

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis saat ini berkembang sangat pesat sehingga membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, tidak terkecuali di bidang jasa. Permasalahan yang dihadapi perusahaan menjadi semakin rumit, dikarenakan perusahaan tidak hanya menghadapi persaingan namun juga perusahaan harus meningkatkan kinerja sumber daya manusia (SDM). Kualitas serta pelayanan yang maksimal terhadap konsumen sangat diperlukan dalam menjaga serta meningkatkan kualitas perusahaan. Pentingnya sumber daya manusia yang mencakup peran, pengolahan, dan pendayagunaan pegawai diperlukan untuk membangun semangat kerja pegawai. Tidak dapat dihindari bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan aset paling penting untuk perusahaan dikarenakan yang menentukan mundur atau majunya perusahaan. Industri perbankan dapat melakukan inovasi – inovasi untuk kemajuan perusahaan, mulai dari inovasi layanan, teknologi, produk dan jasa, atau pengembangan sumber daya manusia yang dimilikinya.

Perbankan merupakan salah satu yang menggerakkan pertumbuhan ekonomi di suatu negara yang sangat mempengaruhi kemajuan perekonomian negara. Oleh karena itu, perbankan dituntut untuk mempertahankan kinerjanya agar dapat terus berkembang didunia bisnis. Perbankan sangat membutuhkan sumber daya manusia untuk memberikan kinerja yang memuaskan serta mencapai tujuan perusahaan. Salah satu perbankan yang bertumbuh kembang didunia bisnis adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang memiliki visi “*The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion*”, dan memiliki misi “Memberikan Yang Terbaik, Menyediakan Pelayanan Yang Prima Serta Bekerja Dengan Optimal dan Baik”.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De*

Poerwokertosche Hulp en Apaarbank de Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Dalam berjalannya suatu bank Karyawan merupakan aset dan modal yang utama bagi perusahaan. Karyawan memegang peranan yang penting dalam menjalankan kegiatan perusahaan guna mencapai tujuan yang telah diharapkan. Karyawan juga diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dalam suatu perusahaan dan memiliki akses untuk dapat mengetahui informasi tentang keadaan bank.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kecamatan Bengkalis adalah kantor cabang yang membantu kantor pusat didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun jumlah karyawan berdasarkan masing – masing divisi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kecamatan Bengkalis adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data karyawan pada Bank Rakyat Indonesia Kecamatan Bengkalis

No	Jabatan	Jumlah
1.	Pimpinan Cabang	1
2.	Kepala Unit	1
3.	Maneger Consumer (CBM)	1
4.	Unit Audit Intern (UAI)	1
5.	Marketing Relation Retaail (MRR)	1
6.	Relationship Manager Small Madium Enterprise (RM SME)	4
7.	Relationship Manager Konsumer (RM Konsumer)	2
8.	Relationship Manager Funding Team (RMFT)	3
9.	Sales	3
10.	Staf Operasional Kredit (SOK/ Staf Creadit)	1
11.	Administrasi Creadit (ADK)	2
12.	Account Marketing Officer (AMO)	1
13.	Staf Operasional Lainnya (SOL)	1
14.	Teler	6
15.	Costumer Service (CS)	6
16.	Petugas Transaksi (PT)	2
17.	Sales Promotion Officer (SPO)	1
18.	Sekretaris	1
19.	Petugas Pelayanan Operasional (PPO)	1
20.	Branch Support Assistant (BSA)	1
21.	Petugas Pengelola Buku Kas (PPBK)	1
22.	General Mintenance (GM)	5
23.	Driver	2
24.	Office Boy (OB)	2
25.	Pramubakti	2

No	Jabatan	Jumlah
26.	Branch financial Admin (BFA)	1
27.	Staf Umum (SU)	1
28.	<i>Security</i>	1
29.	Marketing Kredit Mikro	6
Jumlah		61

