

PERILAKU INOVATIF KARYAWAN, KETERLIBATAN KERJA, DAN KINERJA KARYAWAN, STUDI PADA KARYAWAN PT BANK SUMUT CABANG MEDAN

Grace Gian Ananta Br Siringo

Email: grace.siringoringo@student.uhn.ac.id

Universitas HKBP Nommensen Medan

ABSTRACT

A company's success in facing competition depends on its resources, especially human resources. The crucial role of human resources forces companies to pay continuous and sustainable attention to employees. The purpose of this paper is to determine employee innovative behavior, work engagement, and employee performance, a study of employees of PT Bank Sumut, Medan Branch. This paper applies a library research approach. The collected data is then selected and organized based on relevant topics, and analyzed using a qualitative approach. PT Bank Sumut, Medan Branch, serves as the head office and main branch of Bank Sumut, namely the North Sumatra Regional Development Bank. Innovative work behavior is a series of activities carried out gradually by employees to develop and improve the effectiveness of their work behavior. As a regional bank, PT Bank Sumut, Medan Branch, must continuously innovate to provide effective, efficient, and high-quality services. Employee engagement is crucial for achieving organizational goals. This is because the banking industry requires high-quality service, accuracy, and a high level of responsibility. Furthermore, employee performance at PT Bank Sumut, Medan Branch, is reflected in their ability to complete tasks on time, accurately, and in accordance with established procedures.

Keywords: Employee Innovative Behavior, Work Engagement, Employee Performance

ABSTRAK

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam menghadapi persaingan bergantung pada sumber daya yang dimilikinya, terutama sumber daya manusia. Peran sumber daya manusia yang sangat penting ini memaksa perusahaan untuk memperhatikan karyawan secara terus-menerus dan berkelanjutan. Tujuan penulisan ini yaitu untuk mengetahui Perilaku Inovatif Karyawan, Keterlibatan Kerja, Dan Kinerja Karyawan, Studi Pada Karyawan PT Bank Sumut Cabang Medan. Penulisan ini menerapkan pendekatan penelitian pustaka. Data yang telah dikumpulkan kemudian diseleksi dan disusun berdasarkan topik yang relevan, serta dianalisis dengan pendekatan kualitatif. PT Bank Sumut Cabang Medan berfungsi sebagai kantor pusat dan cabang utama Bank Sumut, yaitu Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara. Perilaku kerja inovatif adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan secara bertahap oleh pekerja untuk mengembangkan dan meningkatkan efektivitas perilaku kerjanya. Sebagai salah satu bank regional, PT Bank Sumut Cabang Medan harus terus berinovasi untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, serta berkualitas tinggi. Sementara keterlibatan karyawan merupakan hal yang signifikan untuk mendukung pencapaian hasil organisasi. Hal ini karena industri perbankan memerlukan layanan yang berkualitas tinggi, ketelitian, dan tingkat tanggung jawab yang

Article History

Received: Januari 2026

Reviewed: Januari 2026

Published: Januari 2026

Plagirism checker no 1725

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

besar. Disisi lain, kinerja karyawan Di PT Bank Sumut Cabang Medan terlihat dari kemampuannya menyelesaikan tugas tepat waktu, akurat, serta sesuai dengan prosedur yang ada.

Kata Kunci: Perilaku Inovatif Karyawan, Keterlibatan Kerja, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam menghadapi persaingan bergantung pada sumber daya yang dimilikinya, terutama sumber daya manusia. Peran sumber daya manusia yang sangat penting ini memaksa perusahaan untuk memperhatikan karyawan secara terus-menerus dan berkelanjutan. Keberhasilan sebuah perusahaan tergantung besar pada hasil kerja para stafnya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan harus melaksanakan aktivitas manajemen yang efektif agar bermanfaat bagi perusahaan maupun karyawan. Tentu saja, ini merupakan sebuah tantangan bagi perusahaan. Perusahaan harus mampu menjaga karyawannya agar bisa tumbuh dengan menerapkan strategi manajemen. Hal ini penting agar perusahaan bisa bersaing, serta karyawan pun dapat mempertahankan kinerjanya secara konsisten.

