

PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN KEMAMPUAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN

TYAS HARDIANTI SUWARNO

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Kampus Ketintang Surabaya 60231

E-mail: hardiantyaz@gmail.com

Abstract: *Individual employee's performance is the main factor that determines organizational success. Many factors that influence the performance of the employees, such as the motivation from within themselves and also supported by the ability of employees to complete tasks. Employee's performance on BTN Branch Surabaya considered good although responsibility and knowledge of employee are still considered not maximal. The population used in this study are employees of the front liner division of Bank BTN branch Surabaya. This type of research is quantitative. The sampling technique used is saturated sample as many as 85 respondents, with a sample of 72 respondents. The analytical tool used in this study was a multiple linear regression with the help of software SPSS 20.0 for windows. The result shows that there is an impact between intrinsic motivation to the performance and the ability of performance an intrinsic motivation and the simultaneity ability to the performance.*

Keywords: *intrinsic motivation, ability, employee's performance.*

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional (Mathis dan Jackson, 2009:3). Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan berbagai kegiatan organisasi seperti seleksi calon pegawai, penerimaan, pelatihan dan pengembangan, penggajian, evaluasi, promosi pegawai, dan pemutusan hubungan kerja (PHK).

Sumber daya manusia merupakan bagian yang cukup penting dalam pencapaian tujuan organisasi, baik itu perusahaan besar maupun perusahaan kecil. Sebagian besar organisasi, kinerja para karyawan individual merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi. Tiga faktor utama yang mempengaruhi bagaimana individu bekerja. Faktor-

faktor tersebut adalah; (1) kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut, (2) tingkat usaha yang dicurahkan, dan (3) dukungan organisasi (Mathis dan Jackson, 2009:113).

Hal yang mempengaruhi kinerja bermacam-macam, pada dasarnya faktor-faktor tersebut dapat dikategorikan sebagai faktor lingkungan, karakteristik personal dan pengalaman, serta kebutuhan dan nilai. Analisis yang lebih mengkonsentrasikan pada kinerja pegawai akan lebih memberikan penekanan pada dua faktor utama yaitu keinginan pegawai untuk bekerja dan menghasilkan usaha pegawai tersebut serta kemampuan dari pegawai.

Menurut Herzberg dalam Ardana *dkk.*, (2012:196) motivasi dipengaruhi oleh faktor internal (motivasi intrinsik) dan eksternal (motivasi ekstrinsik). Menurut Sardiman (2007:89), motivasi intrinsik adalah "motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu

dirangsang dari luar, karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu.” Sedangkan menurut Nawawi (2005:359) menjelaskan bahwa motivasi ekstrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan pekerjaan secara maksimal.

Selanjutnya untuk variabel gabungan dari motivasi intrinsik itu sendiri adalah kemampuan individual dari para karyawannya. Robbins dan Judge (2008:57) menjelaskan bahwa kemampuan (*ability*) merupakan kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Yukl (2003:214) mengartikan kemampuan sebagai suatu alat yang dibawa karyawan ke tempat kerja berupa keterampilan, pengetahuan, kecakapan interpersonal dan kecakapan teknis.

Penelitian terdahulu dari Suwardi (2011) mengemukakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, didukung pula oleh penelitian Azar dan Shafighi (2013) yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut penelitian terdahulu dari Murti dan Srimulyani (2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian ini menggunakan variabel kemampuan sebagai variabel gabungan dari variabel motivasi intrinsik. Menurut penelitian terdahulu dari Sudarma (2012) dijelaskan bahwa semakin tinggi kemampuan individu, semakin meningkat pula kinerja seseorang. Hal ini berbeda dengan pendapat dari Aishaet *al.*, (2013) yang mengatakan

bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan bekerja dengan kinerja.

Bank BTN menerapkan motivasi secara intrinsik maupun ekstrinsik demi tercapainya kinerja yang baik dari para karyawannya sendiri. Terbukti dengan adanya motivasi-motivasi tersebut, kinerja karyawan dalam hal melayani nasabah dinilai baik, sehingga Bank BTN masih dipercaya oleh para nasabah sebagai Bank yang terpercaya dalam pelayanan nasabah. Pemberian motivasi yang tinggi akan berpengaruh pula terhadap kinerja seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Anoraga (2006:40) yang menyatakan bahwa pemberian motivasi secara intrinsik dan ekstrinsik bisa meningkatkan motivasi kerja para karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja para karyawan.

