

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PELAYANAN PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU SAMARINDA IRIAN KOTA SAMARINDA

Satria Alas Yuniapura¹

¹Fisipol Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Kalimantan Timur
satria@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor - faktor motivasi kerja, sarana prasarana, lingkungan kerja, dan kepemimpinan baik secara bersama - sama maupun sendiri-sendiri terhadap Kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda. serta untuk mengetahui faktor yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda. Adapun metode analisis penelitian adalah Regresi Linier Berganda (Multiple Regresion) dengan alat uji menggunakan komputer varsi 12.0 for window .

Hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 1,049 + 0,067 X_1 + 0,301 X_2 + 0,275 X_3 + 0,226 X_4$$

Pengaruh antara variabel bebas yaitu motivasi kerja (X_1), sarana dan prasarana (X_2), lingkungan kerja (X_3), dan kepemimpinan (X_4) terhadap Kinerja Pelayanan (Y) $R = 0,663$ mendekati nilai 1 dengan koefisien deteminasi sebesar 0,417 atau 41,7 %. Artinya variabel independen menerangkan perubahan variabel dependen adalah 41,7 % sedangkan sisanya 58,3 % diterangkan oleh variabel lain.

Hasil uji F diperoleh sebesar 9,120 dengan tingkat signifikansi 0,001. sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel motivasi kerja, sarana prasarana, lingkungan kerja dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda.

Adapun variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja pelayanangawai pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda. adalah variabel lingkungan kerja (X_3), dengan nilai *Standardized Coefficients* (beta) sebesar 0,390 dan nilai signifikansi $0,003 <$ dari nilai α 0,05.

I. PENDAHULUAN

Tuntutan era teknologi informasi dan komunikasi saat ini dan yang akan datang tidak ada pilihan lain baik organisasi pemerintah maupun swasta harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang penuh dengan ketidakpastian. Salah

satu cirinya adalah ditandai dengan spesialisasi pekerjaan dan tuntutan publik terhadap kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan. Disisi yang lain tak terhindarkan terjadinya kompetisi dikalangan dunia swasta semakin meningkat baik tingkat lokal, nasional maupun internasional termasuk

lembaga perbankan, baik bank milik pemerintah maupun bank swasta akan bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang semakin majemuk dan perilaku masyarakat yang cepat berubah.

Salah satu modal dasar atau kekayaan perusahaan adalah sumber daya manusia atau karyawan yang bekerja, dengan berbagai macam latar belakang baik aspek pendidikan, keluarga, lingkungan sosial, ekonomi dan budaya serta aspek lainnya, dimana hal tersebut secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Oleh sebab itu karyawan sebagai sumber daya manusia tidak dapat dipungkiri lagi bahwa keberadaannya salah satu faktor penting dan menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi dalam rangka untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Setiap karyawan dituntut mempunyai disiplin, pengabdian, loyalitas dan semangat kerja yang agar semua tugas yang dibebankan kepada masing-masing karyawan dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan. Salah satu faktor yang sangat menentukan untuk mewujudkan keinginan tersebut adalah peran kinerja karyawan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

Begitu juga halnya dalam manajemen perbankan, kelompok karyawan menempati posisi yang sangat penting dalam menjamin kelancaran kerja, karena merekalah yang berhadapan langsung dengan aktivitas utama organisasi untuk menghasilkan output tertentu yang diusahakan. Akibatnya para karyawan sebagian selalu berhubungan langsung dengan aktivitas utama organisasi, dituntut agar dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku hingga

mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan tersebut yang akhirnya secara langsung dapat diterima dari jumlah, maupun kualitasnya. Pencapaian persyaratan - persyaratan pekerjaan inilah yang disebut dengan istilah kinerja (Simamora, 1995 : 327).

Disisi yang lain para karyawan berusaha mencapai kinerja tertentu sesuai yang telah ditentukan atau dikehendaki organisasi, jika karyawan merasa senang dan puas dengan pekerjaannya. Kepuasan dalam bekerja tidak hanya diukur oleh adanya pengakuan dari atasan atau kemajuan karir saja namun dapat juga berwujud benda atau bukan benda (reward) diantaranya berupa imbalan jasa (gaji) yang diterima dari hasil kerjanya, suatu tingkat gaji yang dianggap memadai memang sangat relatif dan subjektif sifatnya, namun dari beberapa ahli manajemen sumber daya manusia mengemukakan, bahwa faktor-faktor penentu gaji yang baik antara lain adalah dapat mencakup (memenuhi kebutuhan minimal), dapat mengikat, dapat menimbulkan semangat dan kegairahan kerja.

