

Analisis Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya

I Gede Wisnu Angga Permana
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda

Alamat :

Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda
Jl Bung Tomo, No. 08, Kavling 8, 9,10, Ngagel, Wonokromo, Kota SBY, Jawa Timur 60246,
Indonesia

Korespondensi penulis: wisnuanggapermana@gmail.com

Abstract. *The performance of Mayapada Bank employees at Darmo 57 Surabaya Branch can be assessed from their ability to complete tasks well and on time. This good performance is very important for the success of the company. However, several factors such as lack of motivation, low discipline, negative work environment influences, and lack of role models can hinder employee performance. At this time, Mayapada Bank Darmo 57 Branch finds it difficult to build and improve employee performance, therefore employee performance must be improved to improve the quality of employee work. The data analysis technique needed is data reduction (data reduction) reducing data means summarizing and data display (data presentation) limiting a presentation as a set of structured information that allows for drawing conclusions and taking action. Source triangulation to test data credibility is done by checking the data that has been obtained. Technique triangulation to test data credibility is done by checking data to the same source with different techniques. Time triangulation often affects data credibility. Based on the results of interviews conducted by researchers, several factors emerged that influenced the quality of employee performance, namely a Comfortable Work Environment, Leadership Style, Salary, Routine Meetings.*

Keywords: *Employee performance, triangulation of sources, bank*

Abstrak. Kinerja karyawan Bank Mayapada di Darmo 57 Cabang Surabaya dapat dinilai dari kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu. Kinerja yang baik ini sangat penting untuk keberhasilan perusahaan. Namun, beberapa faktor seperti kurangnya motivasi, disiplin rendah, pengaruh lingkungan kerja yang negatif, dan kurangnya panutan dapat menghambat kinerja karyawan. Saat ini, Bank Mayapada Cabang Darmo 57 kesulitan membangun dan meningkatkan kinerja karyawan, oleh karena itu kinerja karyawan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan. Teknik analisis data yang dibutuhkan adalah reduksi data (pengurangan data) mengurangi data berarti meringkas dan menampilkan data (penyajian data) membatasi presentasi sebagai seperangkat informasi terstruktur yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan memeriksa data ke sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu sering

memengaruhi kredibilitas data. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, muncul beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja karyawan, yaitu Lingkungan Kerja yang Nyaman, Gaya Kepemimpinan, Gaji, Rapat Rutin.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Triangulasi Sumber, Bank

LATAR BELAKANG

Dalam era digital saat ini, persaingan bisnis semakin sengit. Perusahaan yang ingin unggul tidak hanya perlu berinvestasi dalam teknologi, tetapi juga harus memperhatikan kualitas sumber daya manusianya. Karyawan yang terampil dan memiliki dedikasi tinggi adalah aset berharga yang dapat memaksimalkan pemanfaatan teknologi dan membawa perusahaan meraih kesuksesan. Kemajuan teknologi mempermudah siapa saja untuk terjun ke dunia bisnis, sehingga persaingan semakin ketat. Perusahaan perlu memiliki karyawan yang kompeten untuk memenangkan persaingan. Meskipun teknologi sangat berharga, kesuksesan perusahaan pada akhirnya ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya.

Organisasi bisnis, atau perusahaan, didirikan dengan tujuan utama untuk memperoleh keuntungan finansial. Namun, dalam lanskap bisnis yang kompetitif saat ini, kepercayaan publik menjadi aset yang tak kalah penting. Menurut Bintoro dan Daryanto (2021) Sumber Daya Manusia merupakan aset strategis yang memiliki peran vital dalam mendorong pertumbuhan dan kinerja organisasi. Karyawan sebagai individu yang unik, membawa serta potensi dan kreativitas yang dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pencapaian tujuan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi efektif jika keberhasilan dalam era bisnis yang kompetitif

Menurut Sobarna (2021) Perbankan adalah jenis perusahaan yang memiliki dampak ekonomi yang signifikan. Entitas industri keuangan salah satunya adalah bank. Industri keuangan yang banyak dikenal sebagai bank dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Bank menyediakan layanan keuangan kepada nasabah sebagai bagian dari operasi komersialnya. Nasabah adalah sekelompok orang yang beragam yang semuanya ingin menerima layanan yang sangat baik. Industri keuangan di Indonesia berkembang dengan sangat pesat, sebagai akibatnya, bank harus memiliki staf yang dapat memberikan pelayanan prima kepada konsumennya.

Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya merupakan kantor cabang yang dimiliki PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk di area Jawa Timur Kota Surabaya. Bank Mayapada merupakan bank yang menerapkan sistem perbankan konvensional. Pada saat ini Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya telah melakukan kerja sama dengan beberapa perusahaan lokal untuk mempermudah transaksi keuangan yang dilakukan nasabah dan masyarakat luas. Nasabah Bank Mayapada dapat melakukan transaksi di ATM manapun di seluruh wilayah Indonesia. Jaringan Bank Mayapada yang luas memudahkan nasabah untuk melakukan aktivitas keuangan seperti penyetoran dana yang dapat dilakukan di berbagai cabang yang tersebar di seluruh wilayah operasi. Karyawan di Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya harus meningkatkan kemampuan dan kinerjanya agar dapat mengimbangi jumlah nasabah yang terus bertambah. Untuk memenuhi kebutuhan akan individu yang berkualitas, kompeten, dan berpendidikan mengenai profesinya.

Tabel 1. Jumlah Karyawan

No	Departemen	Jumlah Karyawan
1.	Pimpinan Cabang Pembantu	1
2.	Kepala Bagian Marketing	2
3.	Marketing	1
4.	Junior Marketing	4
5.	Admin Marketing	2
6.	Kepala Bagian Operasional	1
7.	Kepala Seksi Operasional	2
8.	Back Office / Umum	1
9.	Costumer Service	2
10.	Accounting	1
11.	Teller	2
12.	Driver	3
13.	Security	3
14.	Office Boy	3
Total		28

Sumber : Olahdata Peneliti (2024)

Tabel 1. adalah jumlah karyawan Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya. Jumlah karyawan pada Bank ini sebanyak 28 orang. Permasalahan yang terjadi adalah kinerja karyawan pada Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya. Penilaian kinerja karyawan dapat mempermudah dalam menentukan standar pekerjaan dan dapat diukur maupun dipahami dengan jelas. Salah satu tantangan utama dalam dunia kerja saat ini adalah bagaimana menilai kinerja karyawan secara efektif. Untuk itu, standar pekerjaan yang jelas dan terukur sangat diperlukan. Beberapa aspek penting yang harus diperhatikan dalam penilaian kinerja meliputi kuantitas dan kualitas pekerjaan, ketepatan waktu penyelesaian tugas, kehadiran, serta kompetensi karyawan. (Gayatri et al., 2018).

Kinerja karyawan Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya dapat dinilai dari kemampuan mereka menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu. Kinerja yang baik ini sangat penting untuk keberhasilan perusahaan. Namun, beberapa faktor seperti kurangnya motivasi, disiplin yang rendah, pengaruh lingkungan kerja yang negatif, dan kurangnya role model dapat menghambat kinerja karyawan. Menurut Sunarto (2019) kinerja karyawan adalah cerminan dari hasil kerja seseorang dalam menjalankan tugasnya. Kualitas, kuantitas, dan keandalan adalah tiga aspek penting dalam menilai kinerja. Karyawan dengan kinerja tinggi akan menghasilkan output yang baik bagi perusahaan. Kinerja karyawan meliputi kualitas dan kehandalan dalam bekerja.

Berdasarkan permasalahan kinerja Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya dengan adanya penilaian kinerja berfungsi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pada saat ini Bank Mayapada Cabang Darmo 57 sulit untuk membangun dan meningkatkan kinerja pekerja, oleh karena itu kinerja karyawan harus di perbaiki akan meningkatkan kualitas kerja karyawan.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja bukan hanya diukur dari output semata, tetapi juga dari proses kerja, kedisiplinan, inisiatif, dan tanggung jawab dalam menjalankan peran masing-masing.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Robbins dan Judge (2017), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja individu dalam organisasi, di antaranya adalah kemampuan individu, motivasi, persepsi terhadap pekerjaan, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja. Selain itu, Nawawi (2016) menambahkan bahwa sistem kompensasi, hubungan interpersonal, dan kepemimpinan juga berperan besar dalam membentuk kinerja karyawan yang optimal.

Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan yang partisipatif dan mendukung terbukti mampu mendorong karyawan untuk lebih aktif, bertanggung jawab, dan berorientasi pada hasil. Pemimpin yang mampu memberikan arahan dan motivasi secara konsisten akan menciptakan lingkungan kerja yang produktif (Gibson et al., 2012).