Menurut Porath dan rekan-rekannya, salah satu faktor yang membantu perkembangan karyawan adalah inovasi dalam perilaku.¹ Inovasi adalah jenis perilaku yang dapat memberikan kontribusi positif untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif. Dalam konteks kerja di sebuah organisasi, perilaku inovatif sangat penting untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif dan pertumbuhan yang berkelanjutan. Kemampuan untuk melihat peluang dan tantangan adalah bagian dari tindakan ini. Jika anggota perusahaan menyatakan sikap kreatif, mereka lebih cenderung untuk mencari cara untuk memperbaiki prosedur, produk, maupun layanan yang sudah ada. Pada akhirnya, ini akan menghasilkan peningkatan efisien serta efektif perusahaan secara menyeluruh.

Perilaku yang inovatif mencakup kemahiran untuk bekerja sama maupun menukar gagasan dengan teman kerja. Di tempat kerja yang mendorong inovasi, orang merasa lebih tenang untuk mengemukakan ide-ide baru serta terlibat pada tahap perencanaan serta pengembangan. Kerja sama ini mengizinkan munculnya berbagai perspektif maupun pengetahuan yang bisa bergabung, sehingga seringkali memperoleh solusi yang lebih baik serta lebih kreatif dibandingkan yang bisa dicapai oleh orang-orang secara sendirian.²

Perusahaan sebaiknya lebih seringterlibat untuk karyawan dalam banyak aktivitas. Hal ini memberi peluang bagi karyawan untuk menyampaikan opini mereka, berpartisipasi pada pengambilan keputusan, serta mengembangkan kinerja mereka. Karyawan yang terlibat cenderung lebih berkomitmen serta meningkatkan performa kerja mereka.³ Bakker dan Leiter (2010) menekankan bahwa keterlibatan di tempat kerja tumbuh pesat dalam suasana yang memperlihatkan relasi erat antara nilai-nilai perusahaan dan individu. Di satu sisi, perusahaan menyebarluaskan nilai-nilai mereka kepada karyawan, sehingga menginspirasi rasa loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Di sisi lain, perusahaan bersikap responsif terhadap nilai-nilai yang dibawa karyawan ke dalam pekerjaan mereka.

Keterlibatan di tempat kerja berdampak pada kinerja, baik secara individu dan bagi perusahaan. Karyawan yang ikut terlibat merasa lebih bahagia dalam pekerjaan mereka, dan kegembiraan tersebut berujung pada tindakan yang lebih produktif. Ketika merasa terlibat, karyawan termotivasi untuk mencapai tujuan yang sulit. Keterlibatan di tempat kerja bukan

¹ Surjo Hadi, Arif Rachman Putra, and Rahayu Mardikaningsih, 'Pengaruh Perilaku Inovatif Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan', *Jurnal Baruna Horizon*, 3.1 (2020). Hlm. 186.

² Ida Bagus Agung Dharmanegara and others, 'Meneksplorasi Dimensi Perilaku Inovatif PNS : Sebuah Studi Empiris Di Kabupaten Badung', *Image : Jurnal Riset Manajemen*, 11.2 (2023). Hlm. 271.

³ Hadi, Putra, and Mardikaningsih, 'Pengaruh Perilaku Inovatif Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan'. Hlm. 187.

hanya sekadar reaksi terhadap situasi yang ada. Karyawan memiliki komitmen pribadi untuk mencapai tujuan ini. Selain itu, keterlibatan ini mencerminkan energi individu yang dibawa karyawan ke dalam pekerjaan mereka. Karyawan terlibat tidak hanya mampu menjadi energi, tetapi mereka juga dengan semangat menggunakan energi tersebut untuk menyelesaikan tugas mereka.⁴

Dengan menciptakan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi di antara para karyawan, perusahaan bisa mencapai peningkatan di dalam kinerja mereka serta mendorong sikap yang lebih baik. Sebaliknya, jika keterlibatan karyawan rendah, hal ini akan mengakibatkan kurangnya perhatian serta kinerja karyawan menjadi tidak maksimal. Keterlibatan karyawan juga dianggap penting bagi setiap perusahaan dalam meraih keunggulan kompetitif, karena karyawan merupakan aset yang tidak bisa ditiru oleh pesaing. Oleh karena itu, keterlibatan ini perlu dikelola dengan tepat. Perusahaan yang memiliki tenaga kerja berkualitas bisa mengharapkan untuk mendapatkan karyawan yang memiliki kinerja tinggi serta loyalitas pada perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk mengamati perilaku karyawan yang berdampak pada kinerja mereka, khususnya dalam hal inovasi serta keterlibatan kerja.⁵

