



Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Prima Karyawan di PT BPR Syariah Muamalah Cilegon

Haris Wibowo ^{1*}, Efi Syarifudin ², dan Oom Mukaromah ³

¹ *UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Indonesia*

² *UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Indonesia*

³ *UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Indonesia*

E-mail: musthawe@gmail.com

ABSTRACT

Working or seeking sustenance in sharia economics needs to pay attention to contract agreements and the prohibition of usury, so there needs to be consideration in choosing an institution to carry out Islamic economic activities. PT BPR Syariah Muamalah Cilegon is a financial institution with a sharia economic concept. The formulation of the problem and objectives in this study are related to the effect of work competence on employee excellent service, the effect of work motivation on employee excellent service and the influence of competence and work motivation together on excellent service for employees of PT BPR Syariah Muamalah. The method in this study uses a quantitative method with a causal relationship and an explanatory survey is carried out through a deductive approach, which aims to explain the position of the variables studied and the influence between one variable and another. Sources of data used are primary data and secondary data. The results of this study indicate that there is a significant influence between Work Competence and Work Motivation on Excellent Service Employees either partially or simultaneously, this is because the significant value of each independent variable on the dependent variable is $< 0,05$ so H_0 is rejected and H_1 is accepted.

Keywords: *work competence, work motivation, excellent service*

Pendahuluan

Ekonomi dalam Islam sesungguhnya berakar pada akidah Islam, yang sumbernya berasal dari syariat Al-Qur'an dan As-Sunnah. Teori dan isi atau substansi ekonomi syariah harus dalam kerangka Islami atau dalam bingkai *lughawi*. Ekonomi Islam atau Syariah memiliki komitmen yang kuat pada pengentasan kemiskinan, penegakan keadilan, pertumbuhan ekonomi, penghapusan riba, dan pelarangan spekulasi mata uang untuk menciptakan stabilitas perekonomian. Pemerintahan ataupun lembaga negara perlu memberikan perhatian besar kepada sistem ekonomi Islam yang telah terbukti ampuh dan lebih tahan banting di masa krisis ekonomi. Ekonomi Islam bersifat inklusif yang berpegang teguh pada penegakan prinsip keadilan dan membawa rahmat untuk semua orang baik umat Islam maupun seluruh umat manusia pada umumnya. Terdapat perbedaan konsep antara ekonomi konvensional dan syariah, ekonomi konvensional hanya berdasarkan perekonomian yang bersifat positivisme sedangkan konsep ekonomi Islam bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadist. Tujuan utama Ekonomi Islam adalah untuk mencapai kebahagiaan dan kesejahteraan kehidupan di dunia (positivisme) dan di akhirat (pahala), sekaligus juga tahan terhadap krisis global.

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia cukup tinggi, dimana baru-baru ini ada penggabungan beberapa bank syariah milik pemerintah melakukan merger atau penggabungan usaha. Bank Syariah BUMN yang melakukan penggabungan yaitu Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal ini tentu saja menjadikan tantangan tersendiri bagi PT BPR Syariah Muamalah Cilegon terutama untuk mendapatkan nasabah baru dan meningkatkan asset perusahaan.

PT BPR Syariah Muamalah Cilegon merupakan bank syariah pertama di Banten dan menjadi kebanggaan ummat Islam khususnya di Kota Cilegon dan umumnya di Provinsi Banten. Pada awalnya berdiri tahun 1994 dengan nama PT Bank Perkreditan Rakyat Khusnul Khotimah. Selanjutnya berubah nama menjadi PT. BPR Baitul Muawanah pada tahun 1994. Dalam perjalanan waktu pada tahun 2013 berubah lagi menjadi PT BPR Syariah Muamalah Cilegon sampai sekarang. Pada awal tahun ini 2021, PT BPR Muamalah Cilegon mendapatkan penghargaan sebagai bank perkreditan rakyat terbaik se-Banten pada tahun 2020 oleh majalah perbankan nasional yaitu Infobank yang bekerjasama dengan lembaga Masyarakat Ekonomi Syariah (Infobank, 2021).

Dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, PT BPR Syariah Muamalah mempunyai misi perusahaan yang sudah dirumuskan sebelumnya. Namun visi tersebut belum sepenuhnya dapat terwujud, mulai dari aset hingga pengelolaan perusahaan. Pelayanan prima adalah salah satu cara untuk mencapai target perusahaan, sebagai pembeda dengan kompetitor bank syariah lainnya. Hal ini sesuai dengan tujuan jangka panjang untuk meningkatkan asset. Pelayanan prima dalam dunia bisnis biasa disebut sebagai *service excellent* atau *customer care*, dimana orientasi usaha jasa ditekankan pada *customer* atau dalam perbankan disebut sebagai nasabah. Kepuasan nasabah akan membentuk sikap loyal dan menjadi nasabah tetap. Apabila pelayanan prima yang berkualitas dilakukan secara terus-menerus akan memberikan manfaat berupa pertumbuhan kekuatan perusahaan atas para pesaing (Wijaya, 2018).

Dari latar belakang diatas, kinerja personel bank PT. BPR Syariah Muamalah Cilegon menarik untuk dikaji dan diteliti lebih jauh bagaimana visi, misi *core belief*, dan *core value* yang dirumuskan dan dikomunikasikan kepada seluruh karyawan. Nilai-nilai tersebut yang merupakan *operational behavior* akan membentuk personal karyawan yang produktif, memiliki kompetensi dan motivasi tinggi untuk terus belajar serta berinovasi mengembangkan produk dan pelayanan prima kepada nasabah. Maka dirasa perlu untuk menganalisis Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Prima

Karyawan perspektif Ekonomi Islam dengan lokasi di PT BPR Syariah Muamalah Cilegon.

Tinjauan Pustaka

Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Bab I Pasal 1 Nomor 10 disebutkan bahwa kompetensi kerja merupakan kemampuan kerja setiap individu yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dengan demikian, kata mampu sebagai kesanggupan, kecakapan atau kompetensi (Poerwadarminta, 1984). Perhatian organisasi selanjutnya lebih difokuskan pada kompetensi SDM. Ketika suatu organisasi atau bisnis menggunakan SDM sebagai faktor kunci, maka kemampuan atau kompetensi menjadi faktor yang menjadi dasar kesuksesan organisasi bisnis. Definisi kompetensi menurut Spencer adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan (Sutrisno, 2019) atau dapat juga dikatakan sebagai kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2016). Kompetensi juga diartikan sebagai salah satu ciri dasar orang yang mempunyai hubungan kasual yang digunakan sebagai kriteria referensi (Spencer & Spencer, 2003).

Motivasi diartikan sebagai suatu kemauan manusia yang mendorong orang tersebut untuk bertindak (L. Malthis & H. Jackson, 2001). Motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja (Sutrisno, 2019). Kunci keberhasilan pada pemimpin dalam menggerakkan para bawahannya terletak di antara tujuan pribadi anggota organisasi dan tujuan organisasi (S.P Hasibuan, 2014). Pendapat dari teori motivasi McClelland menyatakan bahwa pekerja memiliki tenaga potensial dalam dirinya ketika bekerja. Namun cara untuk menunjukkan motivasi sesuai kebutuhan mendasar yang meliputi harapan dan insentif mengingat kedua kebutuhan dasar tersebut melekat pada diri pegawai dalam bekerja (Hadari, 2016).

Pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang dirancang untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan pelanggan, atau suatu pelayanan yang mampu memenuhi standar kualitas. Dimensi pelayanan prima menurut Atep Adya Barata dibedakan antara pelanggan internal atau karyawan dengan pelanggan eksternal atau *customer* atau pembeli (Adya Barata, 2019). Pelayanan memiliki arti yang utuh sesuai dengan pernyataan Gronroos yang mengatakan bahwa pelayanan ialah suatu kegiatan dengan sekumpulan kegiatan lain yang sifatnya kasat mata atau tidak bisa disentuh (Ratminto & S. Winarsih, 2005).