Sistem Kompensasi dan Penghargaan

Kompensasi yang adil dan sesuai kinerja dapat meningkatkan kepuasan dan semangat kerja karyawan. Menurut Hasibuan (2018), sistem penghargaan berupa bonus, insentif, dan kenaikan gaji berpengaruh langsung terhadap motivasi dan kualitas kinerja.

Hubungan Kerja dan Kerja Sama Tim

Kerja sama tim yang baik menciptakan sinergi dan saling mendukung dalam pencapaian target. Lingkungan kerja yang harmonis memperkuat loyalitas karyawan dan mendorong mereka untuk bekerja lebih efektif (Handoko, 2014).

Beban Kerja dan Dukungan Organisasi

Pembagian beban kerja yang seimbang serta dukungan dari atasan dan rekan kerja memengaruhi efisiensi dan kualitas pelaksanaan tugas. Ketika karyawan merasa dihargai dan didukung, mereka cenderung memiliki loyalitas dan performa yang lebih tinggi (Luthans, 2011).

Upaya Peningkatan Kinerja

Untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan, organisasi perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja, membangun komunikasi terbuka antar divisi, dan menyediakan ruang untuk pengembangan diri. Kegiatan informal seperti outbound atau gathering juga dinilai efektif dalam membangun chemistry antar karyawan yang berdampak positif pada kolaborasi kerja (Siagian, 2017).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Laporan ini menggunakan penelitian kualitatif yang terdapat perhitungan, pengukuran, dan angka. Penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai serangkaian investigasi sistematis. Investigasi ini berhubungan dengan fenomena yang terjadi pada suatu objek tertentu.

Jenis Data dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari dua data yaitu data primer dan data sekunder, penjelasan sebagai berikut ini:

1. Data primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh penulis yang didapat secara langsung dari Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya. Data yang diperoleh mengenai tanggapan kinerja karyawan di bank melalui wawancara dengan narasumber.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau dari perusahaan. Data yang didapatkan merupakan data jumlah karyawan, struktur organisasi, usia karyawan, lama bekerja karyawan.

Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya, yang beralamatkan di Jl. Raya Darmo No.57, Keputran, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperlukan dalam rangka memperoleh data yang akurat dan reliabel untuk mendukung keberhasilan penelitian. Tahap-tahap pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Observasi lanjutan

Dalam tahap ini pengumpulan data dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung di perusahaan untuk memperoleh data dan fakta yang diperlukan berkaitan dengan masalah penelitian

2. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung dengan informan yang dipilih dengan maksud untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain, teknik analisis data yang dibutuhkan sebagai berikut:

1. Data Reduction (reduksi data) Mereduksi data berarti merangkum, proses pemilihan pada hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya dan membuang yang sekiranya tidak diperlukan.
2. Data Display (penyajian data). Membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan

Penelitian kualitatif dapat dikatakan valid dan benar-benar nyata apabila dilakukan uji keabsahan data. Peneliti dalam menguji data menggunakan triangulasi diantaranya yaitu:

1. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Yaitu dengan ketiga teknik di atas, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Triangulasi waktu sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih fresh, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam situasi yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Mayapada Internasional dibentuk pada tanggal 07 september 1989 di jakarta melalui Akta Pendirian Bank yang disahkan pada tanggal 10 januari 1990 oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia. Bank mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 16 maret 1990 dan sejak 23 maret 1990 menjadi bank umum. Izin dari Bank Indonesia sebagai bank devisa diperoleh pada tahun 1993. Pada tahun 1997 hingga saat ini menjadi bank publik dengan nama PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk.

Sejak didirikan, kinerja bank mayapada senantiasa mengalami perbaikan, mulai dari menjadi perusahaan terbuka, hingga saat ini bank mayapada memiliki jaringan pelayanan perbankan yang terdiri dari 36 kantor cabang, 67 kantor capem, 75 kantor fungsional, 12 kantor kas dan 109 jaringan ATM, serta bekerja sama dengan ATM BERSAMA, dan ATM PRIMA/BCA sehingga total ATM yang dapat digunakan oleh nasabah sebanyak 76.129 ATM serta kartu ATM Bank mayapada dapat digunakan sebagai debit card di lebih 338.724 merchant jaringan PRIMA yang tersebar di berbagai wilayah indonesia.