Kinerja yang tinggi dan baik serta mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya juga dipengaruhi oleh kemampuan para karyawan yang dinilai baik pula, namun motivasi dari atasan masih dinilai kurang diberikan pada karyawan bagian *front liner*, dalam hal ini motivasi yang diinginkan seperti ucapan penyemangat dalam bekerja, seperti selamat bekerja atau bekerjalah dengan baik hari ini agar karyawan merasa dihargai keberadaannya. Selain itu juga pernah terjadi kesalahan penghitungan antara jumlah uang dengan hasil input yang terjadi pada bagian *teller service*, ini menunjukkan bahwa kemampuan dari para karyawan juga dinilai belum maksimal, namun kinerja karyawan dalam hal melayani nasabah dinilai baik. Hal ini berdasarkan wawancara dengan saudari Niken Citrining Asri salah satu karyawan bagian *Customer Service*.

Berdasarkan pemaparan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, penelitian ini berusaha

untuk menguji pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap kinerja dengan mengambil objek di Bank BTN Cabang Surabaya, yang akan ditulis kedalam penelitian dengan judul "Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Kemampuan (*Ability*) terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BTN Cabang Surabaya (Studi pada karyawan bagian *front liner*)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi intrinsik dan kemampuan terhadap kinerja karyawan bagian *front liner*.

KAJIAN PUSTAKA

Motivasi Intrinsik

Karyawan membutuhkan suatu motivasi yang diberikan oleh atasannya demi terciptanya kinerja yang tinggi dan baik. Motivasi sangat diperlukan, karena tanpa adanya motivasi karyawan tidak terdorong untuk menghasilkan kinerja yang meningkat dan baik. Motivasi sendiri sangat berpengaruh dan berperan penting khususnya pada Bank BTN Cabang Surabaya, mengingat kurangnya motivasi pada Bank BTN khususnya bagian *front liner*.

Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Motivasi juga merupakan suatu dorongan baik dari dalam atau dari luar diri seseorang yang memunculkan antusiasme dan kegigihan untuk melakukan tindakan tertentu (Daft, 2002:91). Motivasi ini hanya dapat diberikan kepada "orang-orang yang mampu" untuk mengerjakan pekerjaan tersebut, bagi orang-orang yang tak mampu mengerjakan pekerjaan tersebut tidak perlu dimotivasi. Memotivasi ini sangat sulit, karena pimpinan sulit untuk mengetahui kebutuhan (*needs*) dan keinginan (*wants*) yang diperlukan bawahan dari hasil pekerjaannya itu.

Menurut Gagne dan Deci (2005), motivasi dapat dibagi

kedalam dua jenis yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik berasal dari dalam diri seseorang, yaitu seseorang melakukan suatu aktivitas karena mereka menemukan suatu ketertarikan dan memperoleh kepuasan spontan dari aktivitas dalam dirinya, sedangkan motivasi ekstrinsik memerlukan perantara antara aktivitas dan beberapa konsekuensi yang terpisah seperti penghargaan yang berwujud.

Sardiman (2007:89) berpendapat, motivasi intrinsik adalah "motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar, karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu." Sedangkan menurut Nawawi (2005:359) menjelaskan bahwa motivasi ekstrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan pekerjaan secara maksimal.

Adapun tujuan pemberian motivasi itu sendiri menurut Hasibuan (2008:97) sebagai berikut: 1) mendorong gairah dan semangat kerja karyawan, 2) meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, 3) meningkatkan produktivitas kerja karyawan, 4) mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan, 5) meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan, 6) mengefektifkan pengadaan karyawan, 7) menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, 8) meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan, 9) meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan, 10) mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya, 11) meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku, dan lain sebagainya.

Jenis-jenis motivasi menurut ahli dapat dibagi menjadi dua,

adapun jenis-jenis motivasi menurut Hasibuan (2008:99), yaitu: 1) motivasi positif (insentif positif), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik, 2) motivasi negatif (insentif negatif), manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Dengan memotivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat, karena mereka takut di hokumtetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Pengukuran variabel motivasi intrinsik dalam penelitian ini menggunakan indikator dari faktor instrinsik dari Herzberg dalam Ardana *dkk.*, (2012:196) antara lain: 1) tanggung jawab, merupakan besarnya tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, 2) prestasi, mengutamakan prestasi dari apa yang dikerjakannya, 3) pekerjaan itu sendiri, memiliki perasaan senang dalam bekerja, 4) penghargaan, merupakan adanya umpan balik atas hasil pekerjaannya, 5) kesempatan berkembang, memiliki tujuan yang jelas dan menantang serta melaksanakan tugas dengan target yang jelas.

