**PENGARUH KERJASAMA TIM TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. BANK SULUTGO KANTOR PUSAT MANADO**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST) Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

**Oleh**

**ADELA WATULINGAS NIM : 14 053 118**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

**2018**

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL........................................................................................ i ABSTRAK .................................................................................................... ii MOTTO............................................................................... ............................ iv LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING................................. ................. v LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN ....................................... vi LEMBAR KEASLIAN TULISAN............................. ..................................... vii BIOGRAFI................................................................................... .................... viii KATA PENGANTAR ................................. ................................................... ix DAFTAR ISI................................. ................................................................... xi DAFTAR TABEL................................. ........................................................... xiii DAFTAR GAMBAR................................. ...................................................... xiv DAFTAR LAMPIRAN................................. ................................................... xv

**BAB I PENDAHULUAN ............................................................................. 1**

1.1 Latar belakang............................................................................. 1

1.2 Identifikasi Masalah.................................................................... 9

1.3 Rumusan Masalah ....................................................................... 9

1.4 Batasan Masalah ......................................................................... 10

1.5 Tujuan dan Manfaat .................................................................... 10

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS ....................................... 12**

2.1 Teori Kerjasama TIm .................................................................. 12

2.1.1 Pengertian Kerjasama Tim ................................................... 12

2.1.2 Karakteristik Tim ................................................................. 14

2.1.3 Hukum yang mengatur kerjasama tim ................................. 16

2.1.4 Fungsi tim yang kuat ............................................................ 17

2.1.5 Tahapan mencapai tim kerja yang baik ................................ 17

2.1.6 Indikator kerjasama tim........................................................ 18

2.2 Teori Kinerja Pegawai ................................................................. 19

2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai ................................................. 19

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai ............ 20

2.2.3 Indikator Kinerja Pegawai.................................................... 20

2.3 Hubungan antar konsep Kerjasama Tim dan Kinerja Pegawai ... 21

2.4 Hasil penelitian terdahulu ............................................................ 22

2.5 Alur Pikir ..................................................................................... 24

2.6 Hipotesis....................................................................................... 26

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..................................................... 27**

3.1 Tempat penelitian ...................................................................... 27

3.2 Waktu penelitian ......................................................................... 27

3.3 Jenis Dan Metode Penelitian....................................................... 27

3.3.1 Jenis Penelitian...................................................................... 27

|  |  |
| --- | --- |
| 3.3.2 Metode Penelitian ................................................................. | 28 |
| 3.3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .......................... | 28 |
| 3.4 Populasi dan Sampel ................................................................... | 30 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .................... | 30 |
| 3.5.1 Definisi Operasional Variabel kerjasama tim ...................... | 31 |
| 3.5.2 Definisi Operasional Variabel kinerja pegawai ................... | 32 |
| 3.5.3 Pengukuran variabel............................................................. | 33 |
| 3.6. Analisis Data ............................................................................... | 34 |
| 3.6.1 Statistik Deskriptif ............................................................... | 34 |
| 3.6.2 Total Skor............................................................................. | 35 |
| 3.6.3 Pengukuran Validitas dan Reabilitas ................................... | 35 |
| 3.6.4 Analisis Korelasi .................................................................. | 38 |
| 3.6.5 Analisis Regresi Linear Sederhana ...................................... | 39 |
| 3.6.6 Pengujian Hipotesis ............................................................. | 40 |

|  |  |
| --- | --- |
| **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN ........................................** | 41 |
| 4.1 Sejarah singkat perusahaan ........................................................ | 41 |
| 4.1.1 Lokasi dan telepon perusahaan ............................................. | 43 |
| 4.1.2 Visi dan misi ......................................................................... | 44 |
| 4.1.3 Sumberdaya perusahaan........................................................ | 44 |
| 4.1.4 Struktur organisasi perusahaan ............................................. | 48 |
| 4.1.5 Uraian pekerjaan ................................................................... | 49 |
| 4.2 Hasil analisis ............................................................................... | 67 |
| 4.2.1 Deskripsi responden ............................................................. | 67 |
| 4.2.2 Hasil analisis deskriptif statistik .......................................... | 70 |
| 4.2.3 Total skor kerjasama tim dan kinerja pegawai .................... | 72 |
| 4.2.4 Uji validitas .......................................................................... | 74 |
| 4.2.5 Uji reliabilitas....................................................................... | 77 |
| 4.2.6 Hasil regresi dan korelasi ..................................................... | 78 |
| 4.2.7 Analisis grafik ...................................................................... | 83 |
| 4.2.8 Pengujian hipotesis uji t ....................................................... | 85 |
| 4.3 Pembahasan................................................................................. | 86 |
| 4.3.1 Kerjasama Tim ..................................................................... | 86 |
| 4.3.2 Kinerja Pegawai ................................................................... | 88 |
| 4.3.3 Pengaruh Kerjasama Tim dan Kinerja Pegawai .................. | 90 |
| 4.3.4 Implementasi ........................................................................ | 91 |
| **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** ........................................................ | 95 |
| 5.1 Kesimpulan ................................................................................. | 95 |
| 5.2 Saran .......................................................................................... | 96 |
| **DAFTAR PUSTAKA** ..................................................................................... | 97 |
| **LAMPIRAN** |  |

1

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Menghadapi persaingan yang semakin ketat saat ini, dengan semakin majunya perkembangan dalam bidang industri perbankan, maka semakin luas pula tingkat persaingan untuk mencapai suatu kesuksesan dan keberhasilan setiap orang. Terlebih khusus dalam bidang sumber daya manusia yang merupakan modal dasar pembangunan nasional dan dalam mengelola sumber daya manusia menjadi hal yang teramat penting mengingat sumber daya manusia menjadi sentral dalam pencapaian tujuan setiap organisasi manapun. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa dan raksa). Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan di arahkan agar bisa mencapai tujuan yang di harapkan. Dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan kita dapat memanfaatkan potensi dari sumber daya manusia yang dimiliki seoptimal mungkin, agar supaya dapat memberikan nilaidan mutu bagi perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang terampil dan handal di bidangnya. Dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki SDM dapat melakukan seluruh pekerjaan yang dibebankan kepadanya dan dapat mengemukakan gagasan-gagasan dan inovasi baru untuk pengembangan organisasi.

2

Terdapat berbagai cara untuk mengembangkan sumber daya manusia dalam perusahaan salah satunya dengan membangun dan meningkatkan kerjasama tim dari setiap pegawai yang tergabung dalam perusahaan tersebut. Dalam organisasi itu sendiri, diperlukan dua orang bahkan lebih untuk bekerjasama guna menciptakan atau membentuk suatu nilai dengan pemahaman bahwa nilai tersebut dapat tercapai secara efisien apabila keduanya bekerja sama dari pada bekerja secara individu. Pekerjaan yang dilakukan oleh beberapa individu yang saling bekerja sama tersebut menunjukan adanya tim kerja *(teamwork)* yang memiliki kesamaan visi dan misi dalam mencapai target yang harus dicapai oleh organisasi.

Kerjasama tim merupakan sekelompok orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang sama dan tujuan tersebut akan lebih mudah diperoleh dengan membangun kerjasama tim daripada dikerjakan secara individual atau dikerjakan sendiri. Kerjasama tim dapat meningkatkan kerjasama dan komunikasi didalam dan diantara bagian- bagian perusahaan. Maka dalam kerjasama tim, hal yang harus disepakati bersama adalah satu tujuan kemudian harus terdapat seorang pemimpin untuk melakukan pembinaan kepada seluruh anggotanya untuk memaksimalkan kinerja pegawai dengan memberikan pedoman, arahan, motivasi dan inspirasi agar apapun tugas yang didelegasikan dapat dilaksanakan dengan baik, dan kewajiban dari anggota tim haruslah mematuhi pimpinan tersebut. Konsep tim maknanya terletak pada ekspresi yang menggambarkan munculnya sinergi pada orang-orang yang mengikatkan diri dalam kelompok yang disebut dengan tim. Sasaran kerja sama tim berupa sasaran yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu, kemudian

3

dibagi dalam tugas-tugas dan pekerjaan yang harus dilakukan dengan tepat dan benar oleh semua orang. Keuntungan dari cara ini adalah bahwa setiap pegawai akan saling mengingatkan untuk bekerja dengan benar, karena keberhasilan pekerjaan atau pencapaian unit kerja sangat tergantung pada semua pegawai dalam melakukan tugas masing-masing. Cara ini sangat efektif untuk meningkatkan semangat kerja tim dan mengurangi friksi dan konflik yang terjadi.

Hal ini menunjukan bahwa dengan adanya kerjasama tim dapat meningkatkan kerjasama dan solidaritas dari anggota dalam bagian-bagian perusahaan. Biasanya kerjasama tim beranggotakan orang-orang yang memiliki perbedaan keahlian sehingga dijadikan suatu kekuatan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kerjasama adalah usaha untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan melalui pembagian tugas tidak sebagai pengkotakan tugas akan tetapi sebagai satu satuan kerja yang semuanya terarah pada pencapaian tujuan. Anggota tim yang saling mengenal dan saling percaya serta kompak dalam menjalankan tugas dan kewajiban mereka, akan sangat membantu untuk menghasilkan komunikasi yang baik. Untuk dapat disebut sebagai tim kerja, maka sekumpulan individu tersebut harus memiliki karakteristik, seperti adanya kesepakatan misi dalam tim, anggota tim harus memahami dan menyepakati misi tim tersebut agar bisa bekerja dengan efektif. Tim dapat berjalan dengan baik apabila tanggung jawab dan wewenang didistribusikan dengan baik dan setiap anggota diperlakukan secara adil. Meningkatkan koordinasi antar anggota adalah salah satu tujuan penting yang harus dicapai dalam perjalanan menuju kesuksesan.

4

Berdasarkan *research gap* diatas maka adapun indikator dalam kerjasama tim yaitu mau bekerjasama dimana setiap pegawai mau atau tidak mau diharuskan untuk mau bekerjasama agar perusahaan bisa mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai. Setiap pegawai harus bisa menerima setiap masukan dari pegawai lainnya agar supaya setiap pegawai merasa bahwa mereka sangat dibutuhkan dalam bekerja tim. Memberikan dorongan yaitu setiap pegawai harus saling memberikan motivasi dalam bekerja dan saling memberikan semangat satu dengan yang lain. Membangun semangat kelompok atau tim sangat diperlukan dalam bekerja karna jika ada pegawai yang sudah terlihat lalai dalam pekerjaannya pegawai yang lain akan ikut merasa malas dalam bekerja maka dari itu dalam tim setiap pegawai harus mampu membangun semangat kelompok (tim). Sebuah tim yang solid harus saling terbuka satu sama lain sehingga antar sesama anggota bisa saling mengkritik dan mengevaluasi hasil kerja tim, bersikap terbuka antar sesama anggota tim juga dapat meningkatkan kinerja asalkan semuanya terarah dan terkontrol dengan baik.

Kinerja adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan oleh individu maupun kelompok pada pekerjaannya. Kinerja juga dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Bahkan kinerja juga merangkum sejumlah susunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Kinerja pegawai sangatlah penting karena dapat mengetahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja pula dapat menjadi suatu tolak ukur kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya

5

dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja dapat dimaknai dengan suatu hasil kerja individu ataupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari hasil belajar demi tercapainya proses kerja yang baik.