Hasil Penelitian

Hasil triangulasi ini menunjukkan adanya konsistensi informasi dari berbagai sumber dan teknik, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dengan demikian, analisis yang dilakukan terhadap kualitas kinerja karyawan di Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya mencerminkan kondisi yang valid dan sesuai dengan realitas di lapangan.

Pada penelitian ini, hal yang paling mendasar adalah melakukan observasi dengan informan yang telah ditetapkan. Informan yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Listyawati	Pimpinan Cabang
2.	Dhira	Kepala Seksi Operasional
3.	Gani	Admin Marketing
4.	Andreas	Back Office
5.	Yandianto	Kepala Bagian Marketing

Sumber : Olahdata Peneliti (2024)

Informan ini merupakan ini merupakan informan yang tepat untuk menjelaskan dan memberikan informasi yang akurat berdasarkan pertanyaan penelitian yaitu:

- a. Faktor apa saja yang paling mempengaruhi kualitas kinerja?
- b. Bagaimana kualitas kinerja karyawan di Bank Mayapada Cabang Darmo 57?
- c. Apakah terdapat kendala dalam kolaborasi dengan rekan kerja dari departemen lain? Jika ada bagaimana untuk mengatasinya?

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, muncul beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja karyawan dan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya.

1. Lingkungan Kerja yang Nyaman

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti di Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya. Bahwa lingkungan kerja yang nyaman sangat mempengaruhi kualitas kinerja para karyawan. Karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan benar jika berada dalam lingkungan yang nyaman. Lingkungan kerja yang nyaman juga dapat meningkatkan fokus saat bekerja. Lingkungan kerja yang nyaman juga dapat menghasilkan tim yang solid, jadi jikalau terdapat masalah komunikasi sekalipun akan mudah terselesaikan dengan komunikasi yang sangat baik.

2. Gaya Kepemimpinan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti di Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya. Dapat dilihat bahwa gaya kepemimpinan yang baik juga merupakan factor penunjang kualitas kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan yang baik dapat membuat karyawan memiliki semangat kerja lebih tinggi dan mendorong karyawan untuk berani lebih aktif dalam mengutarakan pendapatnya. Gaya kepemimpinan yang baik juga dapat mempengaruhi hubungan baik antar karyawan dan pimpinan.

3. Gaji

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti di Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya. Bahwa gaji menduduki jajaran factor utama dalam kaulitas kinerja karyawan. Jika beban kerja tidak sesuai dengan gaji atau upah yang diterima, maka hal tersebut dapat membuat kinerja karyawan lambat laun menurun. Namun, jika semakin bertambahnya beban kerja dan gaji yang diberikan sesuai dengan berat bebannya, maka karyawan akan menyelesaikan pekerjaan dengan baik tanpa ada rasa berat hati. Sama halnya dengan kinerja karyawan yang berangsur-angsur memperlihatkan kenaikan, maka tidak ada salahnya jika diberikan kenaikan gaji.

4. Rapat Rutin

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti di Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya. Tidak dapat dipungkiri dalam pekerjaan pasti memiliki masalah miskomunikasi entah itu antar tim atau antar departemen yang tidak bisa terelakan. Karena itu Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya mengadakan kegiatan Rapat Rutin yang diadakan rutin setiap bulan, guna menjalin komunikasi lebih baik dan meningkatkan keterlibatan berbagai departemen dalam pengambilan keputusan suatu masalah yang mungkin terjadi pada satu bulan atau periode tersebut.

5. Team Building

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti di Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya. Dalam dunia pekerjaan bidang apapun tidak menutup

kemungkinan adanya perbedaan persepsi serta berkurangnya semangat bekerja karena pekerjaan yang monoton dilakukan tiap hari selama periode yang panjang. Karena itu bagian operasional Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya mengajukan saran dilakukannya kegiatan Team Building seperti futsal atau badminton minimal satu kali dalam sebulan untuk upaya meningkatkan kinerja seluruh karyawan di Bank Mayapada Darmo 57 Surabaya. Dengan dilaksanakannya kegiatan tersebut diharapkan karyawan dapat lebih saling mengenal satu sama lain, sehingga dapat mengurangi konflik dan dapat semakin meningkatkan kerja sama serta produktivitas karyawan. Di balik itu kegiatan Team Building di luar jam kerja seperti itu dapat menjadi sarana relax sejenak dari pekerjaan yang ada selama satu minggu full, dan pastinya dapat meningkatkan semangat untuk bekerja.

Secara umum, kualitas kinerja karyawan di Bank Mayapada Cabang Darmo 57 tergolong baik. Hal ini ditunjukkan dari:

1. Karyawan mampu mencapai target kerja sesuai dengan Key Performance Indicator (KPI) yang telah ditetapkan.
2. Tingkat absensi sangat rendah, menunjukkan komitmen dan kedisiplinan yang tinggi.
3. Karyawan menunjukkan sikap profesional dalam pelayanan terhadap nasabah, ditandai dengan minimnya keluhan pelanggan.
4. Proses kerja berlangsung efisien dan tepat waktu, dengan adanya sistem kerja yang sudah terstruktur dan terstandarisasi.

Namun, terdapat beberapa ruang perbaikan pada aspek kolaborasi antar departemen dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi.

Beberapa karyawan mengindikasikan adanya kendala dalam kolaborasi lintas departemen yang berpotensi memengaruhi efektivitas kerja organisasi. Salah satu permasalahan utama yang diidentifikasi adalah kurangnya sinkronisasi informasi, khususnya ketika terjadi pembaruan kebijakan internal atau perubahan prosedur yang belum tersosialisasikan secara menyeluruh kepada seluruh unit kerja. Selain itu, perbedaan ritme dan beban kerja antar departemen turut menyebabkan ketidakseimbangan dalam koordinasi, yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian tugas-tugas lintas fungsi. Fenomena ego sektoral juga menjadi hambatan, di mana masing-masing unit kerja cenderung fokus pada pencapaian target internal tanpa mempertimbangkan keterkaitan dengan unit lain, sehingga menurunkan efektivitas kolaborasi organisasi secara keseluruhan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan strategi yang terarah, antara lain dengan meningkatkan intensitas komunikasi lintas departemen melalui forum koordinasi rutin atau pemanfaatan media komunikasi digital internal. Di samping itu, pelatihan terkait kerja sama tim dan manajemen konflik menjadi penting dalam membentuk budaya kerja kolaboratif. Penunjukan koordinator lintas departemen juga dapat menjadi solusi untuk memastikan alur kerja antar unit berjalan secara terintegrasi dan selaras dengan tujuan organisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya. Faktor-faktor tersebut meliputi gaya kepemimpinan, sistem kompensasi, pemberian bonus setelah mencapai target serta kenaikan gaji tahunan, beban kerja yang diberikan kepada karyawan, dukungan dari atasan maupun rekan kerja, serta kerja sama yang baik antar divisi. Faktor-faktor tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan

kualitas kinerja karyawan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja dapat dilakukan melalui dua strategi utama, yaitu mengadakan forum pertemuan secara rutin untuk menyampaikan pendapat dan mengevaluasi hasil kinerja setiap minggunya, serta menyelenggarakan kegiatan di luar pekerjaan guna membangun keakraban dan mempererat hubungan antar individu maupun antar divisi di dalam organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Bank Mayapada Cabang Darmo 57 Surabaya. Pertama, perlu adanya peningkatan komunikasi lintas departemen guna meminimalkan kesalahpahaman dan mempercepat proses koordinasi. Hal ini dapat dilakukan melalui rapat koordinasi rutin maupun pemanfaatan platform komunikasi digital internal. Kedua, manajemen disarankan untuk mengadopsi gaya kepemimpinan yang lebih terbuka dan partisipatif agar karyawan merasa dihargai dan termotivasi dalam bekerja. Ketiga, evaluasi terhadap beban kerja karyawan juga penting dilakukan untuk memastikan pembagian tugas yang seimbang, sehingga dapat mencegah kelelahan kerja yang berdampak pada penurunan performa. Keempat, perusahaan perlu secara rutin mengadakan kegiatan pengembangan tim, seperti pelatihan kerja sama atau kegiatan luar kantor, untuk membangun hubungan yang solid antar karyawan. Kelima, sistem kompensasi dan apresiasi yang adil dan transparan perlu dipertahankan dan ditingkatkan, baik dalam bentuk materi maupun pengakuan atas prestasi kerja. Terakhir, penting bagi perusahaan untuk menerapkan sistem monitoring dan evaluasi kinerja yang berkelanjutan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan pengembangan sumber daya manusia secara strategis.

