

**PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KINERJA *TELLER* DAN *CUSTOMER SERVICE*
PT. BANK PANIN TBK SURABAYA**

Oleh
Suprasetyawati
emmer_09@yahoo.com
Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Narotama Surabaya

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja *teller* dan *customer service* PT. Bank Panin Tbk Surabaya secara simultan dan parsial. Penelitian ini merupakan penelitian kausal yang menggunakan variabel pelatihan dan motivasi kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Sejumlah 81 *teller* dan *customer service* yang menjadi sampel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan uji F dan uji t sebagai uji hipotesis.

Hasil pengujian menemukan bahwa pelatihan dan motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja *teller* dan *customer service* di PT. Panin Bank Cabang Surabaya secara simultan dan parsial. Motivasi memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan dan motivasi dapat mempengaruhi meningkat atau menurunnya kinerja pegawai. Kegiatan pelatihan yang diikuti oleh peserta pelatihan apabila tidak diikuti dengan sungguh-sungguh akan mempengaruhi kualitas dari peserta itu sendiri dan perusahaan.

Kata Kunci: pelatihan kerja, motivasi kerja, dan kinerja

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan jaman, perusahaan dituntut untuk bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. Dalam menghadapi perkembangan tersebut, perusahaan harus mampu mengoptimalkan kinerjanya sehingga mampu bertahan dengan arus globalisasi yang semakin pesat. Sumber daya manusia di dalam sebuah perusahaan memiliki peran yang sangat penting. Menurut Bani, dkk. (2013) sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok, dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan sebuah organisasi, bahkan maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan pegawainya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawainya, misalnya dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Oleh sebab itu, setiap perusahaan perlu memikirkan cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan sumber daya yang ada agar dapat mendorong kemajuan perusahaan. Tujuan utama diadakannya pendidikan pelatihan kerja adalah untuk meningkatkan pengetahuan,

keahlian, keterampilan dan sikap agar dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional. Hal ini dikarenakan, teknik pendidikan dan pelatihan yang lebih efektif dibutuhkan oleh setiap perusahaan guna melakukan perubahan kemajuan secara berkelanjutan dalam teknologi dan penggunaannya (Wulandari dan Alamanda, 2012).

Untuk menyempurnakan hasil akhir suatu pelatihan, ditunjang dengan adanya beberapa komponen yang perlu diperhatikan, yang menurut Mangkunegara (2006:51) komponen-komponen tersebut adalah tujuan dan sasaran pelatihan yang jelas dan dapat diukur, para pelatih (*trainers*) yang berkualifikasi memadai, materi pelatihan yang sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, metode pelatihan yang sesuai dengan kemampuan pekerja yang menjadi peserta, peserta pelatihan harus memenuhi persyaratan yang ditentukan. Dengan terpenuhinya kesesuaian komponen tersebut maka hasil yang diharapkan atas diadakannya pelatihan akan dapat tercapai.

Selain pemberian pelatihan, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi karyawan dalam bekerja. Menurut Banni, dkk. (2013) faktor motivasi merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Motivasi dapat menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Oleh karena itulah tidak heran jika pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Untuk itu motivasi kerja pegawai perlu juga dibangkitkan dan ditingkatkan agar pegawai dapat menghasilkan kinerja yang terbaik. Motivasi merupakan suatu yang ada dalam diri seseorang dan merupakan kekuatan potensial yang dapat dikembangkan sendiri orang itu sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar, yang dapat mempengaruhi hasil kerjanya secara positif.

