dan pimpinan, ketersediaan sumber daya yang cukup, serta suasana kerja yang mendukung (Priana, 2018). Maka dari itu, kualitas pekerjaan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompetensi individu, motivasi kerja, dan lingkungan organisasi.

### **3.3 Kerja Sama Tim**

Kerjasama tim adalah suatu proses di mana individu dengan berbagai latar belakang dan keterampilan bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang sama (Febrianto, 2021). Proses kerjasama tim melibatkan beberapa tahap perkembangan, termasuk pembentukan, penyerbuan, penyesuaian, dan performa (forming, storming, norming, performing). Salah

satu teori yang umum digunakan untuk menjelaskan kolaborasi tim adalah model Input-Process-Output (IPO). Berdasarkan model ini, kesuksesan suatu tim ditentukan oleh tiga faktor utama yaitu, input, proses dan output. Input mencakup unsur-unsur seperti suasana tim, keahlian, dan sumber daya yang dimiliki oleh anggota tim. Proses melibatkan cara tim bekerja sama, berbagi informasi, berkomunikasi, dan membuat keputusan. Output adalah hasil akhir dari kerja tim, termasuk produktivitas dan efektivitas tim. Menurut Lasmi et al. (2021), tim yang memiliki input yang baik, seperti anggota yang kompeten dan peran yang jelas, lebih mungkin mencapai output yang diharapkan melalui proses kerjasama yang efektif.

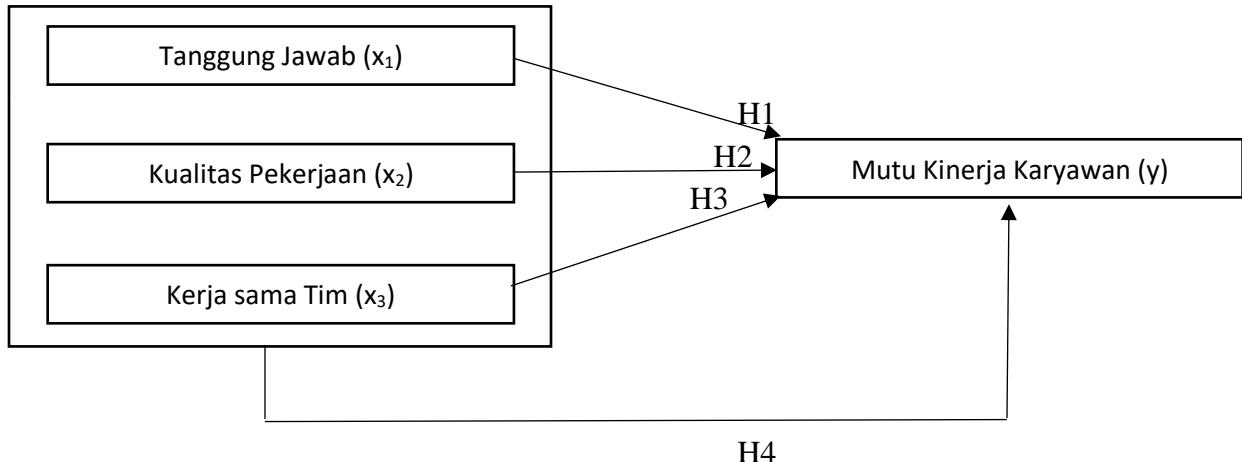
Kerjasama tim yang baik terjadi ketika setiap anggota memahami peran masing-masing dan menghargai kontribusi dari peran lain. Komunikasi juga merupakan elemen penting dalam kerjasama tim. Komunikasi yang terbuka dan jujur memungkinkan tim untuk mengidentifikasi masalah dengan cepat, menyelesaikan konflik, dan membuat keputusan yang lebih baik. Menurut Ibrahim et al. (2021), faktor lain yang mendukung kerjasama tim adalah kepercayaan. Kepercayaan dalam tim muncul ketika anggota merasa bahwa rekan-rekannya kompeten, dapat diandalkan, dan memiliki niat yang baik. Tanpa kepercayaan, kerjasama tim cenderung menjadi tidak efektif karena anggota tim akan ragu-ragu untuk berbagi informasi penting, mengambil inisiatif, atau menerima kritik konstruktif. Maka dari itu, kerjasama tim perlu didukung dengan saling memahami, komunikasi, dan kepercayaan.

### **3.4 Mutu Kinerja Karyawan**

Peningkatan kualitas kerja karyawan merupakan usaha yang terus-menerus dilakukan oleh Perusahaan atau organisasi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua karyawan dapat bekerja dengan baik dan memberikan sumbangan yang berarti terhadap pencapaian tujuan organisasi (Ismaini & Gunawan, 2019). Proses manajemen kinerja yang baik akan menjamin bahwa sasaran individu sejalan dengan sasaran Perusahaan, sehingga karyawan akan lebih semangat dan focus dalam meningkatkan kualitas kerja, Perusahaan perlu menciptakan suasana kerja yang mendukung dan memberi penghargaan yang sesuai atas pencapaian karyawan (Munir et al., 2023). Karyawan harus merasa bahwa upaya yang mereka lakukan akan diakui dan dihargai dengan adil.

Menurut Sari et al. (2018), sasaran yang spesifik dan menantang dapat mengacu karyawan untuk meraih hasil kerja yang lebih baik. Saat karyawan menerima tujuan yang jelas dan dapat dijangkau, mereka cenderung berusaha lebih maksimal untuk meraihnya. Selain itu, umpan balik yang terus-menerus dan dukungan dari manajer atau atasan juga memainkan peran penting dalam memastikan bahwa karyawan tetap fokus pada tujuan dan terus meningkatkan kinerja mereka (Syafiq, 2021). Maka dari itu, peran pemimpin dalam mendukung dan mendorong karyawan sangat penting dalam peningkatan mutu kinerja karyawan.

#### 4. Kerangka Konseptual



#### 5. Hipotesis Penelitian

H1 : Ada Pengaruh Tanggung Jawab terhadap Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut.

H2 : Ada Pengaruh Kualitas Pekerjaan terhadap Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut.

H3 : Ada Pengaruh Kerja Sama Tim terhadap Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut.

H4 : Ada Pengaruh Tanggung Jawab, Kualitas Pekerjaan, Kerja Sama Tim terhadap Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut.