

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN KARYAWAN

Mukaromah¹

*Program Studi Psikologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman Samarinda*

ABSTRACT. *This study aims to determine the effect of work motivation and work ability on the quality of service of Bank Rakyat Indonesia employees in Balikpapan. This study consists of three variables: the dependent variable namely service quality and the independent variable namely work motivation and work ability. The technique of determining the sample using random sampling. The sample in this study were employees of Bank Rakyat Indonesia Balikpapan as many as 95 employees. The data analysis technique used is descriptive analysis method and multiple regression analysis. The results of this study indicate there is a significant and significant effect between the effect of work motivation on service quality with a beta value = 0.393, $t_{\text{arithmetic}} > t_{\text{table}} = 4.180 > 1,986$, and $p = 0,000$, there is a positive and significant effect between work ability on service quality with value beta = 0.227, $t_{\text{arithmetic}} > t_{\text{table}} = 2,416 > 1,986$, and $p = 0.018$, there is a significant influence between work motivation and work ability on service quality with $F_{\text{arithmetic}} > F_{\text{table}} = 16,212 > 3.071$, $R^2 = 0.261$, and $p = 0.000$.*

Keywords: *service quality, work motivation, work ability.*

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap mutu pelayanan karyawan bank rakyat Indonesia Balikpapan. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu variabel terikat yakni mutu pelayanan dan variabel bebas yakni motivasi kerja dan kemampuan kerja. Teknik penentuan sampel dengan menggunakan random sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan bank rakyat Indonesia Balikpapan sebanyak 95 karyawan. Teknik analisa data yang digunakan adalah metode analisa deskriptif dan analisa regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh motivasi kerja terhadap mutu pelayanan dengan nilai beta = 0.393, $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} = 4.180 > 1.986$, dan $p = 0.000$, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemampuan kerja terhadap mutu pelayanan dengan nilai beta = 0.227, $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} = 2.416 > 1.986$, dan $p = 0.018$, terdapat pengaruh signifikan antara motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap mutu pelayanan dengan $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} = 16.212 > 3.071$, $R^2 = 0.261$, dan $p = 0.000$.

Kata kunci: mutu pelayanan, motivasi kerja, kemampuan kerja.

¹ Email: amahsikologi@yahoo.com

PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan sangat pesat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memanjakan kehidupan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Dengan asumsi tercapainya kepuasan nasabah maka diharapkan pendapatan perusahaan akan semakin meningkat dan dalam jangka panjang perusahaan dapat berkembang sejalan dengan kepercayaan dari nasabahnya.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia, oleh karena itu sudah seharusnya bank tersebut memiliki *image* atau gambaran yang kuat dalam masyarakat. Dalam membangun *image* atau gambaran yang kuat dalam masyarakat, BRI memiliki visi menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Selain itu, BRI juga memiliki misi untuk melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat, memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek Good Corporate Governance (GCG) yang sangat baik, dan memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

Kualitas layanan adalah salah satu yang harus diperhatikan pihak Bank BRI Balikpapan dengan fasilitas layanan yang nyaman dan didukung teknologi modern ini dapat menjadi salah satu daya tarik terhadap nasabah. Untuk memberikan kualitas atau mutu yang baik karyawannya dibekali pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan yang baik apalagi dalam fungsinya sebagai *frontliners*, seorang yang berada di garis depan berhubungan langsung dengan nasabah biasanya penilaian terhadap suatu bank seringkali dilihat dari bagaimana karyawan memberikan pelayanan. Seperti yang telah ditetapkan oleh BRI yang ditentukan oleh SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk melayani nasabah dengan baik. SOP BRI antara lain ialah

sebagai berikut: (1) pakaian dan penampilan rapi dan bersih, (2) percaya diri, bersikap akrab, ramah, dan penuh senyum, (3) menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama nasabah, (4) tenang, sopan, dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan, (5) mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik, (6) berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar, (7) antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan, (8) jangan menyela atau memotong pembicaraan, (9) mampu manyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan, (10) apabila tidak bisa menangani permasalahan, minta bantuan.

