

PENGARUH TANGGUNG JAWAB PEKERJAAN, KUALITAS PEKERJAAN DAN KERJA SAMA TIM TERHADAP PENINGKATAN MUTU KINERJA KARYAWAN PT. BANK SUMUT

Rosa Febriani Situmorang¹, Dhita Adriani Rangkuti^{2*}, Gunawan Silaban³,
Neisya Amalia Kinanti⁴, Andrew Satria Lubis⁵

^{1,2,3,4} PUI Human Resource Management Research and Innovation Center,
Universitas Prima Indonesia

⁵Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sumatera Utara
Email: dhitaadrianirangkuti@unprimdn.ac.id

ABSTRAK - Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah ada Pengaruh Tanggung Jawab Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan, dan Kerja Sama Tim Terhadap Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut. Kinerja yang berkualitas menggambarkan capaian mutu produk maupun pengelolaan manajemen dalam periode tertentu, tanggung jawab kerja mencakup penyelesaian tugas dengan tepat waktu dan tanpa penundaan, sehingga produktivitas meningkat. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 65 responden dan seluruh populasi dijadikan sampel. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang memiliki ciri-ciri deskriptif kuantitatif dan bersifat eksplanatori. Tujuan utama untuk menguraikan dan menjelaskan secara sistematis fenomena yang sedang diteliti.

Kata Kunci: tanggung jawab pekerjaan, kualitas pekerjaan kerja sama tim, peningkatan mutu kinerja karyawan

ABSTRACT - This study was conducted to see whether job responsibility, job quality, teamwork, influence, quality of of Employee Performance at PT. Bank Sumut. Quality performance describes the achievement of product quality and management management in a certain period, job responsibility includes completing tasks on time and without delay, so that productivity increases. The population in this study was 65 respondents and the entire population was sampled. This study uses a quantitative approach, which has descriptive quantitative characteristics and is explanatory. The main objective is to systematically describe and explain the phenomenon being studied.

Keywords: job responsibility, quality of work with a team, improving the quality of employee performance

PENDAHULUAN

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 diukur 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.

TINJAUAN PUSTAKA

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. 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).

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 factor 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.

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.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di PT. Bank Sumut yang beralamat di Jalan Imam Bonjol No. 18, Medan, Sumatera Utara, 20152. Waktu pelaksanaan penelitian adalah dari bulan Oktober hingga Desember 2024. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang memiliki ciri-ciri deskriptif kuantitatif dan bersifat eksplanatori. Tujuan utama untuk menguraikan dan menjelaskan secara sistematis fenomena yang sedang diteliti. Penelitian ini difokuskan pada 65 orang karyawan kantor cabang Sumut PT. Bank Ngunban Surbakti. Menurut Sugiono (2020). Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel lengkap, penelitian ini mengambil sampel yang representatif dari keseluruhan populasi. Diantara sampel tersebut.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data yang diperoleh dari sumber data primer yaitu data utama dalam penelitian ini meliputi hasil pengisian kuesioner yang diberikan kepada karyawan PT. Bank Sumut dan data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen dan kajian pustaka. analisis linier berganda dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan: Y = Peningkatan Mutu Kinerja (*dependent variable*)

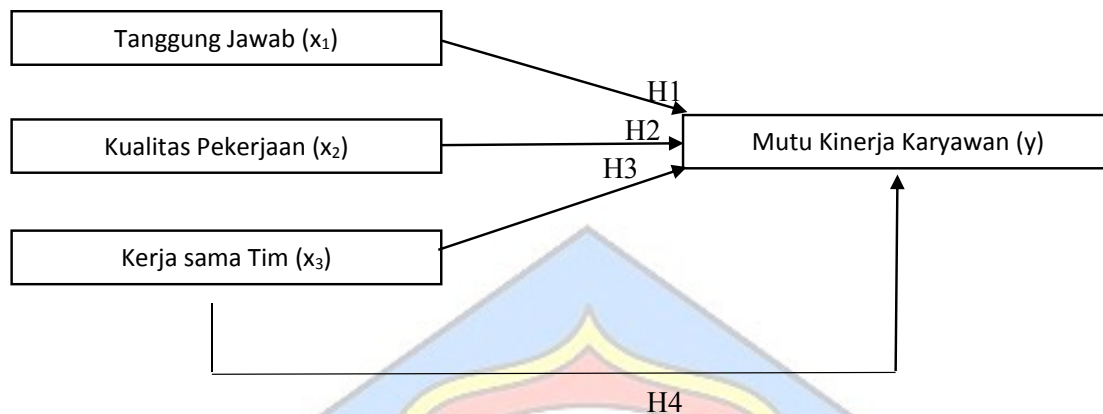
 X₁ = Tanggung Jawab Pekerjaan (*independent variable*)

 X₂ = Kualitas Pekerjaan (*independent variable*)

 X₃ = Kerja Sama Tim (*independent variable*)

 a = Konstanta

 b = Koefisien regresi



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Sehingga hipotesis penelitian ini adalah:

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.