Freddy Rangkuti mengatakan *Service Excellence* menekankan pada kemampuan para pelaku bisnis untuk menyajikan kualitas layanan terbaik sebagai bentuk rasa peduli suatu perusahaan kepada konsumennya (Rangkuti, 2017). Melayani atau membantu seseorang adalah wujud rasa peduli terhadap nilai-nilai moral. Berbuat baik dan memberikan bantuan adalah investasi yang akan membuahkan hasil tidak hanya di akhirat, tetapi juga di dunia dengan berprinsip bahwa suatu pelayanan dapat mencerminkan citra diri seorang muslim (Tasmara, 2002). Terdapat tiga semangat atau konsep dasar dalam melakukan pelayanan dengan nasabah yang harus ada di dalam perbankan syariah yaitu keikhlasan, kesesuaian dengan syariat Islam dalam melakukan pelayanan dan melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan (Wathani & Kurniasih, n.d.)

Metode

Tempat dalam melaksanakan penelitian ini di PT BPR Syariah Muamalah yang beralamatkan Jl. Raya Merak Km. 7, Rawa Arum, Grogol, Kota Cilegon, beserta dikantor kas wilayah Jombang dan Kota Serang dengan waktu penelitian pada bulan Agustus 2021 sampai dengan bulan Maret 2022. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan hubungan kausal dan dilakukan survei eksplanatori. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan langsung dari pegawai PT BPR Syariah Muamalah dan data sekunder yang didapatkan dari website resmi dan brosur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT BPR Syariah Muamalah. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pedoman sampling jenuh (sensus) karena jumlah populasi relatif kecil (Sugiyono, 2015). Jumlah seluruh karyawan PT BPR Syariah Muamalah kurang dari 100 orang, sehingga sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sejumlah 30 orang. Instrument Penelitian terdiri dari variabel independen yaitu kemampuan dan motivasi kerja, serta variabel dependen yaitu pelayanan prima karyawan. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan data primer melalui kuesioner, wawancara mendalam dan observasi, sedangkan data sekunder melalui studi pustaka atau dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskripsi Kuantitatif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Uji Asumsi Klasik

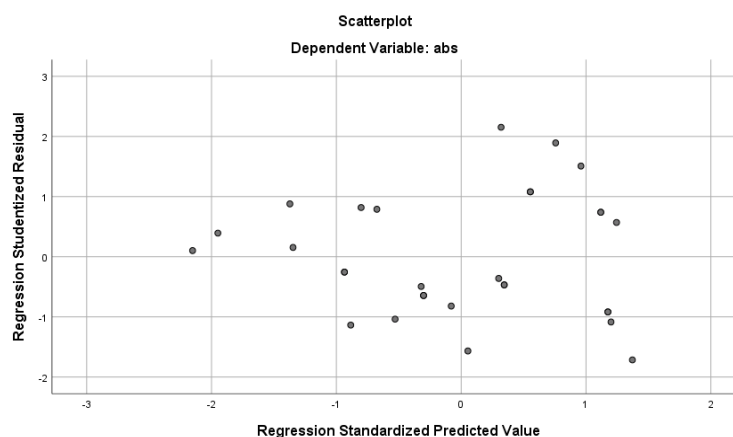
a. Uji Normalitas

Berdasarkan perhitungan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov, dapat diketahui nilai t Hitung 0,101 dengan P Value Uji Kolmogorov 0,200 $>$ 0,05 sehingga residual berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1.

Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan plot diatas, diketahui titik-titik data menyebar diatas maupun dibawah 0, tidak bergelombang melebar dan menyempit dan tidak mempunyai pola tertentu maka artinya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sehingga model regresi termasuk baik dan dapat terpenuhi, artinya model homoskedastisitas.

c. Uji Multikolonieritas

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan output Coefficients, dapat diketahui bahwa Kompetensi Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) menunjukkan nilai *tolerance* $0.538 > 0,01$ dan nilai VIF $1,858 < 10$. Hasil dari tes tersebut dapat disimpulkan bahwa dari data tersebut tidak menunjukkan gejala multikolonieritas pada seluruh variabel bebas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1.

Analisis Regresi Linear Berganda dan Perhitungan Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.669	4.184		1.594	.123					
Kompetensi Kerja (X1)	.312	.120	.393	2.604	.015	.732	.448	.288	.538	1.858
Motivasi Kerja (X2)	.600	.181	.499	3.313	.003	.766	.538	.366	.538	1.858

a. Dependent Variable: Pelayanan Prima Karyawan (Y)

Persamaan regresi dapat diketahui berdasarkan tabel diatas. Berikut adalah rumus regresi yang digunakan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 6.669 + 0,312 X_1 + 0,600 X_2 + e$$

Tabel 2.