Gronroos (1984) menjelaskan bahwa mutu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Mutu Pelayanan merupakan hasil persepsi perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan

Kualitas layanan yang berkaitan dengan proses, ialah kualitas cara penyampaian layanan tersebut melakukan inovasi yang akhirnya dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Motivasi adalah dorongan dasar yang menggerakkan seseorang atau keinginan untuk mencurahkan segala tenaga karena adanya suatu tujuan. Untuk mencapai kinerja yang diharapkan perusahaan, dibutuhkan adanya penyesuaian seperti peningkatan motivasi dan kemampuan kerja yang baik sehingga setiap karyawan dapat menghasilkan sesuatu yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja selain motivasi adalah kemampuan. Robbins dan Judge (2008) menjelaskan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

Pekerjaan yang dilakukan dengan baik, dengan kemampuan kerja yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang diberikan oleh seorang karyawan tentunya akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam membangun *image* atau gambaran yang kuat dalam masyarakat, hal ini sesuai dengan visi BRI

menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Dalam rangka pencapaian visi Bank BRI selalu berusaha memberikan pelayanan prima. penelitian Ranupandojo dan Husnan (2002) yang menyatakan bahwa kemampuan kerja identik dengan ketrampilan kerja (*skill*) yang terbentuk dari pendidikan dan latihan, inisiatif serta pengalaman kerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Mutu Pelayanan

Tjiptono (2000) menjelaskan bahwa mutu pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Supranto (2006) menjelaskan bahwa mutu pelayanan adalah aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Motivasi Kerja

Motivasi adalah suatu usaha yang dapat menimbulkan suatu perilaku, mengarahkan perilaku, dan memelihara atau mempertahankan perilaku yang sesuai dengan lingkungan kerja suatu organisasi. Maslow (2003) membuat *needs hierarchy theory* untuk menjawab tentang tingkatan kebutuhan manusia tersebut. Kebutuhan manusia diklasifikasi menjadi lima hierarki kebutuhan yaitu, kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan harga diri, dan aktualisasi diri.

Kemampuan Kerja

Gibson, dkk. (1996) mendefinisikan kemampuan sebagai potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pekerjaan maupun tugas-tugas sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Jadi, hasil suatu pekerjaan akan ditentukan oleh kemampuan yang dimiliki seorang karyawan. Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka

dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Kreitner dan Kinicki (2005) menjelaskan bahwa kemampuan diartikan sebagai ciri luas dan karakteristik tanggung jawab yang stabil pada tingkat prestasi yang maksimal berlawanan dengan kemampuan kerja mental maupun fisik. Karyawan yang memiliki kemampuan memadai akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan waktu atau target yang telah ditetapkan dalam program kerja. Hal ini terjadi karena karyawan dapat mencurahkan seluruh kemampuannya dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Robbins dan Judge (2008) menjelaskan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Pengertian ini dikuatkan oleh Dessler (2006) menyatakan bahwa pendidikan dan latihan, inisiatif, dan pengalaman kerja mencerminkan ketrampilan kerja karyawan. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh penelitian (Ranupandojo dan Husnan 2002) yang menyatakan bahwa kemampuan kerja identik dengan keterampilan kerja (*skill*) yang terbentuk dari pendidikan dan latihan, inisiatif serta pengalaman kerja.

Gibson, dkk. (1996) mendefinisikan kemampuan sebagai potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pekerjaan maupun tugas-tugas sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Jadi, hasil suatu pekerjaan akan ditentukan oleh kemampuan yang dimiliki seorang karyawan. Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Merujuk dari beberapa teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas yang dibebankan kepadanya, dimana dapat terbentuk dari pendidikan dan latihan, inisiatif, dan pengalaman kerja yang diperoleh baik di dalam maupun di luar instansi tempat dia bekerja.

Unsur-Unsur Kemampuan Kerja

Terdapat tiga unsur yang membangun kemampuan kerja, yaitu sebagai berikut:

1. Pendidikan dan latihan

Pendidikan dan latihan adalah upaya untuk pengembangan sumber daya manusia terutama untuk pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia Notoatmodjo (1992). Sementara itu, Simamora (2004) mengatakan bahwa pelatihan merupakan serangkaian aktifitas yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, pengalaman serta perilaku seseorang. Program pelatihan berusaha mengajarkan kepada para peserta, bagaimana menunaikan aktifitas – aktifitas satu program-program tertentu. (Schuler, 2009) mendefinisikan pelatihan sebagai melatih, mengacu pada usaha untuk meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan oleh para karyawan, baik sekarang maupunantisipasi untuk masa yang akan datang. Perumusan pelatihan yang dikemukakan oleh Flippo (2002) yaitu, “*Training is the act of increasing the knowledge and skill of an employee for doing a particular job*”. (latihan adalah usaha atau tindakan untuk meningkatkan pengetahuan dan kecakapan seorang karyawan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu). Dari uraian diatas dapat diperoleh bahwa pendidikan dan latihan adalah usaha untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, pengalaman, dan kepribadian seseorang untuk dapat melaksanakan pekerjaan tertentu baik sekarang ataupun yang akan datang.