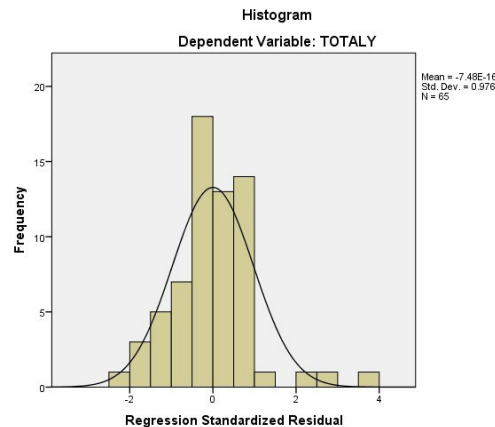
H4 : Ada Pengaruh Tanggung Jawab, Kualitas Pekerjaan, Kerja Sama Tim terhadap Peningkatan Mutu Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesimpulan berikut diambil dari analisis data penelitian:

1. Kualitas kinerja dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh tanggung jawab pekerjaan.
2. Kualitas kinerja tidak dipengaruhi oleh kualitas pekerjaan.
3. Kualitas kinerja dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kerja sama tim..

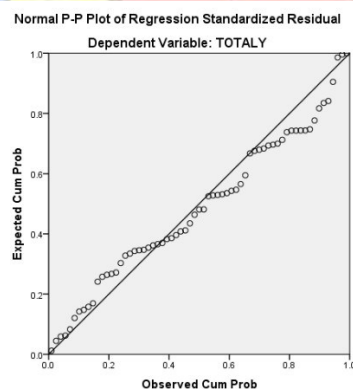
Dari hasil diatas yang peneliti simpulkan Dengan demikian, Tanggung jawab Pekerjaan dan Kerjasama Tim adalah factor-faktor yang penting yang memberikan pengaruh positif dalam meningkatkan Mutu Kinerja pada karyawan PT.Bank Sumut, sedangkan Kualitas Pekerjaan tidak memiliki dampak signifikan dalam konteks ini. maka dilakukan kajian kembali untuk melihat sejauh mana pengaruhnya terhadap terhadap peningkatan mutu kinerja karyawan pt.



bank sumut.

Gambar 2 hasil pengolahan data (2025)

Pada gambar histogram diatas data dianggap normal dan memenuhi persyaratan normalitas karena histogram menunjukkan rill yang berbentuk kurva cenderung simetris dan menyebar.



Gambar 3 AnalisisGrafik Normality P.Plot hasil olahan data (2025)

Pada gambar Normality P.Plot diatas data memperlihatkan distribusi normal karena titik-titik data cenderung mendekati garis diagonal, yang menandakan kesesuaian dengan distribusi normal.

Selanjutnya dilakukan pengujian sampel dengan uji hipotesis menggunakan uji T. Dimana Dengan melakukan uji ini, kita dapat mengisolasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan uji dua sisi dan ambang signifikansi 0,05 (5%), Priyatno (2018:121) menyatakan bahwa hasil uji-t dianggap signifikan jika t_{hitung} melebihi t_{tabel} .

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	88.229	3	29.410	5.909	.001 ^b
	Residual	303.617	61	4.977		
	Total	391.846	64			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX1, TOTALX2

Dengan demikian berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} . Dengan hasil signifikan $0,001 < 0,005$ maka dapat disimpulkan bahwa Tanggungjawab Pekerjaan,Kualitas,Kerjasama Tim semuanya memiliki pengaruh terhadap peningkatan Mutu Kinerja bersamaan. Dengan kata lain, pada tabel diatas dapat diuraikan bahwa Tanggungjawab Pekerjaan (X1): Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} (2,485) > t_{tabel} (1,998)$, maka Tanggungjawab Pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap Mutu Kinerja. Kualitas Pekerjaan (X2): Nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ dan $t_{hitung} (0,113) < t_{tabel} (1,998)$, maka Kualitas Pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Mutu Kinerja. Kerjasama Tim (X3): Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} (2,075) > t_{tabel} (1,998)$, maka Kerjasama Tim berpengaruh signifikan terhadap Mutu Kinerja.