II. PERMASALAHAN

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat tidak semudah yang kita bayangkan dan tidak sederhana pada tahapan implementasi. Fakta menunjukkan bahwa terjadinya sorotan tajam tentang kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi wacana yang aktual akhir-akhir ini. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan dan pada sisi lain munculnya konsep privatisasi, swastanisasi, kontak kerja yang pada intinya ingin meminimalkan campur tangan pemerintah yang terlalu besar

dalam pelayanan publik (Savas, 1983, Osborne, 1992). Studi yang dilakukan oleh Savas (1983), LAN Jawa Barat (1999) menunjukkan bahwa kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik lebih rendah ketimbang yang dilakukan oleh pihak swasta atau kelembagaan masyarakat lainnya. Bahkan Savas mengatakan bahwa tugas pemerintah adalah mengarahkan bukan mengayuh perahu. Memberikan pelayanan adalah mengayuh dan pemerintah tidaklah pandai mengayuh.

Senada dengan pendapat di atas, hasil penelitian (Surya : 2012), pada karyawan BPR Permata Jaya Kota Samarinda, menunjukkan masih ada ditemukan gejala dan hambatan yang dapat menunjukkan rendahnya kinerja karyawan antara lain : masih ada karyawan yang sering datang terlambat dari waktu jam kerja yang ditentukan dan pulang sebelum waktunya. Masih ada karyawan yang pergi begitu saja disaat-saat jam kerja, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi terganggu.

Berdasarkan uraian di atas, kurang optimalnya kinerja karyawan dalam bidang pelayanan kepada masyarakat tidak hanya dialami oleh lembaga pemerintah, tetapi juga sebagian oleh lembaga swasta. Menurut pengamatan penulis pada kantor Bank Mandiri cabang pembantu Irian masih kurang optimalnya kinerja karyawan. Indikasi ini terlihat masih ada sebagian karyawan yang belum memahami sepenuhnya tugas dan kewajibannya sehingga hasil yang diharapkan belum maksimal, penerapan jam kerja yang sangat ketat dan faktor lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang serta permasalahan yang penulis kemukakan dan kerangka dasar pemikiran tersebut, maka dapatlah penulis rumuskan masalah

dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Apakah faktor motivasi kerja, sarana prasarana, lingkungan kerja dan kepemimpinan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda.
2. Faktor manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda.

III. METODOLOGI

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat oleh pihak pertama. Data primer tersebut diperoleh dengan metode Angket / Kuesioner, yaitu suatu pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan / pernyataan kepada responden. Sejumlah pertanyaan atau pernyataan, diberikan kepada subyek penelitian, bahwa subyek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri, apa yang dinyatakan subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya, interpretasi subyek tentang pertanyaan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan yang dimaksud oleh peneliti.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang tidak secara langsung diperoleh dari sumbernya, tetapi melalui pihak kedua. Data sekunder ini biasa didapatkan dengan :

- 1) Melihat catatan administrasi dari kantor / instansi yang bersangkutan.
- 2) Studi pustaka, yaitu dengan membaca literatur atau referensi dan buku – buku yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.

IV. PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil analisis, bahwa secara simultan variabel motivasi kerja, sarana dan prasarana, lingkungan kerja dan kepemimpinan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F_{hitung} sebesar 9,120 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Hasil ini juga didukung oleh nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel yang dapat diformulasikan dalam bentuk persamaan regresi berganda seperti berikut :

$$Y = 1,049 + 0,067 X_1 + 0,301 X_2 + 0,275 X_3 + 0,226 X_4$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa setiap perubahan atau peningkatan variabel motivasi kerja, sarana dan prasarana, lingkungan kerja dan kepemimpinan berpengaruh terhadap perubahan Y (kinerja pelayanan). Dampak hubungan pengaruh perubahan X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 masing-masing variabel berdampak positif terhadap kinerja pelayanan. Artinya setiap perubahan masing-masing variabel yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai hubungan fungsional yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda.

Hasil persamaan di atas juga didukung oleh hasil koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini. Bsearnya koefisien korelasi (R) yang diperoleh adalah 0,663 yang berarti keeratan hubungan antara kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda dengan motivasi kerja, sarana dan prasarana, lingkungan kerja dan kepemimpinan sebesar 66.3%. Sedangkan nilai R Square (R^2) sebesar 0,417 yang berarti kinerja pelayanan ditentukan oleh variabel motivasi kerja, sarana dan prasarana, lingkungan kerja dan kepemimpinan sebesar 41,7% dan selebihnya 58,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

Keadaan yang demikian menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan tidak terbatas variabel yang dimasukkan dalam model penelitian ini saja tetapi masih ada variabel lain yang secara bersama-sama dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan Kinerja Pelayanan.