Kemampuan

Dalam bekerja, karyawan membutuhkan berbagai macam kemampuan dalam menjalankan aktivitasnya. Kemampuan karyawan dibutuhkan demi tercapainya kinerja yang baik, karena kemampuan bekerja dari seseorang menunjukkan potensi dari orang tersebut dalam menjalankan aktivitasnya. Robbins dan Judge (2008:57) menjelaskan bahwa kemampuan (*ability*)

merupakan kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang.

Sedangkan menurut Yukl (2003:214) mengartikan kemampuan sebagai suatu alat yang dibawa karyawan ke tempat kerja berupa keterampilan, pengetahuan, kecakapan interpersonal dan kecakapan teknis. Menurut Robbins (dalam Sudarma, 2012) kemampuan merupakan aktivitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu, yang dibedakan atas kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual merupakan kapasitas individu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan mental, sedangkan kemampuan fisik merupakan kemampuan menjalankan tugas yang menuntut stamina, keterampilan, dan karakteristik-karakteristik serupa.

Pengukuran variabel kemampuan dalam penelitian ini merupakan gabungan dari pendapat Sudarma (2012) dan Aishaet *al.*, (2013). Indikator yang digunakan diantaranya: 1) pengetahuan, merupakan wawasan para karyawan dalam melaksanakan maupun menyelesaikan tugasnya, 2) keterampilan, merupakan cara khusus dari karyawan itu sendiri dalam melaksanakan tugas, 3) pengalaman kerja, merupakan karir sesuai bidangnya yang dimiliki oleh karyawan yang mana dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain individual-kemampuannya, usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi yang diterimanya. Sebagian unit SDM dalam organisasi ada untuk

menganalisis dan menyampaikan bidang ini. Peran yang sebenarnya dari unit SDM dalam organisasi seharusnya tergantung pada apa yang diharapkan oleh manajemen atas. Sehubungan dengan fungsi manajemen mana pun, aktivitas manajemen SDM harus dikembangkan, dievaluasi, dan diubah bila perlu sehingga mereka dapat memberikan kontribusi pada kinerja kompetitif organisasi dan individu di tempat kerja, Mathis dan Jackson (2009:113).

Menurut Sudarma (2012) kinerja merupakan tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Untuk mengetahui keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan tersebut perlu dilakukan penilaian kinerja. Tujuannya adalah untuk memberikan bahkan sebagai upaya peningkatan produktivitas organisasi.

Menurut Mangkunegara (2005:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pengukuran variabel kinerja dalam hal ini peneliti menggunakan pengukuran sesuai dalam jurnal Harlie (2010). Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah: 1) tanggung jawab terhadap kualitas hasil kerja, 2) tanggung jawab terhadap kuantitas hasil kerja, 3) penghematan waktu kerja, 4) adanya tanggung jawab dalam mencapai tujuan organisasi, 5) kerjasama melaksanakan tugas 6) kemampuan menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, 7) koordinasi setiap tugas pekerjaan.

Motivasi Intrinsik, Kemampuan dan Kinerja Karyawan

Penelitian terdahulu dari Suwardi (2011) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja pegawai. Begitu juga penelitian dari Harlie (2010) yang hasilnya menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja, motivasi dan pengembangan karier secara parsial mempengaruhi variabel terikat yaitu kinerja pegawai.

Hal ini berbeda dengan penelitian dari Murti dan Srimulyani (2013) yang menunjukkan bahwa variabel motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Untuk variabel kemampuan, pada penelitian terdahulu dari Sudarma (2012) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kemampuan individu terhadap kinerja. Ini berarti hipotesis yang menyatakan semakin tinggi kemampuan individu semakin meningkat pula kinerja dapat diterima (terbukti). Choriyah dan Taslim (2012) juga berpendapat bahwa pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai cukup tinggi dan memberikan kontribusi terhadap upaya peningkatan kinerja pegawai. Peningkatan kemampuan kerja pegawai akan menjadi sesuatu yang dianggap penting.