PT. Bank Panin Tbk Surabaya merupakan salah satu perusahaan jasa yang mana pegawai yang ada merupakan ujung tombak perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah terutama pada *teller* dan *customer service*. Dari tangan-tangan *teller* dan *customer service* ini alur arus informasi diterima dari nasabah kepada perusahaan. Dalam mengembangkan dan meningkatkan kinerja pegawainya PT. Bank Panin Tbk menyelenggarakan suatu pelatihan dilakukan dengan menggunakan tiga metode pelatihan. Metode tersebut adalah *Theory class*, *Practice* dan *Learning by Doing*. Dan selama pelatihan berlangsung para karyawan merasa kurang memiliki motivasi untuk mengikutinya, karena mereka merasa jenuh dengan pekerjaan yang monoton. Sehingga para karyawan kurang memiliki motivasi dalam mengikuti pelatihan tersebut. Selain itu, kurangnya motivasi dalam bekerja juga dialami oleh karyawan ketika bekerja. Kurangnya motivasi tersebut disebabkan karena kurang bervariasinya pekerjaan yang dikerjakan dan tidak adanya tantangan dalam bekerja. Mengingat posisi kerja mereka adalah posisi yang berhubungan langsung dengan nasabah dan setiap waktu berhubungan dengan nasabah membuat motivasi mereka dalam bekerja menurun. Penurunan motivasi tersebut secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan oleh karyawan selama bekerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Karyawan

Secara etimologi, menurut Mangkunegara (2005:67) kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut (Mathis dan Jackson, 2009:378): kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama

Menurut Rivai dan Sagala (2009:548) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, sehingga untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan maka seseorang seharusnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Menurut Dessler yang dikutip oleh Djati dan Adiwijaya (2010:28) terdapat lima indikator yang biasa digunakan untuk menilai kinerja karyawan, yaitu:

- 1). Kualitas pekerjaan meliputi : akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran.
- 2). Kuantitas pekerjaan, meliputi : volume keluaran dan kontribusi.
- 3). Supervisi yang diperlukan, meliputi : membutuhkan saran, arahan, atau perbaikan.
- 4). Kehadiran meliputi : regularitas, dapat dipercayai/ diandalkan dan ketepatan waktu.
- 5). Konservasi, meliputi : pencegahan pemborosan, kerusakan, pemeliharaan peralatan.

Pelatihan Karyawan

Menurut Rivai dan Sagala (2009:211) pelatihan diartikan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktik dari pada teori. Selain itu, pelatihan secara singkat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja di masa mendatang.

Menurut dalam Kamil (2010:3) yang dikutip dari Edwin B. Filippo mengemukakan bahwa "*training is the act of increasing the knowledge and skill of an employee for doing a particular job*", artinya pelatihan adalah tindakan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seorang pegawai untuk melaksanakan pekerjaan tertentu. Definisi tersebut diartikan sebagai upaya peningkatan keterampilan tugas atau pekerjaan tertentu.

Adanya pelatihan diharapkan dapat mencapai hasil lain dari memodifikasi perilaku karyawan. Hal ini juga mendukung organisasi dan tujuan organisasi, seperti keefektifan produksi distribusi barang dan pelayanan lebih efisien, menekan biaya operasi, meningkatkan kualitas, dan menyelaraskan hubungan pribadi lebih efektif. Pelatihan yang dilakukan ini berfokus kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan. Perlunya kualitas layanan pada perusahaan jasa karena menurut Alma (2002:282) sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Ini berarti pelayanan perusahaan harus lebih menekankan pada kepribadian, sikap, energi, pendidikan, dan pengalaman pelatihan. Pelanggan membeli layanan mempertimbangkan segala sesuatu yang berkontribusi terhadap proses dan hasil akhir dalam membuat penilaian mereka dari layanan yang dilakukan oleh karyawan. Menurut Agusta dan Sutanto (2013) faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan dari suatu pelatihan yaitu: kualitas materi, ketepatan metode pelatihan, kualitas instruktur pelatihan, kuantitas pelatihan, dan dampak pelatihan.

Motivasi Kerja

Menurut Dessler dan Philips (2007:404) motivasi merupakan intensitas keinginan seseorang untuk memulai atau melanjutkan pencapaian tujuannya, di mana faktor yang mempengaruhi timbulnya motivasi, mempertahankannya, dan meningkatkan motivasi tersebut bisa berasal dari diri individu itu sendiri, pekerjaan, dan lingkungan kerja. Schiffman (2008:207) menyatakan bahwa motivasi didasarkan pada kebutuhan dan sasaran. Motivasi berlaku sebagai pemacu pembelajaran. Tingkat keterlibatan menentukan tingkat motivasi konsumen untuk mencari pengetahuan atau mengenai suatu produk atau jasa.