Permasalahan-permasalahan yang timbul mengenai kinerja pegawai ini merupakan suatu indikasi bahwa peranan manajemen sebagai pengelolaan sumber daya manusia diperlukan. Bahkan dalam suatu kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan maka dibutuhkan kerjasama tim untuk memberi dampak baik terhadap kinerja pegawai dan pencapaian tersebut dapat dilihat dari hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Masalah tersebut dapat diuraikan seperti tugas yang dibebankan oleh pimpinan kepada bawahannya tidak mampu dikerjakan sesuai dengan kuantitas yang ditargetkan pada setiap masing-masing pegawai, juga kemampuan pegawai masih kurang sehingga kualitas yang dihasilkan tidak tercapai sesuai standar yang ditetapkan, selain itu pencapaian target yang di berikan kepada masing- masing pegawai dalam penyelesaian tugas tidak tepat waktu, serta masih kurangnya komitmen pegawai bahwa penyelesaian kerja tepat waktu penting dan harus dicapai dengan baik. Masalah terhadap kinerja tersebut sesuai dengan indikator kinerja yaitu Target, Kualitas, Waktu, dan Taat Asas. Hal tersebut diatas menyebabkan kinerja pegawai menurun dan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu agar aktivitas operasional dapat berjalan baik,

6

kerjasama tim dalam organisasi sangat diperlukan untuk menunjang tercapainya kinerja yang memuaskan.

PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Manado adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan daerah Sulawesi Utara dan Gorontalo yang berorientasi pada bisnis ritel dan sebagai penggerak laju perekonomian dan pembangunan daerah, dengan demikian PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Manado harus mampu mengelola sumberdaya internal agar dapat meningkatkan kinerja pegawainya dengan menatasystem setiap prosedur dalam kantor. Prosedur yang dimaksud dapat berupa kerjasama tim dan dalam meningkatkan kinerja pegawai agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Khususnya pada Divisi Umum, telah unggul dalam beberapa hal. Seperti halnya kedisiplinan yang tidak diragukan lagi. Para pegawai yang berada dalam lingkupan Divisi Umum, mereka mengutarakan bahwa sudah menjadi kebiasaan bagi mereka dari sejak awal mereka tergabung dalam PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Manado khususnya pada Divisi Umum untuk membiasakan diri agar konsisten pada ketepatan waktu terutama kehadiran. Selain disiplin dalam kehadiran, disiplin dalam berpakaian pun patut diacungi jempol karena dalam hal berpakaian mereka sangat mengutamakan penampilan karena dilihat dari bidang pekerjaannya, yang mana PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Manado ini sangat erat kaitannya dengan masyarakat luas.

Begitu juga dengan pelayanan dan kepedulian dari para pegawai yang berhubungan langsung dengan nasabah. Interaksi yang ditunjukan dari para pegawai dengan cara melayani dan menghargai setiap keluhan nasabah,

7

menangani permasalahan, menanggapi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan nasabah, bahkan bersikap tetap rendah hati ketika menghadapi sikap nasabah yang sulit mengontrol emosinya.

Namun disamping itu, pada kenyataannya penulis mendapati fakta-fakta yang belum sesuai dengan apa yang penulis harapkan. Setelah dilakukan observasi selama ± 4 bulan di PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Manado dan lebih tepatnya pada Divisi Umum,kerjasama tim yang seharusnya terjadi tidak sesuai dengan yang penulis harapkan. Seperti halnya kerjasama tim yang belum optimal dalam proses kerja diperusahaan. Fakta yang terjadi adalah terdapat beberapa pegawai yang selalu melimpahkan pekerjaannya kepada pegawai lain dan hanya ingin bekerja secara individu dan tidak mau bekerjasama secara berkelompok (tim) sehingga rekan kerja timnya sudah tidak memiliki rasa percaya lagi kepada pegawai tersebut dalam melakukan pekerjaan secara berkelompok. Ada juga beberapa pegawai yang memiliki perbedaan pendapat dan tidak ada rasa ingin mengalah antar pegawai sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak berjalan dengan baik. Masih ada pegawai yang memiliki konflik pribadi dengan pegawai lain sehingga dalam melakukan pekerjaannya tidak berjalan dengan baik karena konflik pribadi masih terbawa-bawa dalam permasalahan-permasalahan yang terjadi mengakibatkan menurunnya kinerja pegawai.