Hal ini berbeda dengan penelitian dari Aisha *et al.*, (2013) yang mana penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kemampuan kerja, kondisi kerja, motivasi, dan insentif terhadap kinerja. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Selanjutnya, mengenai kinerja menurut Suwardi (2011) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil pengujian ini dapat dimaknai bahwa pegawai yang memiliki motivasi dan kepuasan kerja yang tinggi, maka akan cenderung mempunyai kinerja yang tinggi terhadap organisasi. Budianto *dkk.*, (2013) menyatakan bahwa motivasi intrinsik maupun ekstrinsik mampu membentuk kepuasan kerja yang pada akhirnya

berdampak pada kinerja karyawannya. Menurut Choiriyah dan Taslim (2012) motivasi dan kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja secara simultan maupun parsial.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1: Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan.
- H2 : Ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan terhadap kinerja karyawan.
- H3 : Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi intrinsik dan kemampuan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

METODE

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kemampuan terhadap kinerja karyawan pada Bank BTN Cabang Surabaya, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitik beratkan pada pengujian hipotesis. Adapun rancangan penelitian yang dibuat penulis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh motivasi intrinsik dan kemampuan terhadap kinerja.

Tempat penelitian yang dituju adalah Bank BTN (Persero), Tbk Cabang Surabaya yang beralamatkan di Jalan Pemuda no. 50 Surabaya. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 85 orang dan teknik sampling dalam penelitian ini yaitu teknik *Sampling jenuh*, dimana dari semua jumlah populasi diambil semuanya.

Pada penelitian ini terdapat 2 variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel independen yang digunakan adalah motivasi intrinsik dan kemampuan, sedangkan untuk variabel dependen ialah kinerja. Motivasi intrinsik merupakan dorongan atau semangat dari dalam

diri sendiri untuk mencapai sesuatu yang dikatakan optimal. Untuk pengukuran motivasi intrinsik, merujuk pada pendapat dan penelitian dalam Ardana dkk., (2012:196) antara lain: 1) tanggung jawab, 2) prestasi, 3) pekerjaan itu sendiri, 4) penghargaan, 5) kesempatan berkembang. Sedangkan kemampuan merupakan potensi seseorang dalam menguasai keahlian di segala bidang. Untuk pengukuran kemampuan, merujuk pada penelitian menurut Sudarma (2012) dan Aisha *et al.*, (2013) yang digunakan antara lain: 1) pengetahuan, 2) keterampilan, dan 3) pengalaman kerja.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan seseorang yang telah menyelesaikan tugasnya dalam waktu tertentu yang dinilai berdasarkan kualitas maupun kuantitasnya. Untuk pengukuran kinerja merujuk pada penelitian Harlie (2010) antara lain: 1) tanggung jawab terhadap kualitas hasil kerja, 2) kuantitas hasil kerja, 3) penghematan waktu kerja, 4) adanya tanggung jawab dalam mencapai tujuan organisasi, 5) kerjasama melaksanakan tugas, 6) cara dalam menghadapi kesulitan pekerjaan, 7) dan koordinasi setiap tugas/pekerjaan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran angket kepada 85 responden, tetapi angket yang terisi hanya 72 angket karena kesibukan dari beberapa karyawan di sepanjang waktu kerjanya yang tidak bisa diganggu. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Setelah melalui uji validitas, diketahui bahwa semua item-item pernyataan dalam indikator untuk variabel motivasi intrinsik, kemampuan, kinerja memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,232). Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator dari masing-masing

variabel dinyatakan valid atau dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut dengan tepat. Setelah melalui uji reliabilitas, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa keseluruhan variabel memiliki reliabilitas yang baik.

HASIL

Bank Tabungan Negara (BTN) sepanjang perjalanannya dalam mengukir sejarah dengan segala prestasi yang dimilikinya telah membuktikan perannya dalam menghubungkan kegemaran masyarakat Indonesia untuk menabung. Dengan semua usahanya maka BTN telah mengambil peran dalam usaha pembangunan di segala bidang di seluruh tanah air tercinta. Perjalanan panjang yang pada akhirnya membawa misi yang harus diemban, yaitu sebagai bank penyedia dana untuk tumbuhnya pembangunan perumahan nasional dengan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) telah membawa BTN sebagai bank satu-satunya yang besar melalui tugas mulia itu.