Menurut Fuad, dkk. (2006:97) motivasi kerja adalah proses pemberian motif (penggerak) kepada karyawan untuk dapat bekerja sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat bekerja demikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif. Memberikan motivasi tidak berarti dapat mengganti kedudukan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, tetapi justru saling mengisi. Jadi, dalam memberikan motivasi, manajer harus mempengaruhi sikap bawahan agar mereka bersedia menjalankan tugas-tugasnya selaras dengan tujuan organisasi.

Menurut Luthans (2006:147) proses motivasi kerja sendiri terdiri dari tiga elemen penting, yakni kebutuhan, dorongan dan rangsangan (*incentives*) yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Kebutuhan adalah tekanan yang ditimbulkan oleh adanya kekurangan untuk menyebabkan seseorang berperilaku untuk mencapai tujuan. Kekurangan tersebut dapat bersifat psikologis, fisiologis, atau sosial. Dorongan adalah suatu kondisi yang menyebabkan seseorang menjadi aktif untuk melakukan suatu tindakan atau perilaku demi tercapainya kebutuhan atas tujuan. Rangsangan (*incentives*) adalah sesuatu yang memiliki kecenderungan merangsang minat seseorang untuk bekerja mencapai tujuan.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek atau individu yang sedang diteliti. Populasi penelitian ini adalah seluruh *teller* dan *customer service* yang ada di PT. Bank Panin Tbk Surabaya yang berjumlah 120 orang karyawan. Jumlah sampel yang digunakan 81 *teller* dan *customer service* PT. Bank Panin Tbk Surabaya.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian ini antara lain ada variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) antara lain:

1. Pelatihan (X1)

Pelatihan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Pelatihan diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut: kualitas materi, ketepatan metode pelatihan, kualitas instruktur pelatihan, kuantitas pelatihan, dan dampak pelatihan

2. Motivasi Kerja (X2)

Motivasi kerja merupakan dorongan dari dalam diri seseorang untuk memenuhi kebutuhannya. Motivasi kerja dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut: arah perilaku, tingkat usaha, tingkat kegigihan

3. Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan diukur dengan indikator sebagai berikut: kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, supervise, kehadiran, dan konservasi

Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada *teller* dan *customer service* di PT. Bank Panin Tbk Surabaya. Data sekunder yang didapat berupa profil, visi, misi dan tujuan dari PT. Bank Panin Tbk Surabaya.

Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan dilihat dari keeratan korelasi antara skor pertanyaan dengan jumlah skor dari variabel yang diamati. Di mana ketentuan yang diterapkan adalah bahwa sebuah item kuesioner dinyatakan valid jika nilai r memiliki tingkat signifikansi kurang dari 5% (Ghozali, 2006:132).

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik *cronbach's alpha* (α) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* (α) adalah di atas 0,6 (Ghozali, 2006:133).

Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan uji F dan uji t sebagai uji hipotesis. Model regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k + e$$

Di mana:

- Y : Kinerja Karyawan
- b_0 : Koefisien Konstanta
- b_1, b_2, b_3 : Koefisien regresi variabel
- X_1 : Pelatihan
- X_2 : Motivasi Kerja

Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis dengan Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Mengambil Keputusan

- 1) Jika nilai *level of significance* F_{hitung} menurut hasil perhitungan lebih kecil daripada 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai *level of significance* F_{hitung} menurut hasil perhitungan lebih besar daripada 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, tidak ada pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Pengujian Hipotesis dengan Uji t

Uji t (*test of significance individual parameter*) digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Pengambilan Keputusan

- 1) Jika nilai *level of significance* t_{hitung} menurut hasil perhitungan lebih kecil daripada 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, ada pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai *level of significance* t_{hitung} menurut hasil perhitungan lebih besar daripada 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, tidak ada pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji kualitas data

1) Validitas data

Pengujian validitas kuesioner yang dilakukan *Pearson Correlation*. Berdasarkan hasil pengujian validitas diketahui dari tingkat signifikansi yang diperoleh keseluruhan indikator dari ketiga variabel dan hasil tersebut menunjukkan nilai yang kurang dari 0,05, yang berarti bahwa semua item pertanyaan yang digunakan dalam variabel kinerja karyawan telah valid.