Perhitungan Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	638.918	2	319.459	27.387	.000 ^b
	Residual	314.949	27	11.665		
	Total	953.867	29			

a. Dependent Variable: Pelayanan Prima Karyawan (Y)

b. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X2), Kompetensi Kerja (X1)

Uji Hipotesis

H1 : Kompetensi Kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap Pelayanan Prima Karyawan

Pada hasil analisis parsial menggunakan software SPSS, dapat diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,015 dimana $< 0,05$. Kompetensi Kerja (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Pelayanan Prima Karyawan (Y).

H2 : Motivasi Kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap Pelayanan Prima Karyawan

Pada hasil analisis parsial menggunakan software SPSS, dapat diketahui nilai sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,003 dimana $< 0,05$. Motivasi Kerja (X2) secara parsial berpengaruh terhadap Pelayanan Prima Karyawan (Y).

H3 : Kompetensi Kerja dan Motivasi Kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap Pelayanan Prima Karyawan

Pada hasil analisis serempak (Uji F) menggunakan tabel Anova, dapat diketahui nilai F untuk pengaruh variabel Kompetensi Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) terhadap Pelayanan Prima Karyawan (Y) adalah sebesar 27,387 dimana dengan sig $0 < 0,05$, sehingga H1 diterima dan H_0 ditolak. Kompetensi Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Pelayanan Prima Karyawan (Y).

Tabel 2.
Uji R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1	df2		
1	.818 ^a	.670	.645	3.41537	.670	27.387	2	27	.000	2.651

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja (X2), Kompetensi Kerja (X1)

b. Dependent Variable: Pelayanan Prima Karyawan (Y)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R Square atau *adjusted R Square*. Nilai r atau korelasi berganda sebesar 0,818 maka nilai R Square 0,670 dimana $0,645 > 0,5$. Ini menunjukkan bahwa sekumpulan variabel bebas dapat menjelaskan secara moderat variabel terikat dan signifikan sebab uji simultan terima H1. Besar pengaruhnya sebesar 64,5% dan sisanya sebesar $100\% - 64,5\% = 35,5\%$ yang dijelaskan oleh variabel lainnya di luar model.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat diketahui variabel-variabel yang dapat mempengaruhi pelayanan prima. Sebagaimana sudah dijelaskan sebelumnya bahwa pelayanan prima sangat bergantung pada karyawan atau pegawai perusahaan dalam hal ini PT BPR Syariah Muamalah.

Kompetensi Kerja Berpengaruh secara Signifikan Terhadap Pelayanan Prima Karyawan PT BPR Syariah Muamalah.

Pembahasan mengenai kompetensi berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT BPR Syariah Muamalah secara psikologis dapat dikemukakan bahwa kemampuan (*ability*) kerja karyawan terdiri dari kemampuan potensi atau pengetahuan dan kemampuan *reality* dalam wujud keterampilan (*knowledge + skill*) yang terukur. Artinya karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas dengan pendidikan atau pelatihan yang memadai untuk melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsi sehari-hari dalam perbankan yang dibebankan pimpinan kepadanya, maka

karyawan tersebut akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Sehingga karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya atau *the right man in the right place, the right man on the right job*. Teori ini sebagai salah satu landasan untuk mengkaji analisis kompetensi karyawan dalam hubungannya dengan pelayanan prima. Kompetensi didefinisikan secara luas dengan mencakup aspek pengetahuan dan ketrampilan (Bachrun, 2014).

Service Excellent = competency + motivation + (faktor lainnya)

Competency = knowledge + skill

Dengan terpenuhinya hipotesa pertama yaitu “Terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi kerja karyawan dengan pelayanan prima di PT BPR Syariah Muamalah Cilegon” maka dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi dalam mengidentifikasi setiap masalah yang timbul, mereka dapat memusatkan perhatiannya pada masalah tersebut secara alamiah dan mengaitkannya baik secara sadar atau tidak untuk memecahkannya, terutama dalam pelayanan prima. Karyawan mampu menerima ide-ide baru baik dari diri sendiri maupun dari orang lain secara terbuka kemudian mengkombinasikan pikirannya dengan intuisi yang muncul dan bersikap obyektif terhadap setiap gagasan atau solusi yang ditemukan. Karyawan juga mampu menerjemahkan gagasan-gagasan tersebut melalui tindakan nyata sehingga bermanfaat bagi nasabah agar loyalitas nasabah terbentuk.