DAFTAR REFERENSI

- Adnyana, I. M. D. M. (2021). *Populasi dan Sampel. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. CV. Media Sains Indonesia, 103–116.
- Akbar, S. (2018). *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Anggota Organisasi*. Jiaganis, 3(2), 2–6.
<https://jurnal.stiaindragiri.ac.id/site/index.php/jiaganis/article/view/52>
- Alfani, M. H. (2018). *Analisis Pengaruh Quality of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Bri Syariah Cabang Pekanbaru*. Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance, 1(1), 1–13.
[https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1\(1\).2039](https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1(1).2039)
- Almasri, M. N. (2013). *Impressum*. European Journal of Immunology, 43(10), 2783–2783.
<https://doi.org/10.1002/eji.201370106>
- Bintoro, & Daryanto. (2021). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: GAVA MEDIA. Jurnal Perspektif, 19(1), 32–40.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/9527/4616>

- Budiaji, W., Tirtayasa, A., Raya, J., Km, J., & Serang Banten, P. (2013). *Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)*. Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember, 2(2), 125–131. <http://umbidharma.org/jipp>
- Febriana, H., Andita, K. V., Rismarina, R. A., & Maulana, A. (2023). *Peluang Bisnis Digital di Indonesia Pada Era Society 5.0*. Journalku, 3(3), 365–374. <https://doi.org/10.54957/journalku.v3i3.595>
- Gayatri, G., Imbaruddin, A., & Muttaqin, M. (2018). *Analisis Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar*. Jurnal Administrasi Negara, 24(3), 189–199. <https://doi.org/10.33509/jan.v24i3.349>
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill.
- Halsa, D., Hawignyo, H., & Supriyadi, D. (2022). *Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains), 7(2), 663. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.528>
- Handoko, T. Hani. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Komalasari, S., Urrahmah, N., Maisarah, S., Komalasari, S., Urrahmah, N., & Maisarah, S. (2022). *Analisis Jabatan Dalam MSDM*. Jurnal Ilmu Manajemen Saburai, 8(1), 91–101.
- Ladjin, L., Sahamony, K., Maulina, S., Hubbansyah, S., Silitonga, S., Asyari, Sinaga, A. (2022). www.Penerbitwidina.com
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Maarif, M. I., Arismayanti, N. K., Putra, A. M., Goris, J. R., & Denpasar, N. (2019). *Strategi perencanaan manajemen sumber daya manusia di hotel the patra resort and villas bali kabupaten badung bali*. Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (JEBISMA). 3(1), 211–225.
- Mahfudz, M. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Sales Consumer PT Bank*

Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Jurnal EKSEKUTIF, 14(1), 51–75.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nawawi, Hadari. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nursam, N. (2017). *Manajemen Kinerja. Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175. Kelola: Journal of Islamic Education Management <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>

Priyani Ani, Maryam siti, B. (2020). *Edunomika* – Vol. 04, No. 02, Tahun 2020. *Edunomika*, 04(02), 357–368.

Putri, E. Y., Putri, A., Rahma, A. R., & Maolani, F. M. (2022). *Penerapan Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Hubungannya Dengan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 12(2), 343–356. <https://doi.org/10.37932/j.e.v12i2.618>

Rafidah, A. S., & Maharani, H. N. (2024). *Inovasi dan Pengembangan Produk Keuangan Syariah: Tantangan dan Prospek Era Revolusi Industri 4.0*. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1), 1–14. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/11649>

Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2017). *Organizational Behavior (17th Edition)*. Pearson Education

Sobarna, N. (2021). *Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional*. *Eco-Iqtishodi: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 51–62. <https://doi.org/10.32670/ecoiqtishodi.v3i1.665>

Sunarto, A. (2019). *Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Cluster Cilegon I*. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 2(3), 241–250. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3269349>

Utama, T., Han, W. P., Berluidaham, & Megawati. (2019). *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Dinamika Lubsindo Utama Medan*. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 96–98. <https://seminar-id.com/semnas-sainteks2019.html>

- Waterkamp, C. I. A., Tawas, H., & Mintardjo, C. (2017). *Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 5(3), 2808–2818.
- Yuzarni, R., Deltu, S. N., & Anugrah, A. (2022). *Kajian Literatur: Peran Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Bisnis Jasa Makanan*. Journal of Food and Culinary, 5(1), 39–48. <https://doi.org/10.12928/jfc.v5i1.6580>