Bank SUMUT adalah sebuah bank daerah yang beroperasi di Indonesia dan memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya dengan berbagai keunggulan. Sampai saat ini, kualitas produk serta layanan di Bank SUMUT terus diperbaiki agar nasabah dapat mengaksesnya dengan lebih mudah. Beragam produk dan layanan telah disediakan oleh bank, seluruhnya dirancang untuk memenuhi keperluan nasabah secara efektif.⁶ PT Bank Sumut Cabang Medan berfungsi sebagai kantor pusat dan cabang utama Bank Sumut, yaitu Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara. Kantor ini terletak di lokasi strategis di Medan dan melayani beragam keperluan perbankan, baik konvensional maupun syariah, serta menjadi pusat aktivitas sosial. Berdasarkan informasi tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji tentang Perilaku Inovatif Karyawan, Keterlibatan Kerja, dan Kinerja Karyawan dalam konteks Karyawan PT Bank Sumut Cabang Medan.

METODE

Penulisan ini menerapkan pendekatan penelitian pustaka. Informasi diperoleh dari tulisan akademis yang diterbitkan dalam jurnal serta artikel-artikel yang berfokus pada Perilaku Inovatif Karyawan, Keterlibatan Kerja, Dan Kinerja Karyawan, Studi Pada Karyawan PT Bank Sumut Cabang Medan. Data yang telah dikumpulkan kemudian diseleksi dan disusun berdasarkan topik yang relevan, serta dianalisis dengan pendekatan kualitatif. Studi literatur memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai perkembangan kajian, perspektif teoretis, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diteliti. Setelah sumber terkumpul, dilakukan tahap seleksi dan klasifikasi literatur. Pada tahap ini, peneliti menelaah setiap sumber untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan penelitian.

Tahap berikutnya adalah analisis data pustaka. Analisis dilakukan dengan teknik analisis isi, yaitu mengkaji gagasan, temuan, dan kesimpulan dari setiap literatur secara sistematis. Peneliti membandingkan hasil-hasil penelitian terdahulu untuk menemukan pola, persamaan, dan perbedaan pandangan para ahli. Selain itu, analisis juga diarahkan untuk mengidentifikasi kelemahan penelitian sebelumnya, baik dari segi metode, objek kajian, maupun hasil yang diperoleh. Proses ini penting untuk menempatkan penelitian dalam posisi yang jelas dan menunjukkan kontribusi ilmiah yang akan diberikan. Tahap terakhir adalah penyusunan sintesis dan penarikan kesimpulan. Peneliti menyatukan hasil analisis dari berbagai sumber menjadi

⁴ Abdillah Menri Munthe, Nova Jayanti Harahap, and Muhammad Raja Siregar, 'Keterlibatan Kerja Dan Kesejahteraan Karyawan', *Seminar Nasional Fakultas Ekonomi Dan Sains Teknologi (SINERGITEK)*, 1.1 (2023). Hlm. 2.

⁵ Hadi, Putra, and Mardikaningsih, 'Pengaruh Perilaku Inovatif Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan'. Hlm. 187.

⁶ Melisa Lubis and M. Irwan Padli Nasution, 'Penerapan Sistem Informasi Perbankan Pada PT Bank Sumut Melisa', *MES Management Journal*, 2.2 (2023). Hlm. 212.

sebuah pemahaman utuh mengenai Perilaku Inovatif Karyawan, Keterlibatan Kerja, Dan Kinerja Karyawan. Sintesis ini digunakan untuk merumuskan implikasi teoretis dan praktis, serta memberikan rekomendasi bagi pengembangan karyawan pada perusahaan.

PEMBAHASAN

A. PT Bank Sumut Cabang Medan

Desain logo menggambarkan dua elemen berbentuk huruf "U" yang terhubung dan saling mendukung untuk membentuk huruf "S", yang merupakan inisial dari "Sumut". Ini menggambarkan betapa eratnya kerja sama antara Bank SUMUT dan warga Sumatera Utara, sesuai dengan visi yang dimiliki Bank SUMUT. Warna oranye mewakili semangat untuk terus berkembang dengan penuh energi, sementara warna biru merepresentasikan sikap profesional dan sportif, yang selaras dengan misi Bank SUMUT.⁷ Berikut logo dari Bank Sumut:



Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada 4 November 1961 dengan nama BPSU. Sesuai dengan peraturan Pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara, pada tahun 1962, bentuk usahanya diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dengan modal awal sebesar Rp. 100 Juta, yang dipegang oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se-Sumatera Utara.