Dalam menciptakan kompetensi kerja yang tinggi dalam menciptakan pelayanan prima tidak terlepas dari faktor usia, jenis kelamin, usaha dan kerja keras dari karyawan itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian pada PT BPR Syariah Muamalah diperoleh kesimpulan bahwa cukup baiknya kompetensi kerja yang dimiliki karyawan akan lebih mewujudkan penerapan standar pelayanan prima yang optimal sehingga akan mempengaruhi pelayanan prima kepada nasabah.

Motivasi Kerja Karyawan PT BPR Syariah Muamalah Cilegon Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Pelayanan Prima Karyawan.

Motivasi kerja merupakan pendorong semangat kerja. Beberapa motif tidak disadari oleh individu atau karyawan, sehingga beberapa dorongan (*needs*) yang muncul sering dikarenakan berhadapan dengan situasi yang kurang menguntungkan yang berada dibawah sadarnya (Umam, 2018). Kuatnya pengaruh motivasi kerja karyawan akan berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan prima karyawan. Pernyataan ini dijelaskan dalam formula:

Service Excellent = competency + motivation + (faktor lainnya)

Motivation = needs + situation

Formula diatas menjelaskan bahwa motivasi seorang karyawan dalam bekerja dipengaruhi oleh kebutuhan akan hal tertentu dalam situasi tertentu baik dalam lingkungan karyawan tersebut berada.

Dalam lingkungan kerja, seorang pimpinan di PT BPR Syariah Muamalah Cilegon harus mampu memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah dengan cara memperhatikan kebutuhan para bawahannya. Langkah awal yang harus dipenuhi adalah mengetahui motif, harapan dan insentif yang diterjemahkan melalui beberapa indikator seperti yang dikemukakan dalam teori kebutuhan Abraham Maslow, yaitu bekerja karena tuntutan ekonomi, rasa aman dan nyaman, rasa puas akan hasil kerja, dorongan untuk mengembangkan diri dan berkarir, dorongan untuk mengembangkan cara baru dalam menjalankan tugas, kerjasama dengan rekan seprofesi, perhatian dan penghargaan terhadap hasil kerja serta kepuasan terhadap gaji dan bonus yang diterima.

Secara umum, pendekatan teori Maslow memandang bahwa setiap karyawan di PT BPR Syariah Muamalah Cilegon memiliki kebutuhan dan peta mental individualnya masing-masing. Mereka menggunakannya untuk mengambil keputusan tentang bagaimana seharusnya berperilaku sesuai dengan kebutuhan individu untuk mencapai kebutuhan yang memuaskan. Dengan demikian, mereka dapat termotivasi maupun tidak tergantung pada situasi di mana karyawan bekerja dan bagaimana motivasi tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka karena motif bersifat beda bagi tiap individu, dapat berubah dan majemuk (Umam, 2018).

Mengacu pada kebutuhan-kebutuhan karyawan diatas, secara umum dapat dibedakan menjadi kebutuhan fisik dan non fisik. Untuk meningkatkan performa karyawan dalam memberikan pelayanan, seorang pimpinan harus memotivasi karyawan dengan cara memenuhi kebutuhan fisik karyawan terlebih dahulu. Hal ini beralasan karena kebutuhan fisik merupakan kebutuhan yang pokok dimana karyawan dapat bekerja dengan baik apabila kebutuhan utamanya untuk bertahan hidup terpenuhi. Apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi, seorang karyawan di PT BPR Syariah Muamalah Cilegon cenderung mencari penghasilan dengan melakukan pekerjaan di luar aturan atau SOP yang telah ditetapkan. Dampak minimal adalah kurang konsentrasi dalam bekerja karena ada beban lain yang harus ditanggung.