Selanjutnya uji parsial yang dikenal dengan uji t yang digunakan untuk menguji pengaruh dari masing – masing variabel bebas yaitu motivasi kerja (X_1), sarana dan prasarana (X_2), lingkungan kerja (X_3), dan kepemimpinan (X_4) terhadap variabel (Y) Kinerja Pelayanan, dengan tingkat signifikansi 5 % dan uji dua sisi hingga t_{tabel} 1,6741 maka t_{hitung} masing – masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Hasil Uji Parsial

N o	Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Kesimpulan
1	Motivasi kerja (X_1)	0,316	1,6741	Tidak Signifikan

2	Sarana dan Prasarana (X_2)	2,508	1,6741	Signifikan
3	Lingkungan Kerja (X_3)	3,618	1,6741	Signifikan
4	Kepemimpinan (X_4)	2,723	1,6741	Signifikan

Dari data di atas menunjukkan variabel :

1. Motivasi kerja (X_1) menunjukkan kesimpulan yang tidak signifikan, artinya pengaruh yang disumbangkan oleh variabel motivasi terhadap variabel (Y) Kinerja Pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda, pengaruhnya cukup kecil. Dengan demikian motivasi kerja yang diberikan kepada pegawai tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanana.
2. Sarana dan Prasarana (X_2) menunjukkan kesimpulan yang signifikan, artinya ada pengaruh yang kuat terhadap variabel (Y) Kinerja Pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda. Dengan meningkatkan sarana dan prasarana, akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda.
3. Lingkungan kerja (X_3) menunjukkan kesimpulan yang signifikan, artinya ada pengaruh yang kuat terhadap variabel (Y) Kinerja Pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda. Dengan

memperhatikan lingkungan kerja akan mendukung pelaksanaan pekerjaan, hal ini akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda.

4. Kepemimpinan (X_4) menunjukkan kesimpulan yang signifikan, artinya ada pengaruh yang kuat terhadap variabel (Y) Kinerja Pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda. Dengan melaksanakan kepemimpinan yang baik, akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda.

Dari keempat variabel dependent tersebut variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda adalah variabel lingkungan kerja. Hasil ini dibuktikan dari nilai standarized Coefficient Beta tertinggi yaitu sebesar 0,390.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Variabel motivasi kerja, sarana dan prasarana, lingkungan kerja dan kepemimpinan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F F_{hitung} lebih

besar dari nilai F tabel ($F_{hitung} = 9,120 > F_{tabel} = 3,1650$) atau dapat pula dilihat dari uji F dari nilai $P = 0,001$.

2. Secara parsial variabel sarana prasarana, lingkungan kerja dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda, hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} masing-masing variabel lebih besar dari nilai t_{tabel} . Sedangkan variabel motivasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan, hal ini terlihat dari nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} .
3. Berdasarkan hasil *Standardized Coeficent Beta* menunjukkan bahwa *Coeficient* tertinggi adalah variabel lingkungan kerja yaitu sebesar 0,390. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja, merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis kedua peneliti yang diajukan diterima yaitu variabel lingkungan kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja Pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda.

B. Saran

1. Dari hasil analisis dan pembahasan variabel motivasi kerja, sarana dan prasarana, lingkungan kerja dan kepemimpinan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja pelayanan dengan memperhatikan keempat variabel tersebut, selain itu juga perlu memperhatikan faktor lainnya, seperti kualitas pengawasan, disiplin, hubungan pimpinan dan staf, gaji, insentif dan lainnya.
2. Variabel lingkungan kerja berpengaruh secara dominan terhadap kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda. oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja pelayanan harus memperhatikan kondisi lingkungan kerja yang baik dan kondusif. Selain itu juga, sarana dan prasarana dan kepemimpinan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda.
3. Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Samarinda Irian Kota Samarinda, faktor lainnya yang perlu diperhatikan adalah budaya kerja, disiplin karyawan, pengawasan, pendidikan dan pelatihan peningkatan wawasan dan kemampuan

karyawan yang tidak diukur dalam penelitian ini.

BIBLIOGRAFI

- [1] Endang Wirjatmi Trilestari, 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Persentasi Seminar. STIA-LAN, Bandung.
- [2] Endar Sugiarto, 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta..
- [3] Dalle Timpe, A, 1982. *Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis – Kerja (Performance)*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [4] Dessler, Gary, 1997, *Manajemen Personalia*, edisi ketiga, Terjemahan, Erlangga, Jakarta.
- [5] Handoko, T Hani, 1999, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPPE, Yogyakarta.
- [6] Kepmen RI. Nomor 63. Tahun 2003. *Pedoman Pelayanan Umum diLingkungan Pemerintah*.
- [7] Keputusan Menpan Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Prinsip-Prinsip pelayanan Publik*
- [8] Kirby, J. and Joseph A. Machiariello., 1994, *Management Control System*. Texas.
- [9] Koontz, Harold, O'Donnel, dan Weinhrich, 1989, *Management*, Terjemahan gunawan Hutauruk, Erlanngga, Jakarta.
- [10] Koentjoroningrat, 1993, *Kabudayaan Mentaliteit Dan Pembangunan*, Cetakan Delapan PT. Gramedia, Jakarta.
- [11] Koentjoroningrat, 1993, *Metodologi Penelitian Masyarakat*, LIPI, Jakarta.