2. Inisiatif

Dalam konsep Psikologi, dijelaskan bahwa inisiatif merupakan konsep dasar dalam proses membentuk kemauan. Dalam hal ini, inisiatif dapat diartikan sebagai ide atau hasrat menuju pencapaian tujuan yang digerakkan oleh daya pikir yang selanjutnya digunakan dalam pertimbangan tujuan dan kemungkinan tercapainya tujuan tertentu. Nawawi (2003) menyatakan, inisiatif akan melahirkan perbuatan atau keputusan bertindak. Dengan kata lain, orang akan sulit menentukan tindakan yang akan dilakukan bila tidak punya inisiatif terlebih dahulu. Singkatnya, inisiatif dapat diartikan sebagai niat usaha awal atau kemauan pertama yang melandasi seseorang untuk memulai sebuah kegiatan. Hubungan inisiatif dan kinerja yaitu semakin tinggi inisiatif karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, maka

semakin tinggi tingkat ketrampilan kerja dan pada akhirnya akan berimplikasi pada semakin meningkat kinerjanya.

3. Pengalaman Kerja

Suratno (2004) mendefinisikan pengalaman sebagai sesuatu yang telah dialami atau dihayati berkenaan dengan sesuatu hal, sedangkan pengertian kinerja itu sendiri adalah melakukan sesuatu untuk memperoleh hasil dari seseorang. Pengalaman kerja berarti sesuatu yang telah dialami atau dihayati berkenaan dengan hal yang diperoleh dari kondisi pekerjaan tertentu. Pengalaman kerja terbentuk dalam waktu yang tidak singkat, dimana semakin lama masa kerja seseorang pada pekerjaan tertentu, maka semakin banyak pengalaman yang didapat. Hubungan antara pengalaman kerja dengan kinerja karyawan dapat diketahui bahwa semakin banyak pengalaman kerja maka semakin banyak pula ketrampilan kerja pegawai dan berimplikasi pada semakin meningkatnya kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 karyawan Bank Rakyat Indonesia Balikpapan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Alat pengukuran atau instrument yang digunakan terdapat tiga macam, yaitu: mutu pelayanan, motivasi kerja, dan kemampuan kerja. Selain itu, pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan uji coba terpakai, yaitu pengambilan data satu kali namun digunakan untuk dua keperluan sekaligus yaitu uji coba alat ukur (perhitungan validitas dan reliabilitas) dan uji hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 22.0 for windows.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka di dapatkan hasil ada pengaruh yang sangat signifikan antara pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap mutu pelayanan karyawan BRI Balikpapan dengan nilai $F_{Hitung} = 16.212 > F_{Tabel} = 3.071$ $R^2 = 0.261$ dan $p = 0.000$. Nilai

sumbangan efektif dari pengaruh motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap mutu pelayanan yaitu sebesar 26,1 persen. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja yang terbentuk serta kemampuan kerja yang dimiliki turut mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah BRI. Dengan demikian masih ada 73.9 persen faktor lain yang mempengaruhi mutu pelayanan.

Faktor lain yang mempengaruhi mutu pelayanan ialah beban kerja yang dikemukakan oleh Manuaba (2000) beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan dari sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh mana tingkat kemampuan dan prestasi kerja yang dimiliki individu satu dengan dengan individu lainnya.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil uji deskriptif yang menyatakan bahwa mutu pelayanan pada penelitian ini menunjukkan rata-rata tingkat mutu pelayanan berada dalam katagori tingkat yang sedang yaitu 35.8 persen atau sebanyak 34 karyawan dari total keseluruhan subjek. Nilai rata-rata tingkat mutu pelayanan yang berada dalam kategori sedang menunjukkan bahwa sebagian subjek dalam penelitian ini menyatakan bahwa mutu pelayanan yang di berikan oleh karyawan memenuhi standar oprasional BRI Balikpapan.

