

## **PERAN KOMPETENSI SERTA EFIKASI DIRI PADA PRESTASI KERJA PEGAWAI TETAP *TELLER* BANK DI PALEMBANG**

**Maria Fransisca Sri Sulistyawati\*<sup>1</sup>**  
(sulistyawati@ukmc.ac.id)

**Agatha Septianna Sri Ratnasari<sup>2)</sup>**  
(agatha@ukmc.ac.id)

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Akuntansi, Universitas Katolik Musi Charitas, Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran variabel independen yaitu kompetensi serta efikasi diri pada variabel dependen yaitu kinerja karyawan *teller* bank di Palembang. Sampel responden penelitian ini khusus karyawan tetap *teller* bank yang bekerja di Palembang. Kemudian untuk pengambilan data penelitian yaitu data primer dan sekunder. Sedangkan pengambilan sampelnya melalui cara *convenience*, karyawan tetap *teller* bank di Palembang mempunyai kesempatan yang sama dan bersedia untuk mengisi atau memilih jawaban dari pernyataan yang diajukan. Untuk menguji data dari hasil jawaban responden melalui berbagai uji antara lain : validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik. Pengujian dugaan sementara atau rumusan masalah digunakan analisis pengaruh linier berganda. Selanjutnya dari hasil penelitian ini dinyatakan bahwa peran kompetensi (X1) dan efikasi diri (X2) berdampak positif pada prestasi kerja pegawai tetap *teller* bank di Palembang.

**Kata Kunci** : Kompetensi; Efikasi Diri; Prestasi Kerja

### **Abstract**

*This study aims to analyze the role of the independent variable, namely competence and self-efficacy on the dependent variable, namely the performance of bank teller employees in Palembang. The sample of this research respondent is specifically for permanent employees of bank tellers who work in Palembang. Then for the retrieval of research data, namely primary and secondary data. While the sampling is done by convenience method, permanent employees of bank tellers in Palembang have the same opportunity and are willing to fill out or choose answers from the statements submitted. To test the data from the respondents' answers through various tests, including: validity, reliability, and classical assumptions. Testing the provisional conjecture or problem formulation used multiple linear influence analysis. Furthermore, from the results of this study it was stated that the role of competence (X1) and self-efficacy (X2) had a positive impact on the work performance of permanent employees of bank tellers in Palembang.*

*Keywords: Competence; Self Efficacy; Work performance*

## PENDAHULUAN

Hakikat manusia adalah makhluk hidup mempunyai sumber daya yaitu inteligensi, daya pikir, emosi, sikap, dan spritualitas, dalam arti yang berkaitan jasmani dan rohani yang ada dalam diri sosok manusia. Sumber daya ini dibutuhkan oleh berbagai perusahaan, maka perlu dikelola dengan sebaik-baiknya, agar berdampak pada kinerja yang optimal. Organisasi dapat bertahan dalam situasi tertentu sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusianya yang bekerja baik di bidang produk berupa barang maupun jasa. Sehubungan hal tersebut pegawai dalam suatu perusahaan memiliki kontribusi sangat besar untuk menunjang keberhasilan dalam pencapaian tujuan sesuai visi serta misi perusahaan yang telah ditetapkan. Karyawan merupakan seorang individu yang bekerja dengan memberikan tenaga, waktu, pikiran, ide, pengetahuan, ketrampilan, dan kreativitasnya, serta kepercayaan dirinya, yang tentunya berdampak pada kinerja yang dicapai karyawan, Sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi yang meliputi ketrampilan-ketrampilan yang dimiliki seorang karyawan sangat penting, yang tentunya akan berdampak pada efikasi diri seseorang karyawan, akhirnya berkelanjutan dampaknya bagi kinerja karyawan,