Sumber : Kantor cabang dan unit kota Kecamatan Bengkalis, 2025

Dalam menjalankan tugas dan fungsi peran pegawai, keberhasilan didalam perusahaan tidak lepas dari kinerja, kompetensi, dan peran pegawai. Dalam persaingan yang semakin ketat perusahaan mengharapkan pegawinya memiliki kinerja yang baik agar dapat mendukung pencapaian sasaran perusahaan tersebut. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja pegawai juga harus sangat diperhatikan, karena salah satu kunci keberhasilan, kinerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dari tingkat efisiensi serta efektifitas seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan secara umum, kinerja pegawai merupakan kualitas yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki seorang pegawai, kinerja pegawai berfungsi untuk mendukung dan menjaga kepuasan pegawai dengan tujuan untuk meningkatkan kondisi kerja pegawai serta keuntungan untuk pemberi tugas. Untuk meningkatkan kinerja perlu kerjasama yang sangat baik, metiadakan aturan yang mengakibatkan kinerja turun, menerapkan sanksi (punishment), menyelenggarakan pelatihan bertahap untuk meningkatkan keterampilan pelayihan kerja. Hasil kinerja pegawai yaitu pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan peraturan dan tata cara yang telah di terapkan untuk mencapai tujuan, sehingga seluruh pegawai memberikan dukungan yang positif terhadap perusahaan dalam melaksanakan kegiatan – kegiatan yang telah di tetapkan sehingga dapat lebih mudah dalam mencapai tujuan organisasi.

Hasibuan (2018) menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai

tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Landsberger (2011) kerjasama atau belajar bersama adalah proses berkelompok dimana anggota - anggotanya mendukung dan saling mengandalkan untuk mencapai suatu hasil mufakat. Selain itu kemampuan kerjasama mampu meningkatkan rasa percaya diri dan kemampuan berinteraksi, serta melatih peserta didik beradaptasi dengan lingkungan baru

Kantor Bank Rakyat Indonesia Kecamatan Bengkalis adalah kantor cabang yang berada di Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis – Riau, yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Bengkalis, peran kantor Bank Rakyat Indonesia tersebut tidak pernah lepas dari kegiatan – kegiatan khususnya dalam melayani masyarakat umum khususnya masyarakat Kecamatan Bengkalis dan kebutuhan – kebutuhan lainnya mengenai perbankan dan tidak pernah lepas dalam menjalankan serta melaksanakan tugas sesuai dengan yang konsumen minta, sehingga proses kelancaran dalam pekerjaan yang dilaksanakan berjalan dengan sukses dan dapat memberikan keberhasilan sesuai dengan harapan atau pencapaian yang ingin dicapai perusahaan khususnya di Bengkalis – Riau.

Maka berdasarkan latar belakang, fenomena yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia Kecamatan Bengkalis menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam proses kerjasama antar pegawai. Hal ini terlihat dari kurangnya komunikasi antar divisi, keterlambatan menyelesaikan tugas secara tim serta adanya kesalahpahaman dalam pembagian tanggung jawab kerja. Selain itu, sebagian pegawai sering bekerja secara individual tanpa melibatkan rekan kerja, yang berdampak pada kurang memaksimalnya pencapaian target kerja. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kerjasama pegawai belum sepenuhnya optimal, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kinerja pegawai secara keseluruhan. Berdasarkan kondisi tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **Pengaruh Kerjasama Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang dan Unit Kota Kecamatan Bengkalis.**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah Bagaimana Pengaruh kerjasama terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kecamatan Bengkalis ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis tanggapan responden mengenai kerjasama pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kecamatan Bengkalis
2. Untuk menganalisis tanggapan responden mengenai kinerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kecamatan Bengkalis.
3. Untuk menganalisis pengaruh kerjasama terhadap kinerja pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kecamatan Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Bagi Peneliti
Manfaat penelitian ini bermanfaat untuk menambah suatu wawasan serta pola pikir baru yang akan diperoleh dari hasil penelitian, khususnya tentang Pengaruh kerjasama terhadap kinerja.
2. Manfaat Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan untuk mempertimbangkan dalam pengembangan dan pengambilan keputusan terutama mengenai kerjasama dan kinerja bagi pegawai.
3. Manfaat Bagi Pihak Lain
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi seluruh kalangan pihak lain yang memerlukan informasi mengenai peneruh kerjasama terhadap kinerja pegawai.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memaparkan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika kepenulisan. Hal ini di paparkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik dari penulis ke pembaca tentang maksud dan tujuan suatu penelitian ini.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis memaparkan mengenai teori yang dibutuhkan untuk memperkuat suatu alasan yang dilakukannya penelitian ini dan rancangan dari penelitian yang akan dibahas, yaitu penelitian yang terdahulu, kerjasama, serta kinerja pegawai.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai objek penelitian, tata cara penelitian, data yang dibutuhkan dan cara analisis yang akan digunakan dengan menampilkan proses penelitian.

BAB 4 : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi mengenai sejarah singkat perusahaan, visi serta misi perusahaan dan struktur organisasi serta spesialisasi pekerjaan dalam perusahaan yang menjadi tempat pada penelitian ini.

BAB 5 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi keseluruhan suatu proses penelitian dan pengumpulan suatu data yang didapat serta hasil pengolahan data yang nanti akan diambil kesimpulan dan saran.

BAB 6 : PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran bagi perusahaan yang menjadi tempat penelitian.