Hasil uji hipotesis di atas di dukung dari hasil uji bertahap, hipotesis diatas didukung dengan hipotesis lainnya yang didapatkan hasil analisis regresi bertahap didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara motivasi kerja dengan mutu pelayanan pada pengaruh yang sangat signifikan dengan $\beta = 0.393$, $t_{hitung} > t_{tabel} = 4.180 > 1.986$, dan $p = 0.000 < 0.050$. Semakin tinggi motivasi yang dimiliki karyawan semakin tinggi juga mutu pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sebaliknya semakin rendah motivasi yang dimiliki maka semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Hasil ini didukung dengan penelitian (Rahmawati, dkk., 2006) untuk menarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan secara bersama-sama antara variabel motivasi kerja, Sedangkan

koefisien determinasi Konkordansi Kendall (W2) yang mencerminkan seberapa besar keeratan hubungan antara ketiga variabel independen dengan dependen menunjukkan nilai sebesar 0,247 (0,497 x 100). Atau dapat dinyatakan bahwa ini adalah faktor-faktor lain yang tidak dalam penelitian ini. Hasil ini memberikan gambaran bahwa kinerja karyawan sebetulnya tidak hanya ditentukan oleh motivasi kerja, kemampuan kerja dan gaya kepemimpinan. Faktor-faktor lain seperti, sikap, persepsi terhadap pekerjaan, serta faktor-faktor lain diluar organisasi merupakan faktor yang perlu dikaji lebih mendalam.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja antara lain kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan akan harga diri, dan aktualisasi (Maslow, 2003) Didukung dengan hasil uji deskriptif menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja yang menunjukkan rata-rata motivasi kerja karyawan berada dalam kategori sedang yaitu 31.6 persen atau sebanyak 30 karyawan dari total keseluruhan subjek. Nilai rata-rata tingkat motivasi kerja yang berada dalam kategori sedang menunjukkan bahwa sebagian besar subjek dalam penelitian ini menyatakan bahwa memiliki motivasi kerja baik dalam melakukan pelayanan.

Hasil penelitian ini di perkuat oleh Supranto (2006) menjelaskan bahwa mutu pelayanan adalah aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Sedangkan hasil analisis regresi antara kemampuan kerja dengan mutu pelayanan juga sangat signifikan dengan $\beta = 0.227$, $t_{hitung} > t_{tabel} = 2.416 > 1.986$, dan $p = 0.018$. Artinya semakin tinggi kemampuan kerja semakin tinggi pula mutu pelayanan yang diberikan. Sebaliknya semakin rendah kemampuan kerja maka semakin rendah pelayanan yang diberikan. Hasil analisis ini juga diperkuat dengan teori Tjiptono (2000) mutu pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Hasil penelitian (Rahmawati, 2006) mendukung Hubungan antara kemampuan kerja dengan kinerja karyawan menunjukkan hubungan yang cukup kuat. Hal ini terlihat dari karyawan dengan kemampuan kerja yang rendah cenderung mempunyai kinerja yang rendah pula. Kemampuan kerja sebagai potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan pekerjaan maupun tugas-tugas sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan yang diharapkan menurut Gibson, dkk. (1996).

Begitu pula hasil uji deskriptif untuk variabel kemampuan kerja yang menunjukkan rata-rata kemampuan kerja karyawan berada dalam kategori sedang yaitu 34.7 persen atau sebanyak 33 karyawan dari total keseluruhan subjek. Nilai rata-rata tingkat kemampuan kerja yang berada dalam kategori sedang menunjukkan bahwa sebagian besar subjek menyatakan kemampuan kerja merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan.

Tjiptono (2000) menjelaskan bahwa mutu pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep mutu pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Tingkat dasar memberikan mutu pelayanan yang memuaskan yaitu, karyawan harus memiliki motivasi dan kemampuan kerja yang tinggi.