Pemenuhan yang kedua adalah kebutuhan non fisik seperti kebutuhan rasa aman, penghargaan dan karir yang berkesinambungan. Apabila kebutuhan non fisik ini tidak dapat terpenuhi, maka akan ada kecenderungan berbuat negatif baik sadar atau tidak sadar yang akan merugikan semua pihak yang ujungnya adalah tidak tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh PT BPR Syariah Muamalah Cilegon. Oleh karena itu diperlukan keseimbangan kebutuhan karyawan baik fisik maupun non fisik yang senantiasa diusahakan oleh pimpinan atau pihak manajemen agar tujuan PT BPR Syariah Muamalah Cilegon selaras dengan tujuan tiap-tiap karyawan.

Kebutuhan non fisik dalam lembaga keuangan syariah yang terpenting adalah pembinaan rohani atau memantapkan keyakinan atau wawasan keagamaan, karena dengan motif yang dilandasi unsur keimanan dan keikhlasan, seorang karyawan akan berbuat sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain. Dengan iman dan ikhlas ini akan ada dorongan rohani yang didapatkan dari peningkatan keyakinan beragama dengan prinsip bahwa bekerja merupakan ibadah atau pengabdian kepada Allah SWT. Perbuatan demikian merupakan bobot tertinggi dalam kehidupan, sedangkan pelakunya adalah tipe manusia yang juga berkualitas tinggi sehingga mampu mengawasi dan mendisiplinkan dirinya sendiri. Motivasi dalam hubungannya dengan rohani dapat berupa menguatkan ekonomi keumatan dengan menyebarkan produk perbankan syariah dan untuk mendapatkan penghasilan yang halal dan berkah. Apabila dihubungkan dengan pelayanan prima dari PT BPR Syariah Muamalah, maka pemberian motivasi yang positif oleh pimpinan kepada karyawan maupun sesama karyawan akan mendorong karyawan untuk senantiasa mengimplementasikan pelayanan prima.

Berdasarkan hasil penelitian di PT BPR Syariah Muamalah Cilegon, diperoleh kesimpulan bahwa cukup baiknya pelaksanaan dan penerapan motivasi oleh pimpinan terhadap karyawan maupun sesama karyawan mengakibatkan baiknya motivasi kerja karyawan untuk melaksanakan dan memberikan pelayanan prima kepada nasabah yang tujuan akhirnya adalah mendapatkan loyalitas nasabah.

Pengaruh Kompetensi Kerja dan Motivasi Kerja Secara Bersama Terhadap Pelayanan Prima Karyawan.

Seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa analisis mengenai pelayanan prima dalam memberikan pelayanan oleh karyawan di PT BPR Syariah Muamalah Cilegon akan berkaitan dengan dua faktor utama yaitu kompetensi kerja yang dimiliki karyawan dan motivasi dari dalam diri karyawan dalam melaksanakan tugas kerja dengan mengimplementasikan pelayanan prima. Dengan kata lain, pelayanan prima oleh karyawan dapat dilaksanakan dipengaruhi oleh kompetensi kerja dan motivasi kerja.

Motivasi dapat dipandang sebagai kekuatan dalam diri untuk mengarahkan segala daya upaya. Motivasi mengarah ke suatu tingkatan upaya yang dilakukan oleh karyawan, akan tetapi usaha saja tidak cukup. Pelayanan prima merupakan hasil dari kombinasi segenap upaya yang dikerahkan oleh karyawan dengan tingkat kompetensi yang mereka miliki (menggambarkan keahlian, pelatihan, informasi dan lain-lain). Dengan demikian, upaya berkombinasi dengan kombinasi untuk menghasilkan pelayanan prima. Sebagai imbal hasil dari kerjanya, karyawan akan memperoleh hasil kerja atau penghasilan tertentu.

Merujuk pada teori-teori yang digunakan, maka seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab harus dilandasi oleh kesadaran pada dirinya untuk mewujudkan pelayanan prima, sehingga diperlukan kebutuhan-kebutuhannya; kebutuhan dasar, pengetahuan, keterampilan dan terpenuhinya harapan, motif dan tuntutan insentif yang adil. Jika kebutuhan-kebutuhan tersebut diberikan dan dipenuhi dengan baik, maka akan menimbulkan gairah kerja dan semangat kerja karyawan berupa pelayanan prima yang pada gilirannya akan berpengaruh pula terhadap asset perusahaan. Artinya, karyawan yang mempunyai kemampuan dan motivasi yang tinggi cenderung memiliki prestasi kerja tinggi sehingga akan melakukan pelayanan prima yang baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kompetensi kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan prima karyawan.