2) Reliabilitas kuesioner

Pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan dengan membandingkan hasil Cronbach's Alpha, berdasarkan hasil memiliki nilai pengolahan data menunjukkan bahwa semua item memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,6, yang artinya kuesioner tersebut konsisten.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 20.0 For Windows diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 1. Ringkasan Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	thitung	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	4.439	1.240		-3,579	0.001
Pelatihan	0.158	0.024	0.398	6,450	0.000
Motivasi Kerja	0.496	0.051	0.596	9,671	0.000
				Fhitung	311.378
				Sig	0.000

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4.439 + 0.158 X_1 + 0.496 X_2 + e$$

1. Pengujian Uji Hipotesis

1) Uji secara simultan (Uji F)

Berdasarkan pengolahan data besarnya Fhitung 311.378 ternyata lebih besar dari Ftabel, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, maka dapat diketahui pengaruh dari nilai variabel pelatihan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dengan taraf signifikan. Dimana diperoleh nilai R sebesar 0,613 dan R^2 untuk variabel pelatihan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) adalah sebesar $(0,943)^2 = 0,889$ atau 88,9%, yang berarti bahwa besarnya nilai pengaruh tersebut menunjukkan besarnya pengaruh yang diberikan oleh pelatihan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) atau memiliki pengaruh cukup besar yaitu 88,9%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

2) Uji secara parsial (Uji t)

Dari hasil uji t tersebut diatas, dapat dilihat bahwa

(1). Pengaruh Pelatihan (X_1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Dari hasil pengolahan data besarnya thitung 6.450 lebih besar dari ttabel, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh dari variabel pelatihan kerja (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y).

(2). Pengaruh Motivasi Kerja (X_2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Nilai yang diperoleh thitung adalah 9,671 lebih besar dari ttabel, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

Berdasarkan teknik analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelatihan kerja terhadap kinerja *teller* dan *customer service* di PT. Bank Panin Tbk Surabaya

Secara parsial, pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Panin Surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang diperoleh dari uji hipotesis

dengan menggunakan uji t adalah sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan yang diadakan oleh PT Bank Panin mampu mempertahankan serta meningkatkan kinerja pegawai, karena dengan adanya pelatihan maka pegawai memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih mengenai *product knowledge* serta bentuk pelayanan yang baik dalam melayani nasabah. Menurut Kamil (2010:3) pelatihan adalah tindakan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seorang pegawai untuk melaksanakan pekerjaan tertentu.

Keberhasilan yang mampu dicapai dalam suatu kegiatan pelatihan tidak terlepas dari beberapa aspek yang mendukung, diantaranya adalah kualitas materi, ketepatan metode pelatihan, kualitas instruktur pelatihan, kuantitas pelatihan, dan dampak pelatihan. Beberapa aspek tersebut apabila dapat dipenuhi dengan baik maka akan dapat berdampak pada kinerja karyawan dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Pada perusahaan jasa seperti perbankan pelatihan diberikan berfokus kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan. Perlunya kualitas layanan pada perusahaan jasa karena menurut Alma (2002:282) sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Oleh karena itu dengan adanya pelatihan diharapkan para pegawai mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas akan mempengaruhi citra bank di mata masyarakat terutama nasabah, dan hal ini akan dapat mendatangkan banyak keuntungan bagi pegawai dan bank itu sendiri.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Wulandari dan Alamanda (2012) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh sangat kuat dan positif antara pelatihan terhadap kinerja karyawan. Pelatihan yang berjalan dengan lancar dengan adanya dukungan dari berbagai pihak antara pimpinan, pelatih dan peserta pelatihan akan mampu mengarahkan karyawan untuk bekerja dengan lebih baik dari sebelumnya.

2. Pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja *teller* dan *customer service* di PT. Bank Panin Tbk Surabaya

Secara parsial, motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Panin Surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang diperoleh dari uji hipotesis dengan menggunakan uji t adalah sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi yang dimiliki oleh para pegawai di PT Bank Panin mampu meningkatkan kinerja karyawan, karena motivasi merupakan salah satu penggerak dari menurunnya atau meningkatnya kinerja seorang pegawai. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, sehingga untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan maka seseorang seharusnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Rivai dan Sagala, 2009:548).

Motivasi yang timbul dari dalam diri seorang pegawai dikarenakan pemenuhan kebutuhan pegawai tersebut sehingga bersemangat ketika bekerja. Selain itu, motivasi juga dapat timbul karena adanya dorongan atau perhatian dari atasan. Apabila para pekerja menyukai pekerjaannya, menganggap tugas mereka penuh tantangan, dan menyukai lingkungan kerja secara umum, maka biasanya mereka akan berusaha memaksimalkan untuk melaksanakan pekerjaan dengan bersemangat dan penuh dedikasi.

Adanya motivasi tersebut memiliki manfaat bagi perusahaan, pegawai dan masyarakat khususnya nasabah. Menurut Bani, dkk. (2013) manfaat bagi perusahaan hal ini akan meningkatkan keuntungan akibat dari meningkatnya produktivitas pegawai. Bagi pegawai bermanfaat untuk meningkatkan ketrampilan serta kegairahan kerja, agar nantinya mereka lebih giat dan lebih baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sedangkan untuk masyarakat, mendapat kepuasan dari apa yang ditawarkan dan dihasilkan oleh perusahaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian penelitian Bani, dkk. (2013) yang menemukan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Pengujian ini

secara statistik membuktikan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Artinya bahwa ada pengaruh antara variabel motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

3. Pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja *teller* dan *customer service* di PT. Bank Panin Tbk Surabaya

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan ditemukan bahwa pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil yaitu sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan dan motivasi dapat mempengaruhi meningkat atau menurunnya kinerja pegawai. Kegiatan pelatihan yang diikuti oleh peserta pelatihan apabila tidak diikuti dengan sungguh-sungguh akan mempengaruhi kualitas dari peserta itu sendiri dan perusahaan. Oleh karena itu penting bagi pegawai memiliki motivasi yang tinggi dalam mengikuti pelatihan, sehingga dapat menyerap dan memahami seluruh materi yang diberikan selama pelatihan berlangsung. Selain itu, motivasi juga diperlukan pada saat menjalankan pekerjaan terutama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karena bank merupakan perusahaan jasa dimana perusahaan jasa berfokus pada kualitas layanan yang diberikan.

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawainya, misalnya dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Pelatihan yang diadakan oleh perusahaan untuk karyawan akan dapat memberikan keuntungan kepada karyawan itu sendiri dan perusahaan. Keuntungan tersebut berupa keahlian dan keterampilan yang selanjutnya dapat menjadi asset bagi perusahaan (Wulandari dan Alamanda, 2012). Dengan adanya pelatihan yang dibarengi dengan motivasi yang tinggi dalam mengikuti pelatihan dan dalam bekerja akan dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan pegawai. Hal ini dikarenakan motivasi dinilai sangat mempengaruhi kinerja karyawan sebab dengan motivasi yang diberikan pimpinan, dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pendekatan pimpinan melalui motivasi, menyebabkan terjadinya perubahan dalam pola kerja karyawan. Sebab pimpinan dapat konsisten dalam memperhatikan seluruh karyawan.