Akibat kerja tim yang kurang baik mempengaruhi kinerja dari pada pegawai. Pekerjaan tidak tepat waktu, pekerjaan tidak mencapai target sesuai dengan waktu yang ditentukan yang seharunya disaat waktu yang sudah ditentukan ada beberapa pekerjaan yang sudah harus diselesaikan namun karena

8

ada beberapa pegawai yang tidak bekerjasama maka mengakibatkan pekerjaan tidak terselesaikan dengan waktu yang sudah ditentukan sehingga membuat kinerja dari pegawai menurun dan para nasabah merasa kecewa karena perusahaan tidak dapat memberikan kualitas seperti dengan misi yang ditetapkan.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa kinerja pegawai pada PT. Bank SulutGo Kantor Pusat terlebih khusus pada Divisi Umum merupakan hasil kerja yang dicapai seorang pegawai atau kelompok, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersama. Setiap perusahaan akan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja pegawainya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Sehingga dari permasalahan diatas, kerjasama tim mempengaruhi pada kinerja pegawai. Pekerjaan tidak selesai tepat waktu, dan tidak mencapai target sesuai dengan waktu yang ditentukan dan tidak melibatkan kerjasama sehingga membuat kinerja pegawai menurun dan para pegawai lainya merasa kecewa karena terdapat beberapa pekerjaan yang tertunda. Berbagai cara bisa ditempuh perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawainya melalui kerjasama tim dari setiap pegawai.

Dengan demikian berdasarkan masalah diatas untuk meningkatkan kinerja pegawai yang dalam memanfaatkan aset-aset perusahaan diperlukan prosedur yang baik dalam menentukan sasaran-sasaran perusahaan, dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Manado. Sehingga penulis mengangkat

9

judul : **“Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT.**

**Bank SulutGo Kantor Pusat Manado”.**

**1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi dilapangan, peneliti menguraikan fakta-fakta berupa permasalahan yang terdapat pada PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Manado, yaitu :

1. Kurangnya komunikasi antar pegawai.

2. Terdapat ketidaksaling percayaan antar sesama pegawai.

3. Terdapat beberapa pegawai yang memiliki perbedaan pendapat bahkan tidak menghargai masukan dari tiap-tiap pegawai.

4. Terdapat beberapa pegawai yang memiliki perselisihan pribadi antara pegawai satu dengan yang lain.

5. Tidak melakukan pekerjaan sesuai prosedur yang ditentukan.

6. Pekerjaan tidak selesai tepat waktu sehingga target tidak tercapai.

**1.3 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai pada

PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Manado?

10

2. Bagaimanakah Kinerja Pegawai pada PT. Bank SulutGo Kantor Pusat

Manado?

3. Apakah Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada PT.

Bank SulutGo Kantor Pusat Manado ?

**1.4 Batasan Masalah**

Dalam proposal penelitian ini, penulis membatasi masalah atau ruang lingkup penelitian hanya pada bagian Divisi Umum pada PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Manado.

**1.5 Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan kerjasama tim pada PT. Bank SulutGo Kantor

Pusat Manado.

2. Untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai pada PT. Bank SulutGo

Kantor Pusat Manado.

3. Untuk mengetahui apakah Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kinerja

Pegawai di PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Manado. Sedangkan manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut: **a. Bagi Penulis**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi penulis serta mampu memecahkan masalah ilmiah guna

11

memperluas wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai.

**b. Bagi pihak akademisi**

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pustaka serta referensi yang menjadi bahan pembandingan dalam melakukan penilitian-penelitian selanjutnya jugapengaplikasian ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai.

**c. Bagi pihak perusahaan**

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi sertadapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah yang berhubungan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank SulutGo Kantor Pusat Manado.