

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Front Office Pada Maybank Cabang Martadinata Bandung

The Influence of Work Motivation on The Performance of Front Office Employees in The Maybank Martadinata Bandung Branch

Salsa Fadillah¹, Nuslih Jamiat²

¹Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

salsafadillah@yahoo.com¹ · nuslihjamiat@telkomuniversity.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan Motivasi Kerja yang terdiri atas Dimensi Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*), Kebutuhan Keamanan (*Safety Needs*), Kebutuhan Sosial (*Social Needs*), Kebutuhan Penghargaan (*Esteem Needs*), Kebutuhan Aktualisasi diri (*Self-Actualization*) terhadap Kinerja Karyawan bagian Front Office pada Maybank Cabang Martadinata Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan metode analisis deskriptif. Pengambilan sampling menggunakan metode sampling jenuh dengan jumlah responden 20 karyawan bagian Front Office Maybank Cabang Martadinata Bandung. Teknik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS ver 23 .

Hasil secara simultan menunjukkan bahwa Pengaruh Motivasi Kerja yang terdiri atas Dimensi Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*), Kebutuhan Keamanan (*Safety Needs*), Kebutuhan Sosial (*Social Needs*), Kebutuhan Penghargaan (*Esteem Needs*), Kebutuhan Aktualisasi diri (*Self-Actualization*) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Bagian Front Office Maybank Cabang Martadinata Bandung sebesar 51% dan sisanya sebesar 49% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : Motivasi Kerja, Kineja Karyawan

Abstract

This study aims to determine and analyze the relationship of Work Motivation which consists of Physiological Needs (Physiological Needs), Safety Needs, Social Needs, Esteem Needs, Self-Actualization Needs on the Performance of Front Office Employees at Maybank Martadinata Bandung Branch.

This research uses quantitative methods and descriptive analysis methods. Sampling using saturated sampling method with 20 respondents from the Maybank Front Office Branch Martadinata Bandung. The technique used is a simple linear regression analysis using the help of the SPSS ver 23 program.

The results simultaneously show that the effect of work motivation which consists of physiological needs, safety needs, social needs, esteem needs, self-actualization needs together -same positive and significant effect on Employee Performance of the Maybank Front Office Branch Martadinata Bandung by 51% and the remaining 49% is influenced by other variables.

Keywords : Work Motivation, Employee Performance

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini mempunyai dampak yang besar dalam bisnis, dengan adanya era globalisasi menimbulkan persaingan yang sangat ketat diantara perusahaan – perusahaan yang bergerak untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Di bidang perekonomian hal ini tentu memberikan dampak yang cukup besar bagi semua industri di Indonesia termasuk industri perbankan. Pada bisnis di bidang bank sangat tinggi persaingan yang terjadi maka dari itu harus memperbaharui dan dilakukan perubahan baik internal dan eksternal. Salah satunya ialah Sumber Daya Manusia, bisnis perbankan merupakan bisnis yang sangat mengandalkan sumber daya manusia dalam melayani konsumen dan lainnya. Sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang sesuai dengan penilaian kinerja pada perusahaan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan nilai yang dapat dijadikan daya unggul bersaing dengan perbankan lainnya. Menurut Umar dalam Mangkunegara (2014:18), “Terdapat tiga aspek atau dimensi standar kinerja karyawan, lalu dikembangkan menjadi beberapa indikator, mencakup:

- a. Kuantitas kerja, meliputi output rutin dan non rutin atau ekstra
- b. Kualitas kerja, yang meliputi ketelitian, keterampilan dan kebersihan
- c. Ketepatan waktu.