Tentang pemahaman *teller*, menurut (Zulkifli, 2014), *teller* merupakan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas transaksi secara langsung dengan nasabah. Transaksinya antara lain : penerimaan dan penarikan uang secara tunai dan non tunai, selain itu tugasnya juga melakukan pencatatan ke dalam sistem pembukuan di bank. Sedangkan menurut (Hasibuan, 2004) bahwa *teller* adalah :”petugas bagian yang melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai”. *Teller* dalam sebuah bank merupakan pintu gerbang utama untuk melakukan transaksi-transaksi keuangan baik secara tunai maupun secara non tunai. Dalam hal ini *teller* bank mempunyai peran yang sangat besar atas keberlangsungan operasional suatu bank, karena seorang nasabah akan tetap setia jika hubungan yang dibangun dengan pihak *teller* bank juga baik. Jika pelayanan dari *teller* suatu bank kurang baik atau bahkan menimbulkan kekecewaan bagi nasabahnya misal pelayanan yang kurang ramah maka akan menyebabkan nasabah kehilangan kepercayaan terhadap bank tersebut. *Teller* bank yang memiliki kompetensi akan berdampak pada efikasi dirinya. Hal ini dapat menunjang pekerjaannya untuk membangun hubungan sosial yang lebih baik dengan para nasabahnya, bahkan berelasi diantara lingkungan internal perusahaan itu sendiri. Berkaitan dengan hal tersebut apabila pihak *teller* mempunyai kerjasama dengan konsumennya, karena kompetensi yang dimiliki karyawan *teller* serta efikasi diri yang baik pada karyawan tersebut, maka akan tercipta juga kepercayaan nasabah terhadap bank, sebagai dampak dari kinerjanya *teller* yang baik. Jika kompetensi yang dimiliki menurun maka efikasi diri sebagai evaluasi dari kompetensinya juga akan menurun, selanjutnya akan berdampak pada kinerja karyawan *teller* tersebut. Secara umum *teller* bank memiliki beberapa tugas antara lain : (1) Para karyawan bagian *teller* diharapkan datang tepat waktu sesuai dengan jam kerjanya, untuk menyiapkan semua perlengkapan yang akan digunakan agar dapat dipakai, misalnya mesin penghitung uang, serta mesin pengecek uang palsu, pena, peralatan-peralatan sehubungan dengan pekerjaan. (2) *Teller*

harus menunjukkan sikap ramah kepada nasabahnya seperti mengucapkan kata selamat pagi/siang/sore serta kata terima kasih, memberikan senyuman pada awal dan akhir pertemuan. (3) Untuk para *teller* perlu juga menjaga penampilan berbusana sesuai dengan standart karyawan bank, seperti mengenakan pakaian rapih, rambut ditata rapih, serta mengenakan tanda pengenalan, dan lain-lain. (4) *Teller* wajib menghitung uang di depan nasabah kemudian memberikan informasi ulang tentang jumlah uang yang diterima, atas penyeteroran atau penarikan uang tunai. (4) *Teller* melaksanakan tugas pembayaran non tunai atau tunai kepada nasabah tersebut serta melakukan tugas mengupdate data transaksi di sistem komputernya. (5) Karyawan *teller* diwajibkan menyerahkan slip kuitansi kepada nasabah tersebut setelah selesai melakukan proses penyeteroran dan tarik tunai, dan menandatangani sebagai pengesahannya.

Berdasarkan tugas-tugas *teller* bank tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa seorang *teller* bank yang profesional harus memiliki ketrampilan-ketrampilan dan kepercayaan diri dengan jiwa pelayanan yang tinggi terhadap para konsumen atau pengunjung yang datang ke bank, jadi tidak hanya sikap dan penampilannya, misal mempunyai sikap sabar, sopan, ramah, dan penampilan yang menarik tentunya, sehingga para pengunjung akan datang berulang dan menjadi konsumen tetap bagi bank tersebut. *teller*. Sehubungan hal tersebut maka diperlukan kompetensi serta efikasi diri yang berdampak pada kinerja, untuk menjaga *relationship* atau hubungan yang baik serta kontinuitas terjalin sukses dengan para nasabahnya.