Struktur organisasi Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya terdiri dari manajer cabang yang membawahi empat kepala seksi, yaitu *Retail Service*, *Operasional*, *Accounting* dan *Control* serta *Loan Recovery*. Peneliti lebih memfokuskan penelitiannya pada bagian *front liner*, yaitu *teller service* dan *customer service* yang jumlah keseluruhan karyawannya tersebar pada 28 outlet di bawah naungan Cabang Surabaya, dan merupakan bagian dari divisi *Retail Service*.

Berdasarkan karakteristik demografi responden, dari 72 responden sebanyak 10 responden (13,9%) berjenis kelamin laki-laki dan 62 responden (86,1%) berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan

usia, sebanyak 36 responden (50%) berusia dibawah 25 tahun dan 36 responden (50%) berusia lebih dari 25 tahun.

Berdasarkan masa kerja, dari 85 responden sebanyak 25 responden (34,7%) masih bekerja dibawah 2 tahun atau belum diangkat menjadi karyawan tetap, dan sebanyak 47 responden (65,3%) telah bekerja diatas 2 tahun dan telah diangkat menjadi karyawan tetap.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan uji asumsi yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji linieritas. Hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa nilai *asympt.sig.(2-tailed)* sebesar $0,517 > 0,05$ maka nilai residual tersebut telah normal. Hasil uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* kedua variabel lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas pada model regresi. Hasil uji heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kedua variabel independen lebih dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Untuk hasil uji linieritas dapat diketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* adalah 1,603, yang mana nilai tersebut berada diantara nilai *dL* sebesar = 1,675 dan nilai *dU* sebesar = 1,561 dimana hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa spesifikasi model benar dan linier. Hasil dari analisis regresi berganda dapat terlihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Tabel ringkasan hasil analisis regresi berganda

Model	B	T	Sig.	F	Sig.	Adjusted R ²
k	.719	.254	.800	45.668	.000 ^p	.557
X1	.554	8.443	.000			
X2	.590	2.964	.004			

Sumber: *Output SPSS* versi 20, 2014

Berdasarkan tabel 1 didapat persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: $Y = 0,719 + 0,554 X_1 + 0,590 X_2 + e$

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan: 1) koefisien regresi sebesar 0,719 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel motivasi intrinsik (X1), kemampuan (X2), maka nilai kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 0,719, 2) koefisien X1 sebesar 0,554 menyatakan bahwa setiap penambahan variabel motivasi intrinsik, maka nilai kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,554, 3) koefisien X2 sebesar 0,590 menyatakan bahwa setiap penambahan variabel kemampuan, maka nilai kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,590.

Hasil Adjusted R-Square variabel motivasi intrinsik dan kemampuan terhadap kinerja memberikan nilai *Adjusted R-square* sebesar 0,557 artinya besarnya pengaruh motivasi intrinsik dan kemampuan terhadap kinerja di Bank BTN (Persero), Tbk Cabang Surabaya sebesar 56 %, sedangkan 44 % dipengaruhi faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank BTN (Persero), Tbk Cabang Surabaya.

PEMBAHASAN

Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja

Berdasarkan perhitungan analisis statistik dapat diketahui bahwa variabel motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, terlihat pada nilai

signifikansi uji T kurang dari 0,005 (0,000 < 0,005). Hal ini menunjukkan bahwa motivasi intrinsik mampu mempengaruhi kinerja karyawan bank BTN terbukti bahwa karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka dengan cara memotivasi dirinya sendiri dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Karyawan Bank BTN Cabang Surabaya memacu semangat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya agar termotivasi menghasilkan kinerja yang baik. Tanpa adanya motivasi intrinsik, kinerja karyawan tidak akan baik.

Frekuensi data variabel penelitian dapat diketahui bahwa motivasi intrinsik dinilai sedang oleh karyawan Bank BTN (Persero), Tbk Cabang Surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan skor rata-rata variabel sebesar 3,54. Kondisi ini memperlihatkan bahwa motivasi intrinsik karyawan pada bank BTN belum maksimal, tetapi kinerja karyawan masih tetap dinilai baik dikarenakan karyawan memiliki cara atau solusi yang benar dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik sehingga kinerja karyawan dapat terselesaikan dengan hasil yang maksimal. Selain itu dalam hal melayani nasabah, karyawan masih mendapat tanggapan baik dan masih dinilai ramah, sehingga Bank BTN masih dipercaya sebagai Bank yang pelayanannya baik terhadap nasabah.