Berdasarkan data jumlah karyawan yang resign di wilayah Jawa Barat angka tertinggi mengajukan *resign* ialah pada bagian *front office*, dari jumlah data penilaian *key performance indicator* (KPI) di wilayah Jawa Barat pada Maybank Cabang Martadinata yang paling banyak mendapatkan penilaian *need improvement* (NI) yaitu pada bagian *front office* (customer service, customer service supervisor, teller dan teller supervisor). Menurut Schuler dalam Edy Sutrisno (2016:6), “Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi yang menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat”. Oleh karena itu perusahaan perlu memberikan dorongan kepada karyawannya yang diharapkan dapat yang mampu meningkatkan kesadaran dan kemauan bagi pegawai untuk bekerja sesuai dengan yang diharapkan dari perusahaan tersebut. Dorongan tersebut dikenal dengan motivasi kerja. Menurut Priansa (2014:205) menyatakan bahwa: “Pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah ditentukan maka perusahaan harus mampu memberikan motivasi yang baik pada karyawan”. Menurut Abraham H. Maslow (2013:94), “Yang memisahkan lima kebutuhan ke dalam urutan-urutan, kebutuhan psikologis dan rasa aman di deskripsikan sebagai kebutuhan tingkat yang paling mendasar sedangkan kebutuhan sosial, penghargaan dan aktualisasi diri sebagai kebutuhan tingkat atas”.

Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan Maybank bagian *front office*, peneliti menggunakan pra-kuesioner untuk mengetahui motivasi kerja dengan responden 20 orang. Berikut hasil pra-kuesioner motivasi kerja bagian *front office* pada Maybank cabang Martadinata Bandung.

Tabel 1. Hasil Survei Motivasi Kerja Pada Bagian Front Office Karyawan Maybank Cabang Martadinata Bandung

No	Motivasi	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Target Dalam %	Jumlah Responden
1.	Saya mendapatkan gaji yang dapat memenuhi kebutuhan	60%	10%	30%	0%	0%	100%	20
2.	Saya merasa Maybank memberikan jaminan kerja	80%	20%	0%	0%	0%	100%	20
3.	Saya dapat menjalin hubungan kerja secara baik dengan sesama pegawai	65%	35%	0%	0%	0%	100%	20
4.	Saya mendapatkan	70%	20%	10%	0%	0%	100%	20

	penghargaan dari Maybank (bonus, insentif dan lainnya)							
5.	Maybank memberikan kesempatan kepada saya untuk mendapat posisi yang saya inginkan	65%	10%	25%	0%	0%	100%	20

Dari tabel diatas dapat disimpulkan motivasi kerja dalam karyawan bagian *front office* mempunyai masalah dalam hal mendapatkan gaji yang sesuai dengan kebutuhan sehari hari dan mendapatkan posisi yang di inginkan, terbukti dari hasil survey pada kedua dimensi tersebut paling banyak dikeluhkan karyawan.

Selain itu 10% dari 20% karyawan yang diteliti juga merasa tidak mendapatkan bonus yang sesuai dengan kinerjanya.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

- Bagaimana motivasi kerja pada karyawan MayBank bagian Front Office?
- Bagaimana kinerja karyawan pada MayBank bagian Front Office?
- Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada MayBank bagian Front Office?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2014:143) memberi pandangan bahwa motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan. Menurut Hasibuan (2014:146) tujuan meningkatkan motivasi adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan etika dan kepuasan kerja pegawai.
- Meningkatkan produktivitas kerja pegawai
- Mempertahankan kestabilan pegawai perusahaan
- Meningkatkan kedisiplinan pegawai.
- Mengefektifkan keadaan pegawai.
- Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang kondusif
- Meningkatkan suasana dan hubungan kerja yang kondusif
- Meningkatkan kesejahteraan pegawai
- Memberikan arahan terhadap karyawan untuk selalu bertanggung jawab terhadap tugas-tugasnya.
- Meningkatkan penggunaan alat-alat dan bahan baku dengan tepat.

Menurut Abraham H Maslow (2013:94) ada kebutuhan yang harus dipenuhi manusia dan ada kebutuhan lain yang menjadi dominan yang disebut dengan Teori Hierarki Kebutuhan terdiri dari:

- Kebutuhan Fisiologis, kebutuhan ini merupakan salah satu jenis kebutuhan untuk menyokong kehidupan manusia seperti sandang, pangan dan papan. Manusia tentu membutuhkan kebutuhan ini agar dapat menjalankan aktivitasnya sehari-hari.
- Kebutuhan Keamanan, kebutuhan yang timbul dari dalam diri seseorang saat ia merasa bebas dan aman dalam melaksanakan pekerjaannya.
- Kebutuhan Sosial, kebutuhan akan adanya ketergantungan manusia sebagai makhluk sosial yang membutuhkan orang lain dalam kesehariannya.
- Kebutuhan Akan Penghargaan, kebutuhan akan pentingnya sebuah pengakuan dari orang lain akan apa yang ia terima. Dalam hal ini berupa prestasi maupun status dalam lingkungan kerja ataupun masyarakat.
- Kebutuhan Aktualisasi Diri, kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk mengembangkan dirinya melalui potensi yang ia miliki untuk mencapai prestasi yang diharapkan.