Pada tahun 1999, status hukum BPDSU berubah menjadi Perseroan Terbatas dan berganti nama menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara, yang disingkat PT. Bank Sumut, dengan kantor pusatnya berada di Medan, di alamat Jl. Imam Bonjol No. 18 Medan. Pada saat itu, modal dasar menjadi Rp. 400 Miliar, dan kemudian meningkat menjadi Rp. 500 Miliar dalam tahun yang sama, berdasarkan analisis kebutuhan untuk proyeksi pertumbuhan Bank. Bank SUMUT terus memperoleh kepercayaan dari para nasabah. Di akhir tahun 2024, total aset Bank SUMUT mencapai Rp45,45 Triliun, menjadikannya salah satu BPD dengan aset terbesar di luar pulau Jawa. Selain itu, Bank SUMUT juga mendapat kepercayaan dari para investor.⁸

Sebagai alat kelengkapan Otonomi Daerah di bidang Perbankan, PT. Bank Sumut berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, berperan sebagai Pemegang Kas Daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai Bank Umum seperti dimaksudkan pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

B. Perilaku Inovatif Pada Karyawan PT Bank Sumut Cabang Medan

Perilaku inovatif dapat diartikan sebagai tindakan keseluruhan yang dilakukan oleh individu yang mendorong kemunculan, pengenalan, serta implementasi ide baru yang membawa manfaat di semua level perusahaan. Meskipun perilaku inovatif sering diasosiasikan dengan kreativitas, keduanya memiliki perbedaan yang jelas. Kreativitas bisa

⁷ Bank Sumut. Budaya Perusahaan. <https://www.banksumut.co.id/budaya-perusahaan/>

⁸ Bank Sumut. Sejarah Nama Bank Sumut. <https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/>

dianggap sebagai awal dari proses inovasi yang terjadi saat implikasi maupun kekurangan dalam kinerja terlihat, dan ide-ide muncul sebagai respons terhadap kebutuhan untuk inovasi. Sebaliknya, perilaku inovatif lebih berfokus pada proses yang lebih rumit karena mencakup penerapan ide-ide yang telah dikembangkan. Perilaku inovatif meliputi tindakan individu untuk menciptakan dan mengadopsi cara maupun ide baru yang digunakan pada penyelenggaraan serta penyelesaian tugas.⁹ Perilaku kerja inovatif adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan secara bertahap oleh pekerja untuk mengembangkan dan meningkatkan efektivitas perilaku kerjanya.¹⁰

Di PT Bank Sumut Cabang Medan, sikap inovatif dari para pekerja menjadi elemen krusial dalam meningkatkan daya saing perusahaan, terutama di industri perbankan yang sedang mengalami perubahan teknologi serta meningkatnya kompleksitas keperluan pelanggan. Sebagai salah satu bank regional, PT Bank Sumut Cabang Medan harus terus berinovasi untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, serta berkualitas tinggi. Oleh sebab itu, sikap inovatif dari karyawan menjadi bagian penting dalam membantu mencapai tujuan perusahaan.

Sikap inovatif bisa dipahami sebagai serangkaian sikap yang dilakukan oleh karyawan, mulai dari penciptaan ide baru, pengembangan sampai penerapan ide tersebut pada pekerjaan sehari-hari. Di PT Bank Sumut Cabang Medan, sikap inovatif ini terlihat dari kemampuan karyawan untuk menyarankan metode kerja yang lebih efisien, memanfaatkan teknologi digital dalam perbankan, dan memberikan solusi kreatif untuk masalah yang dihadapi pelanggan.

Beberapa hal yang mempengaruhi sikap inovatif karyawan mencakup kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, dan dukungan dari manajemen. Kepemimpinan yang menerima dan menghargai ide-ide baru dapat mendorong karyawan untuk lebih berani menyampaikan gagasan mereka. Selain itu, budaya organisasi yang mendukung kolaborasi serta pembelajaran mampu meningkatkan rasa percaya diri karyawan untuk berinovasi. Dukungan manajemen, baik dalam bentuk pelatihan, penghargaan, serta fasilitas kerja, sangat penting untuk mengembangkan sikap inovatif ini. Dengan demikian, perilaku inovatif tidak hanya memberikan manfaat bagi individu karyawan, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja dan keberlanjutan organisasi.