Variabel motivasi intrinsik yang terdiri dari 5 indikator yaitu tanggung jawab, prestasi, pekerjaan itu sendiri, penghargaan, dan kesempatan berkembang. Diantara indikator-indikator tersebut kesempatan berkembang mendapat skor tertinggi yaitu dengan skor rata-rata 3,65 termasuk dalam kategori sedang. Terbukti bahwa kesempatan berkembang para karyawan bank BTN tidak terlalu baik, dikarenakan masa jabatan pegawai *front liner*

sebatas umur 36 tahun. Meskipun tidak menutup kemungkinan untuk naik ke jenjang karir berikutnya jika mempunyai kinerja yang baik.

Untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik, perlu adanya prestasi yang baik pula dari para karyawan. Tetapi, indikator prestasi disini menghasilkan jawaban dari para responden yang masuk dalam kategori sedang. Hal ini ditunjukkan prestasi karyawan Bank BTN masih dinilai jauh dari hasil yang maksimal. Terbukti bahwa karyawan yang dinilai berprestasi baik masih berjumlah sedikit, contohnya karyawan yang memperoleh *reward* berupa jalan-jalan ke luar negeri hanya berjumlah 20% atau sekitar 17 orang dari jumlah keseluruhan karyawan bagian *front liner*.

Dilihat dari prestasi karyawan yang masih dinilai jauh dari kata maksimal yang berkaitan dengan rasa menyukai jenis pekerjaan yang ia kerjakan. Dalam indikator pekerjaan itu sendiri para responden memberikan jawaban yang masuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan karyawan Bank BTN terkadang kurang menyukai jenis pekerjaan yang ia kerjakan. Seringkali para karyawan mendapat tugas tambahan di luar kantor, contohnya *customer service* mencari nasabah disaat *marketing* dari kantor tersebut tidak berjalan atau tidak bekerja. Hal ini menyebabkan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas di dalam kantor terbengkalai. Terbukti dari nilai indikator tanggung jawab yang masuk dalam kategori sedang. Disini karyawan Bank BTN masih dinilai belum baik dalam hal tanggung jawab.

Kurangnya tanggung jawab tersebut mengakibatkan karyawan Bank BTN belum mendapat timbal balik atas apa yang sudah ia kerjakan. Contohnya mendapat ucapan selamat dari atasannya. Ini berkaitan dengan indikator

penghargaan yang mana para responden memberi jawaban yang masuk pada kategori sedang. Seringkali karyawan merasa kurang mendapatkan pujian dari atasannya atas hasil kerja yang sudah ia selesaikan karena batas waktu yang ditentukan melampaui batas.

Hal ini menunjukkan bahwa macam-macam indikator dari motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja, karena dari indikator-indikator tersebut kita dapat mengetahui seberapa besar usaha para karyawan Bank BTN untuk memotivasi dirinya sendiri yang mana juga membutuhkan motivasi langsung dari atasan untuk lebih meningkatkan rasa tanggung jawab para karyawan dalam menyelesaikan tugasnya agar menghasilkan hasil yang maksimal dan tepat waktu.

Hasil analisis tentang motivasi intrinsik terhadap kinerja dari penelitian ini mendukung penelitian dari Aisha *et al.*, (2013) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kemampuan terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil analisis statistik bahwa variabel kemampuan berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini terlihat pada nilai signifikansi uji T lebih kecil dari 0,005 ($0,004 < 0,005$) yang menunjukkan bahwa kemampuan juga berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank BTN Cabang Surabaya, karena dari kemampuan para karyawan dalam hal melayani nasabah maupun pengetahuan di bidang perbankan, kinerja karyawan dinilai baik. Tanpa adanya kemampuan yang sesuai pada bidangnya, karyawan kurang cakap dalam menyelesaikan tugas-tugasnya maupun meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan frekuensi data variabel penelitian dapat diketahui

bahwa kemampuan dinilai sedang oleh karyawan Bank BTN (Persero), Tbk Cabang Surabaya, ditunjukkan dengan skor rata-rata variabel sebesar 3,56. Hal ini memperlihatkan bahwa kemampuan karyawan Bank BTN dalam menjalankan pekerjaannya dinilai belum maksimal, namun kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dinilai baik karena karyawan dapat bekerja sama dengan rekan kerja di bagian yang sama maupun beda bagian agar kinerja mereka dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan dengan hasil yang baik.