2.2 Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* yang merupakan suatu hasil kerja yang dicapai secara kualitas dan kuantitas oleh seorang karyawan dari kemampuan yang diberikan dalam menghadapi suatu tugas atau pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh karyawan tersebut dengan baik dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Irham Fahmi (2016:176) menyatakan kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented*

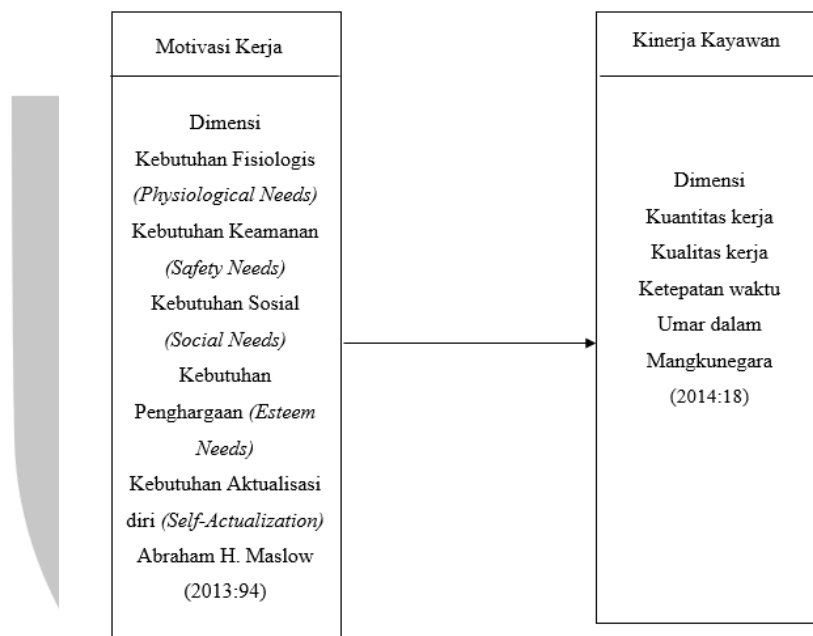
yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Menurut Umar dalam Mangkunegara (2014:18) “Terdapat tiga aspek atau dimensi standar kinerja karyawan, yang kemudian dikembangkan menjadi beberapa indikator, antara lain:

- Kuantitas kerja, terdiri atas output rutin dan non rutin atau ekstra. Suatu organisasi atau perusahaan yang dapat memenuhi target yang telah ditetapkan menunjukkan kemampuannya dalam mengelola sumber daya yang dimiliki dalam mencapai tujuannya.
- Kualitas kerja, terdiri atas ketelitian, keterampilan dan kebersihan. Menyediakan produk dan layanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan bagi suatu organisasi atau perusahaan agar dapat bertahan hidup dalam berbagai bentuk persaingan. Hasil kerja yang ideal juga menggambarkan kualitas pengelola produk dan layanan dalam organisasi tersebut
- Ketepatan waktu, kemampuan organisasi untuk menetapkan waktu kerja yang dianggap paling efisien dan efektif pada semua level dalam manajemen.