C. Keterlibatan Kerja Pada Karyawan PT Bank Sumut Cabang Medan

Istilah keterlibatan karyawan muncul dari studi dalam bidang psikologi dan penelitian mengenai bagaimana individu menginvestasikan diri dalam peran yang mereka jalani. Karyawan yang terlibat dinilai penuh optimisme, sangat konsentrasi pada tugas mereka, antusias, serta siap memberikan usaha tambahan untuk mendukung keberhasilan jangka panjang organisasi.¹¹

Robbins & Coulter menjelaskan bahwa keterlibatan kerja mengacu pada seberapa besar karyawan mengidentifikasi diri dengan pekerjaan mereka, aktif dalam partisipasi dalam tugas-tugas tersebut, serta menganggap bahwa pencapaian dalam pekerjaan sangat berarti untuk kesejahteraan pribadi mereka. Karyawan yang menunjukkan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi biasanya memiliki kesadaran yang mendalam serta memperhatikan pekerjaan yang mereka lakukan. Penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan kerja yang tinggi berkaitan dengan rendahnya tingkat absensi dan pengunduran diri karyawan. Robinson mendefinisikan keterlibatan kerja sebagai tahap ketika karyawan di sebuah perusahaan siap untuk bekerja. Karyawan yang sangat terlibat menunjukkan

⁹ Rio Nardo, Suhelmi Helia, and Askar Jaya, *Perilaku Inovatif Sdm Dalam Organisasi (Kajian Teoritis Dan Praktis)* (CV. Media Sains Indonesia, 2022).

¹⁰ Rusdijanto Soebardi, 'Perilaku Inovatif', *Jurnal Psikologi Ulayat*, 1.1 (2012), doi:10.24854/jpu12012-10. Hlm. 60.

¹¹ Melisa Safitri Samud, Riane Johnly Pio, and Ventje Tatimu, 'Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan', *Productivity*, 2.3 (2021). Hlm. 246.

performa terbaik dan seringkali memberikan lebih banyak daripada yang diminta dalam pekerjaan mereka.¹² Para karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan energi yang melimpah, merasa bangga dan penuh semangat terhadap pekerjaan mereka, serta mampu berkonsentrasi sepenuhnya dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Di PT Bank Sumut Cabang Medan, keterlibatan karyawan merupakan hal yang signifikan untuk mendukung pencapaian hasil organisasi. Hal ini karena industri perbankan memerlukan layanan yang berkualitas tinggi, ketelitian, dan tingkat tanggung jawab yang besar. Karyawan yang berpartisipasi dengan baik dalam tugas mereka cenderung lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, memiliki dedikasi untuk mencapai target, dan mampu mempertahankan kualitas layanan sesuai dengan standar perusahaan.

Di samping itu, partisipasi karyawan di PT Bank Sumut Cabang Medan dipengaruhi oleh beberapa aspek, termasuk kondisi tempat kerja, gaya kepemimpinan, dukungan organisasi, dan peluang untuk pengembangan karir. Jika semua aspek ini dikelola dengan baik, karyawan akan merasa dihargai serta terdorong untuk memberikan kontribusi yang terbaik untuk perusahaan. Dengan demikian, diharapkan tingkat partisipasi yang tinggi dapat memberikan dampak positif pada kinerja karyawan dan keberhasilan PT Bank Sumut Cabang Medan secara keseluruhan.

D. Kinerja Karyawan Pada Karyawan PT Bank Sumut Cabang Medan

Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil dari usaha individu yang diperoleh melalui kemahiran maupun tindakan pada konteks tertentu. Byars mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil dari hubungan antara usaha, kemampuan, dan pandangan terhadap tugas. Kinerja yang baik adalah langkah penting menuju pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan.¹³ Selanjutnya, menurut Mangkunegara, "Kinerja karyawan merupakan hasil dari pekerjaan yang diukur dari kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh seorang karyawan saat melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan." Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu merancang strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan bisa tercapai sebagaimana mestinya.¹⁴

Dalam dunia perbankan, kinerja karyawan sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan pencapaian target perusahaan. Di PT Bank Sumut Cabang Medan, kinerja karyawan terlihat dari kemampuannya menyelesaikan tugas tepat waktu, akurat, serta sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu, sikap profesional dalam melayani pelanggan, kemampuan untuk bekerja sama dengan rekan-rekan, dan kepatuhan terhadap aturan perusahaan juga menunjukkan kinerja tersebut. Karyawan yang memiliki kinerja baik akan memberikan kontribusi positif pada peningkatan citra serta kepercayaan publik terhadap bank.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT Bank Sumut Cabang Medan termasuk kompetensi, motivasi, keterlibatan, dan dukungan dari organisasi. Jika perusahaan dapat menciptakan suasana kerja yang baik serta memberikan dukungan yang diperlukan, maka karyawan akan terdorong untuk berprestasi dengan baik. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan diharapkan bisa membantu dalam mencapai tujuan

¹² Yuna Muliana, Makmur, and Welven Aida, 'Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention karyawan Pada Pasar Modern Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu', *Doctoral Dissertation, Universitas Pasir Pengaraian*, 2016 <<https://media.neliti.com/media/publications/24303-ID-pengaruh-keterlibatan-kerja-dan-kepuasan-kerja-terhadap-turnover-intention-karya.pdf>>. Hlm. 2-3.