Variabel kemampuan (X2) terdiri dari 3 indikator yaitu pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman kerja. Dari indikator tersebut pengalaman kerja mendapatkan skor yang tertinggi dengan rata-rata 3,76 dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank BTN Cabang Surabaya khususnya di bagian *front liner* mempunyai pengalaman kerja yang baik dalam menjalankan pekerjaannya, karena mayoritas dari para responden yaitu sekitar 65% dari jumlah keseluruhan responden adalah karyawan yang masa kerjanya diatas 2 tahun. Sedangkan untuk sisanya para junior mereka yang terhitung masa kerjanya dibawah 2 tahun yaitu sekitar 35%.

Front liner sendiri mempunyai 2 bagian, yaitu teller service dan customer service dengan berbagai macam tugas-tugas yang telah ditentukan menurut posisinya. Dengan pengalaman pekerjaan yang dimiliki mampu membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Tentunya pengalaman kerja yang baik dapat didukung pula oleh pengetahuan yang baik. Tetapi dalam hal pengetahuan responden memberikan jawaban yang masuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan kurangnya pengetahuan tentang perbankan dari para karyawan itu sendiri, yang mana

kurangnya pengetahuan tersebut dapat berpengaruh terhadap keterampilan karyawan.

Responden memberikan jawaban tentang indikator keterampilan yang masuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan yang dimiliki karyawan belum terlalu baik. Kurangnya pengetahuan dari para karyawan dapat mengakibatkan para karyawan kurang terampil dalam hal berkomunikasi dengan nasabah ataupun kurang tanggap dalam melayani nasabah, contoh pada bagian *teller service* terkadang masih melampaui waktu yang ditentukan dalam melayani per-nasabah yaitu maksimal dengan durasi 3 menit.

Hasil analisis tentang kemampuan terhadap kinerja pada penelitian ini mendukung penelitian dari Sudarma (2012) bahwa kemampuan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja.

Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Kemampuan terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil uji F (simultan) dapat diketahui bahwa variabel motivasi intrinsik (X1) dan kemampuan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Bank BTN (Persero), Tbk Cabang Surabaya. Hal ini terlihat pada nilai signifikansi pada uji F kurang dari 0,005 ($0,000 < 0,005$). Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya motivasi intrinsik karyawan akan menyadari bahwa motivasi dari dalam diri sendiri untuk meningkatkan kinerja sangatlah penting dan berpengaruh, didukung pula oleh faktor kemampuan dari individunya sendiri yang mana dapat menjadi tolak ukur hasil kinerja yang maksimal.

Kinerja karyawan Bank BTN sendiri dinilai baik dilihat dari cara karyawan memotivasi dirinya sendiri, dengan cara bertanggung jawab atas pekerjaannya sendiri, selalu

berupaya membuat hasil yang maksimal atas dasar pengalaman kerja yang sudah ia jalani selama lebih dari 2 tahun atau sudah menjadi pegawai tetap. Meskipun terkadang tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan tugas didalam kantor terbengkalai, karyawan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan batas waktu yang diberikan lewat penambahan jam kerja atau lembur. Tentunya dalam menyelesaikan semua tugas-tugasnya, karyawan menggunakan keterampilan dan pengetahuan yang ia miliki. Sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik dan optimal. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan, bahwa motivasi intrinsik dan kemampuan sangatlah berpengaruh penting terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

Hal ini sesuai dengan penelitian dari Suwardi (2011) bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan juga mendukung hasil penelitian Choiriyah dan Taslim (2012) yang menunjukkan bahwa motivasi dan kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial maupun simultan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah motivasi intrinsik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Indikator kesempatan berkembang memiliki skor rata-rata tertinggi diantara indikator lainnya. Hal ini berarti para karyawan berhak kesempatan berkembang di bidangnya masing-masing.