SIMPULAN

Kesimpulan berikut diambil dari analisis data penelitian:

1. Kualitas kinerja dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh tanggung jawab pekerjaan.
2. Kualitas kinerja tidak dipengaruhi oleh kualitas pekerjaan.
3. Kualitas kinerja dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kerja sama tim.

Tanggung jawab Pekerjaan dan Kerjasama Tim adalah factor-faktor yang penting yang memberikan pengaruh positif dalam meningkatkan Mutu Kinerja pada karyawan PT.Bank Sumut, sedangkan Kualitas Pekerjaan tidak memiliki dampak signifikan dalam konteks ini.

Dengan demikian peneliti merasa dibutuhkan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan berbagai metode penelitian untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam mengenai peningkatan kualitas kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiana, A., Purwandari, R., & Wahyuni, M. R. N. (2020). The Relationship between the Quality of Nursing Work Life and the Quality of Care for Patients in Inpatients Ward at Regional Hospitals in Jember Regency. *Jurnal Keperawatan*, 11(2), 97–103. <https://doi.org/10.22219/jk.v11i2.11894>
- Febrianto, S. E. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan Dan Kerjasama. *JMPIS, Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 598–609. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2>
- Ibrahim, F. E., Djuhartono, T., & Sodik, N. (2021). Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Lion Superindo. *Jurnal Arastirma*, 1(2), 316. <https://doi.org/10.32493/arastirma.v1i2.12369>
- Ismaini, R., & Gunawan, H. (2019). Implikasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu terhadap Kinerja Karyawan dan Budaya Organisasi. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 4(1), 44–48. <https://doi.org/10.30871/jaat.v4i1.1165>
- Katili, A. Y., & Kaluku, Y. (2020). Tanggung Jawab Karyawan Dalam Pelaksanaan Pekerjaan Di Usaha Dagang Fahmi Meubel Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 4(2), 111–119. <https://doi.org/10.37606/publik.v4i2.56>
- Lasmi, A., Bayhaqi, H., & Suhairi, S. (2021). Membangun Kerjasama Tim yang Efektif dalam Organisasi. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 2(1), 35–45. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v2i1.509>
- Mildana, R. I., & Ningtyas, J. D. A. (2023). Pengaruh Tanggung Jawab Pekerjaan, Emosional, Spiritual Auditor, Due Professional Care Pada Kualitas Hasil Audit. *Journal of Accounting and Finance*, 2(2), 69–80. <https://doi.org/10.31942/jafin.v2i2.9433>
- Mulyadi. (2018). *Pengantar Manajemen* (Cetakan 1). In Media.
- Munir, M., Arifin, S., Darmawan, D., Issalillah, F., Khayru, R. K., Hariani, M., & Irfan, M. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Religiusitas, Kepemimpinan Dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(2), 88–99. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i2.83>
- Pangestu, R. N., Rani, D. S., Tyas, T. S. N., & Farhah, Z. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Perencanaan, Kualitas dan Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 215–228.

- Prakoso, R. D., Astuti, E. S., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol, 14(2)*, 1–10.
- Priana, S. E. (2018). Pengaruh Kualifikasi Kontraktor Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Kabupaten Tanah Datar. *Rang Teknik Journal, 1(2)*, 91–102.
- Priyatno, D. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum*. Andi.
- Sari, D. E. K., Surachman, S., & Ratnawati, K. (2018). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 5(1)*, 11–25. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2313>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Syafiq, S. S. (2021). Pengaruh Motivasi, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung). *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS), 7(1)*, 57–66. <https://doi.org/10.24967/jmb.v7i1.1070>
- Utari, I. M., & Rangkuti, D. A. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan Dan Sistem Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Kerja Guru Pada Yayasan Adlin Murni. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 5(1)*, 273–278. <https://doi.org/10.31539/costing.v5i1.2378>
- Wungow, J., Trang, I., & Uhing, Y. (2023). ANALISIS PEMBERIAN REWARD, PENILAIAN KERJA, DAN TANGGUNG JAWAB PEKERJAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL V MANADO. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 11*, 264–271. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.49148>
- Yusuf, N. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Tanggung Jawab, Kedisiplinan Dan Kerjasama Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Gorontalo. *Gorontalo Development Review, 1(1)*, 15. <https://doi.org/10.32662/golder.v1i1.111>