¹³ Samud, Pio, and Tatimu, 'Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan'. Hlm. 246.

¹⁴ A. Safitri Nur, 'Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di PT. Phapros, Tbk Semarang)', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11.2 (2022) <<https://stiemitatqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/892>>. Hlm. 16.

organisasi serta meningkatkan daya saing PT Bank Sumut Cabang Medan di sektor perbankan.

KESIMPULAN

Di PT Bank Sumut Cabang Medan, sikap inovatif dari para pekerja menjadi elemen krusial dalam meningkatkan daya saing perusahaan, terutama di industri perbankan yang sedang mengalami perubahan teknologi serta meningkatnya kompleksitas keperluan pelanggan. Sebagai salah satu bank regional, PT Bank Sumut Cabang Medan harus terus berinovasi untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, serta berkualitas tinggi

Di PT Bank Sumut Cabang Medan, keterlibatan karyawan merupakan hal yang signifikan untuk mendukung pencapaian hasil organisasi. Hal ini karena industri perbankan memerlukan layanan yang berkualitas tinggi, ketelitian, dan tingkat tanggung jawab yang besar. Karyawan yang berpartisipasi dengan baik dalam tugas mereka cenderung lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, memiliki dedikasi untuk mencapai target, dan mampu mempertahankan kualitas layanan sesuai dengan standar perusahaan.

Dalam dunia perbankan, kinerja karyawan sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan pencapaian target perusahaan. Di PT Bank Sumut Cabang Medan, kinerja karyawan terlihat dari kemampuannya menyelesaikan tugas tepat waktu, akurat, serta sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu, sikap profesional dalam melayani pelanggan, kemampuan untuk bekerja sama dengan rekan-rekan, dan kepatuhan terhadap aturan perusahaan juga menunjukkan kinerja tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmanegara, Ida Bagus Agung, and others, 'Mengeksplorasi Dimensi Perilaku Inovatif PNS : Sebuah Studi Empiris Di Kabupaten Badung', *Image : Jurnal Riset Manajemen*, 11.2 (2023)
- Hadi, Surjo, Arif Rachman Putra, and Rahayu Mardikaningsih, 'Pengaruh Perilaku Inovatif Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan', *Jurnal Baruna Horizon*, 3.1 (2020)
- Lubis, Melisa, and M. Irwan Padli Nasution, 'Penerapan Sistem Informasi Perbankan Pada PT Bank Sumut Melisa', *MES Management Journal*, 2.2 (2023)
- Muliana, Yuna, Makmur, and Welven Aida, 'Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention karyawan Pada Pasar Modern Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu', *Doctoral Dissertation, Universitas Pasir Pengaraian*, 2016
<<https://media.neliti.com/media/publications/24303-ID-pengaruh-keterlibatan-kerja-dan-kepuasan-kerja-terhadap-turnover-intention-karya.pdf>>
- Munthe, Abdillah Menri, Nova Jayanti Harahap, and Muhammad Raja Siregar, 'Keterlibatan Kerja Dan Kesejahteraan Karyawan', *Seminar Nasional Fakultas Ekonomi Dan Sains Teknologi (SINERGITEK)*, 1.1 (2023)
- Nardo, Rio, Suhelmi Helia, and Askar Jaya, *Perilaku Inovatif Sdm Dalam Organisasi (Kajian Teoritis Dan Praktis)* (CV. Media Sains Indonesia, 2022)
- Safitri Nur, A., 'Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di PT.Phapros,Tbk Semarang)', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11.2 (2022) <<https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/892>>
- Samud, Melisa Safitri, Riane Johnly Pio, and Ventje Tatimu, 'Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan', *Productivity*, 2.3 (2021)
- Soebardi, Rusdijanto, 'Perilaku Inovatif', *Jurnal Psikologi Ulayat*, 1.1 (2012), doi:10.24854/jpu12012-10
- Bank Sumut. Budaya Perusahaan. <https://www.banksumut.co.id/budaya-perusahaan/>
- Bank Sumut. Sejarah Nama Bank Sumut. <https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/>