Berdasarkan hasil uji parsial kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Indikator pengalaman kerja memiliki skor rata-rata tertinggi dibanding indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa

setiap karyawan mempunyai pengalaman kerja di bidangnya masing-masing. Sedangkan, untuk Motivasi intrinsik dan kemampuan memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Bank BTN (Persero), Tbk Cabang Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan kemampuan sangatlah mempengaruhi hasil kerja seseorang.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan beberapa saran untuk perusahaan, diantaranya karyawan menilai bahwa pemimpin bisa menjadi motivasi dalam bekerja, tetapi disisi lain karyawan masih merasa bahwa kurangnya motivasi dari atasan. Motivasi yang dimaksud disini adalah karyawan ingin keberadaannya lebih dihargai, dengan melakukan sharing tentang kesulitan-kesulitan yang tengah dihadapi oleh karyawannya, sehingga kedepannya karyawan dapat berbenah diri untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi.

Pengetahuan tentang perbankan untuk karyawannya harus dimaksimalkan agar kinerja yang dihasilkan efektif. Dengan cara menambah pelatihan di bagian *front liner* atau dengan mengadakan seminar tentang pengetahuan-pengetahuan yang baru di bidang perbankan.

Untuk kantor kas atau kantor cabang pembantu yang lokasinya berada pada pusat keramaian, harusnya diisi lebih dari 1 orang *teller service* dan 1 orang *customer service* sesuai dengan letak strategis tiap kantor mengingat kemampuan tiap karyawan yang terbatas apabila melayani nasabah dalam jumlah banyak agar tidak terjadi antrian panjang di setiap outlet dan dapat menghemat waktu kerja agar nasabah tidak menunggu lama dan dapat puas dalam pelayanannya.

Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat dijadikan indikator

dalam penelitian lanjutan. Mengingat bahwa penulis belum menemukan variabel-variabel lain yang dinilai ada kaitannya dan berpengaruh terhadap kinerja. Seperti contoh yang berkaitan dengan bagaimana tingkat stress kerja para karyawan itu sendiri dalam menghadapi nasabah dan tugas-tugas yang banyak, atau bisa juga bagaimana komitmen para karyawan dalam mempertahankan posisinya mengingat adanya kesempatan berkembang di bagian *front liner* belum maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisha, Atya Nur, Pamoedji Hardjomidjojo, dan Yasserli. 2013. Effects of working ability, working condition, motivation and incentive on employees multi-dimensional performance. *International journal of motivation, management and technology*.6(4): pp.605-609.
- Ardana, I Komang, Ni Wayan Mujiati, dan Ni Wayan Mudiarta Utama. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Azar, Maryam dan Ali Akbar Shafighi. 2013. The effect of work motivation on employee's job performance (case study: employees of ishafan Islamic revolution housing foundation). *International journal of academic research in business and social sciences*.9(3): pp.432-445.
- Budianto, Ferdinand, dan Roby Sambung. 2013. Pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja (studi pada Universitas Palangkaraya). *Jurnal sains manajemen*.2(II): pp.78-88.
- Choiriyahdan Taslim. 2012. Pengaruh motivasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan kabupaten ogan komering ilir. *Jurnal Orasi Bisnis*. Edisi ke-VIII: pp.52-60.
- Daft, Richard L. 2002. *Manajemen*.Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Gagne, Marylene, & Edward L. Deci. 2005. Self-Determination Theory and Work Motivation. *Journal of Organizational Behaviour*.(26): pp.331-362.
- Harlie, M. 2010. Pengaruh disiplin kerja, Motivasi kerja dan Pengembangan karier terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan.*Jurnal Manajemen dan Akuntansi*.2(11): pp.117-124.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Organisasi dan Motivasi, Dasar peningkatan Produktivitas*.Cetakan keenam. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*.Cetakan ke-I. Bandung: Refika Aditama.
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson. 2009. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Murti, Harry dan Veronika Agustini Srimulyani. 2013. Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai dengan variabel mediasi kepuasan kerja pada PDAM Kota Madiun. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*.1(1): pp.10-17.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Robbins, Stephen P dan Timothy A.Judge. 2008. *Manajemen edisi kesepuluh jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

- Sardiman, A. M. 2007. *Interaksi & Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sudarma, Ketut. 2012. Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan). *Jurnal Dinamika Manajemen*. 1(3): pp.76-83.
- Suardi. 2011. Pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai (Studi pada pegawai setda Kabupaten Pati). *Jurnal Analisis Manajemen*. 1(5): pp.75-86.
- Yukl, G. 2003. *Leadership and Organization* (Terjemahan). Edisi ke-3. Jakarta: PT. Buana Ilmu Populer.