Besarnya pengaruh variabel kemampuan kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah atau kontribusi variabel X_1 terhadap Y sebesar 30,2% kemudian sisanya 69,8% ditentukan oleh variabel lainnya. Informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel kompetensi kerja memberikan pengaruh kuat terhadap pelayanan prima oleh karyawan.

Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kompetensi kerja yang dimiliki oleh karyawan dan penerapannya dalam pelayanan berada dalam tingkat atau kategori baik sehingga diharapkan akan mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja karyawan yang diberikan kepada nasabah.

- b. Motivasi kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan prima karyawan.

Besarnya pengaruh variabel motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah atau kontribusi variabel X_2 terhadap Y sebesar 60,0% kemudian sisanya 40,0% ditentukan oleh variabel lainnya. Informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel motivasi kerja karyawan memberikan pengaruh kuat terhadap pelayanan prima.

Temuan penelitian ini menerangkan bahwa pemberian dan penerapan motivasi kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan sejauh ini menunjukkan tingkat yang baik dan mencerminkan tingkat pelayanan prima yang baik pula, pemberian motivasi baik dari pimpinan maupun dari dalam diri karyawan

diharapkan akan mempengaruhi pelayanan prima yang seoptimal mungkin sehingga mampu memberikan pelayanan yang simpatik dan memuaskan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan pengaruh kemampuan kerja sebesar 30,2% dan motivasi kerja 60% terhadap pelayanan prima, maka perlu ditingkatkan terutama bagian kemampuan kerja. Karena pelayanan prima ini akan sangat mempengaruhi target, dimana realisasi asset hanya sebesar Rp48,824 milyar, belum tercapai target yang ditetapkan sebelumnya sebesar Rp52,61 milyar. Artinya masih ada selisih Rp3,776 milyar yang perlu dikejar. Salah satu caranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan prima karyawan kepada nasabah dan *stakeholder* melalui pelatihan dan pendidikan agar lebih memahami berbagai karakter nasabah dan teknik pelayanan agar nasabah mau meningkatkan nilai *funding* maupun *landing*.

- c. Kompetensi kerja dan motivasi kerja karyawan berpengaruh bersama-sama secara signifikan terhadap pelayanan prima karyawan.

Besarnya pengaruh secara simultan antara variabel kompetensi kerja karyawan (X_1) dan motivasi kerja karyawan (X_2) terhadap pelayanan prima karyawan (Y) tergolong kuat. Sedangkan kontribusi secara bersama-sama (simultan) variabel X_1 dan X_2 terhadap Y adalah 64,5% sedangkan sisanya 35,5% ditentukan oleh variabel yang lain. Kemudian mengenai naik turunnya atau besar kecilnya pelayanan prima karyawan di PT BPR Syariah Muamalah dapat diprediksi melalui persamaan regresi $Y = 6,669 + 0,302 X_1 + 0,600 X_2$.

Referensi

- Adya Barata, A. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Bachrun, S. (2014). *Buku Induk Manajemen SDM-Human Capital Syariah*. Lazis DDII.
- Hadari, N. (2016). *Manajemen SDM Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Gajahmada University Press.
- Infobank, M. (2021, September). Ini Dia 42 BPRS Sangat Bagus. *Infobank Digital Inisiatif Asia*, 521, 31.
- L. Malthis, R., & H. Jackson, J. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia, alih bahasa Jimny Sadeli dan Bayi Prawira Hie*. Salemba Empat.
- Poerwadarminta, W. J. S. (1984). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent, Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, & S. Winarsih, A. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- S.P Hasibuan, M. (2014). *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Bumi Aksara.
- Spencer, M. I., & Spencer, M. S. (2003). *Competence at Work Models for Superior Performance, disadur oleh Surya Dharma*. Amara Books.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group.
- Tasmara, T. (2002). *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Gema Insani Press.
- Umam, K. (2018). *Perilaku Organisasi*. Pustaka Setia.
- Wathani, M. Z., & Kurniasih, A. (n.d.). *Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Quran*. *Jurnal Nisbah* Volume 1 Nomor 1, 2015), hal. 1-22.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Rajagrafindo Persada.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Indeks.