2.3 Kerangka Pemikiran

Adapun penjelasan yang dikemukakan oleh Abraham H Maslow (2013:94) mengenai variabel X penulis terdapat lima dimensi dari variabel independen yaitu motivasi yang memisahkan lima kebutuhan yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan aktualisasi diri. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, secara skematis model kerangka pemikiran peneliti dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen atau variabel yang dapat dipengaruhi dan variabel dependen atau variabel yang hanya dapat dipengaruhi. Variabel independen yaitu Motivasi Kerja serta variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada bagian Front Office pada Maybank Cabang Martadinata Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan metode analisis deskriptif. Pengambilan sampling menggunakan metode sampling jenuh yaitu semua populasi yang berjumlah 20 karyawan bagian Front Office pada Maybank Cabang Martadinata Bandung.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran persepsi 20 Responden terhadap Variabel Motivasi Kerja(X) dan Kinerja Karyawan (Y) yang terdiri atas Kebutuhan Fisiologis, Kebutuhan Keamanan, Kebutuhan Sosial, Kebutuhan Penghargaan dan Kebutuhan Aktualisasi Diri.

Berikut hasil analisis variabel motivasi kerja:

Jumlah yang menjawab sangat setuju dikalikan 5 (SS x 5 poin), menjawab setuju dikalikan 4 (S x 4 poin), menjawab cukup setuju dikalikan 3 (SS x 3 poin), menjawab tidak setuju dikalikan 2 (TS x 2 poin), dan sangat tidak setuju dikalikan 1 (STS x poin).

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja (X)

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa setiap pernyataan Karyawan dari variabel Motivasi Kerja bagian Front Office Maybank Cabang Martadinata Bandung memiliki skor total skor 510 atau rata-rata 51 yang berada pada kategori tidak baik.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan hasil rata-rata skor total variabel kinerja karyawan adalah sebesar 64,3%. Skor tersebut dalam garis kontinum termasuk dalam kategori cukup baik.

4.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh Variabel Bebas (Motivasi Kerja) terhadap Variabel Terikat (Kinerja Karyawan) yang dilakukan pada 20 Responden Karyawan bagian Front Office pada Maybank Cabang Martadinata Bandung.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	9.506	2.695	
	Motivasi Kerja	.505	.117	.714

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dirumuskan model persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,506 + 0,505 X$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) = 9,506. Artinya, jika Motivasi Kerja nilainya adalah 0, maka Kinerja Karyawan nilainya 9,506.

Nilai Koefisien Regresi variabel Motivasi Kerja (bX) bernilai positif, yaitu 0,505. Artinya bahwa setiap peningkatan Motivasi Kerja ditingkatkan sebesar satu satuan, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,505.

4.3 Uji T

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.506	2.695		3.528	.002
	Motivasi Kerja	.505	.117	.714	4.327	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan perhitungan uji T pada SPSS 23 yaitu Variabel Motivasi Kerja memiliki nilai t_{hitung} (4.327) > t_{tabel} (2,101) dan tingkat signifikansi $0,005 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Motivasi Kerja (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

4.4 Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,510. Angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Cara untuk menghitung R Square menggunakan Koefisien Determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,510)^2 \times 100\% \\ &= 26\% \end{aligned}$$

Angka tersebut menunjukkan Koefisien Determinasi (KD) sebesar 26%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Variabel Independen yaitu Motivasi Kerja terhadap Variabel Dependen yaitu Kinerja Karyawan adalah 26%, sedangkan sisanya 74% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, contohnya seperti kompensasi yang

tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Kesimpulan

Variabel Bebas (X) yaitu Motivasi Kerja yang terdiri atas Kebutuhan Fisiologis, Kebutuhan Keamanan, Kebutuhan Sosial, Kebutuhan Penghargaan dan Kebutuhan Aktualisasi diri secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu Kinerja Karyawan (Y). Hal ini berarti bahwa Motivasi Kerja yang diterapkan oleh karyawan bagian Front Office Maybank Cabang Martadinata Bandung belum berhasil meningkatkan Kinerja Karyawan. Sedangkan besarnya pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2), yaitu sebesar 51% sedangkan sisanya sebesar 49% merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak peneliti gunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mangkunegara, A. P. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [2] Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- [3] Priansa, D. J (2014). Perencanaan dan Pengembangan SDM. Bandung: Alfabeta.
- [4] Maslow, A.H. (2013). Motivasi dan Kepribadian (Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia). Jakarta: PT. PBP.
- [5] Hasibuan, M. S. P. (2014). Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta: Gunung Agung.
- [6] Fahmi, I. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.