Menurut Mangkunegara (2005:51) untuk menyempurnakan hasil akhir suatu pelatihan, haruslah diingat bahwa proses selama pelatihan itu berlangsung harus jelas di mata para peserta pelatihan. Maksudnya disini adalah job specification yang selanjutnya akan diemban harus dijelaskan terlebih dahulu kepada pekerja. Jadi para peserta pelatihan akan bersungguh-sungguh selama mengikuti program pelatihan. Dengan demikian, melalui pelatihan dan motivasi akan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan. Dengan motivasi yang kuat, serta pelatihan yang maksimal diharapkan kinerja yang dihasilkan karyawan dapat meningkat sehingga tujuan atau harapan perusahaan dapat tercapai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pelatihan memiliki pengaruh terhadap kinerja *teller* dan *customer service* di Panin Bank Cabang Surabaya. Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan yang diadakan oleh PT Bank Panin mampu mempertahankan serta meningkatkan kinerja pegawai, karena dengan adanya pelatihan maka pegawai memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih mengenai *product knowledge* serta bentuk pelayanan yang baik dalam melayani nasabah.
2. Motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja *teller* dan *customer service* di Panin Bank Cabang Surabaya. Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi yang dimiliki oleh para pegawai di

PT Bank Panin mampu meningkatkan kinerja karyawan, karena motivasi merupakan salah satu penggerak dari menurunnya atau meningkatnya kinerja seorang pegawai.

3. Secara simultan variabel pelatihan, dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja *teller* dan *customer service* di Panin Bank Cabang Surabaya. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan dan motivasi dapat mempengaruhi meningkat atau menurunnya kinerja pegawai. Kegiatan pelatihan yang diikuti oleh peserta pelatihan apabila tidak diikuti dengan sungguh-sungguh akan mempengaruhi kualitas dari peserta itu sendiri dan perusahaan.

Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan pada kegiatan pelatihan selanjutnya sebaiknya sebelum melakukan pelatihan hendaknya melakukan evaluasi terlebih dahulu terhadap materi, metode, instruktur pelatihan, dan semua yang terlibat dalam pelatihan termasuk peserta, agar dapat diketahui kelemahan yang ada pada system pelatihan yang sudah berjalan sehingga dapat dilakukan perbaikan.
2. Bagi pihak HRD perusahaan untuk mendatangkan instruktur pelatihan yang bukan dari pihak perusahaan sendiri melainkan dari luar perusahaan sehingga dapat meningkatkan motivasi peserta dalam mengikuti pelatihan tersebut, sehingga materi yang disampaikan dapat dengan mudah dan cepat diterima oleh peserta.
3. Bagi pihak penyelenggara pelatihan untuk mengkaji ulang metode yang digunakan pada pelaksanaan pelatihan. Hal ini dilakukan agar metode yang digunakan tidak monoton sehingga peserta dapat lebih bersemangat dalam mengikuti pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Leonardo, dan Sutanto, Eddy M. 2013. Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya. *AGORA Vol. 1, No. 3, (2013)*
- Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Bani, M., Korompot, N., dan Robiansyah. 2013. Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Timur Area Samarinda. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman*.
- Dajan, Anto. 2008. *Pengantar Metode Statistik*, Jilid I. Jakarta: LP3ES.
- Dessler, Gary & Philips Jean. 2007. *Managing NOW*. USA: Houghton Mifflin Company.
- Djati, S.P., & Adiwijaya, M. 2010. Pengukuran Kinerja Personli Perwira, Bintara, dan PNS Pada Polwitabes Surabaya, *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol.1, No. 1, April 2010, 26-45*.
- Fuad, M, Cristine H., Nurlela, Sugiarto, & Paulus Y.E.F. 2006. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: PT. GramediaPustakaUtama.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Cetakan ke IV. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksar.

- Kamil, Mustofa. 2010. *Model Pendidikan dan Pelatihan (Konsep dan Aplikasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung. Refika Aditama
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung : Refika Aditama.
- Mangkuprawira, Syafry. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mathis, Robert L., dan Jackson, John H. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prasetijo, R. & Ihalauw, J. 2005. *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Rivai, Veithzal, & Ella Jauvani Sagala. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Parktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, S. 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PTElex Media Komputindo.
- Schiffman, L. & Kanuk, L.L. 2008. *Perilaku konsumen*. (Zoelkifli Kasip). Jakarta: Indeks.
- Setiadi, N. 2008. *Perilaku konsumen: konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT RefikaAditama.
- Wulandari, Astri dan Alamanda, Dini Turipanam. 2012. Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Yayasan Pendidikan Telkom. *Jurnal Institut Manajemen Telkom Bandung*.