Motivasi kerja diartikan sebagai keadaan dalam diri individu yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang akan diwujudkan dalam satu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan (Handoko, 2001).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi dan kemampuan kerja memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan. Oleh karena itu karyawan BRI harus memberikan mutu pelayanan yang baik untuk nasabah. Semakin tinggi motivasi dan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan maka mutu pelayanannya semakin tinggi. Demikian juga sebaliknya, semakin rendah motivasi dan kemampuan kerja yang dimiliki maka semakin rendah mutu pelayanan karyawan yang diberikan kepada nasabah.

Adapun dinamika psikologi yang dimiliki oleh karyawan BRI untuk meningkatkan kualitas BRI salah satunya karyawan harus memiliki motivasi kerja yang baik, motivasi kerja yang baik akan mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang baik akan bekerja mengikuti peraturan yang telah ditetapkan melalui SOP. Karyawan yang tidak memiliki motivasi kerja yang baik akan mengerjakan tugas tidak sesuai dengan apa yang diinginkan.

Kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawan akan membantu meningkatkan motivasi kerja, dengan kemampuan kerja yang baik maka karyawan akan menerima suatu permasalahan yang dihadapi dengan tindakan-tindakan yang tepat. Kemampuan kerja yang buruk akan membuat karyawan mengerjakan pekerjaan tidak teliti. Dengan memiliki motivasi kerja dan kemampuan kerja yang baik maka mutu pelayanan akan meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil analisis, dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang sangat signifikan motivasi kerja terhadap mutu pelayanan karyawan Bank Rakyat Indonesia Balikpapan. Artinya semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan, sebaliknya jika mutu pelayanan tidak baik maka motivasi kerja karyawan menurun.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan kemampuan kerja terhadap mutu pelayanan karyawan Bank Rakyat Indonesia Balikpapan. Artinya semakin tinggi kemampuan kerja yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan, sebaliknya jika memberikan mutu pelayanan tidak baik maka karyawan memiliki kemampuan kerja yang kurang
3. Terdapat pengaruh yang sangat signifikan motivasi kerja dan kemampuan kerja terhadap mutu pelayanan karyawan Bank Rakyat Indonesia Balikpapan. Artinya semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan karyawan maka semakin tinggi juga motivasi dan kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawan. Sebaliknya

jika semakin rendah mutu pelayanan maka karyawan tidak memiliki motivasi dan kemampuan kerja yang baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perusahaan memberikan pelatihan untuk para karyawan dalam meningkatkan motivasi kerja serta pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan.
2. Karyawan harus lebih meningkatkan motivasi dan kemampuan kerja agar mutu pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah lebih meningkat dan lebih baik dari sebelumnya.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji masalah ini dengan menambah variabel yang lain yang belum pernah terungkap sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, A. (2015). Pengaruh Daya Juang, Manajemen Diri, dan Motivasi Berprestasi, Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Timur. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 4(2), 85-104.
- Dessler, G. (2006). MSDM, Jilid II, Jakarta: PT.
- Flippo, E. B. (2002). Personel Management (Manajemen Personalialia). *Edisi VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta*.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. (1996). Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta Barat: Binarupa Aksara.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications.
- Handoko, T. H. (2001). Manajemen personalialia dan sumber daya manusia Yogyakarta: BPFE.
- Kreitner & Kinicki. (2005). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat Marihot.
- Manuaba, A. (2000). Ergonomi, kesehatan dan keselamatan kerja. In *Proceedings Seminar Nasional Ergonomi*.
- Maslow, A. (2003). *Motivasi dan Kepribadian*. Jakarta: Midas Surya Grafindo.
- Nawawi, H. (2003). H, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif, Cet. V.
- Notoatmodjo, S. (1992). Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama, PT. *Rineka Cipta, Jakarta*.
- Rahmawati, E., Warella, Y., & Hidayat, Z. (2006). Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Propinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 3(1), 89-97.
- Ranupandojo, H., & Husnan, S. (2002). *Manajemen personalialia*. Yogyakarta: BPFE.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). Perilaku organisasi buku 1 edisi 12. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Schuler, S. Randall. dan Susan E. Jackson. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia, (Menghadapi Abad Ke-21)*.
- Simamora, H. (2004). Manajemen sumber daya manusia. *Yogyakarta: stie ykpn, 200*.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Suratno, F. S. (2004). Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. *Sinergi: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 7(1).
- Tjiptono, F. (2000). Strategi Pemasaran. Yogyakarta. Andi Offset. 2011. Pemasaran Jasa. Sleman.