Tabel dibawah ini menunjukkan daftar peringkat 10 bank di Indonesia pada bulan Maret

**Tabel 1. Daftar Bank di Indonesia pada Maret 2020**

1. BRI	Bank Swasta
2. Mandiri	Bank Swasta
3. BCA	Swasta Nasional
4. BNI	Swasta Nasional
5. BTN	Bank Swasta Nasional
6. CIMB Niaga	Bank Swasta
7. OCBC NISP	Bank Swasta
8. Panin	Bank Swasta Nasional
9. Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN)	Bank Swasta
10. Danamon	Bank Swasta

Sumber : [www.trenasia.com](http://www.trenasia.com) (Aprilia, Ciptaning, 2020)

Berdasarkan tabel 1 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat terdapat 10 bank yang memiliki total aset terbesar sejumlah 68,4% dari total aset bank di Indonesia. Persaingan semakin mengglobal saat ini yang dialami berbagai perusahaan perbankan, maka transaksi bank-bank yang sebelumnya menggunakan pegawai *teller*, mengalami perubahan besar, yaitu menggunakan alat digital misalnya ponsel, sehingga nasabah tidak perlu bersusah payah harus hadir untuk ke bank guna urusan transaksi dan lain-lain, karena digantikan dengan teknologi menggunakan sarana digital tanpa mengenal batasan dalam hal waktu maupun tempat.

Sebagai contoh bahwa perlunya kompetensi, kepercayaan diri serta kinerja yang baik bagi karyawan *teller* bank, seperti yang terjadi pada kasus *teller* Bank Swasta BTPN di Palembang, yang menunjukkan rendahnya kompetensi dan efikasi diri juga kinerja karyawan *teller*.



Sumber : Azwar, Anas. (2020)

Saat ini permasalahan yang dihadapi karyawan, jika terjadi kendala dalam teknologi layanan digital, maka masih perlu juga menghadapi para nasabah yang tetap berkeinginan datang berkunjung ke bank, maka karyawan *teller* harus siap siaga dalam menghadapi keluhan-keluhan nasabah seperti adanya antrian yang menunggu lama. Kemudian terutama jika nasabah menuntut karyawan untuk bekerja dengan lebih cepat dan tepat. Sehubungan hal ini perlu adanya kompetensi karyawan yang mendukung efikasi diri serta kinerja karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas secara optimal.

Pada saat era digital dalam pelaksanaan pekerjaan menggunakan sarana android, karyawan *teller* bank juga harus bijaksana dalam menggunakan sarana ponsel yang menunjang pekerjaan tersebut, dan mengupayakan untuk dapat mengendalikan diri terhadap penggunaan ponsel yang dimiliki saat bekerja. Jika terjadi masalah

kompetensinya sebagai *teller* bank di era perkembangan teknologi ini, maka akan dapat mempengaruhi penurunan efikasi diri, kemudian berkelanjutan akan berdampak juga pada kinerjanya yang akan menurun. Hal tersebut yang membuat ketertarikan menulis artikel dengan tema : kompetensi dan efikasi diri terhadap kinerja.

## TELAAH LITERATUR

Pendapat dari Spencer di dalam literatur manajemen sumber daya manusia oleh Moeheriono (2012) dinyatakan :” bahwa variabel kompetensi merupakan suatu ciri yang mendasar bagi seorang individu, keterkaitannya dengan efektivitas kinerjanya saat melaksanakan suatu pekerjaan atau dapat dikatakan sebagai karakteristik dasar yang menunjukkan hubungan sebab - akibat sebagai kriteria acuan, yang efektif serta memiliki kinerja prima atau superior di perusahaannya pada situasi tertentu”.

Sedangkan untuk variabel efikasi diri merupakan bagian dari pengetahuan tentang diri nya. Variabel kepercayaan diri ini mempunyai pengaruh di kehidupan manusia. Menurut Bandura dalam (Busro, 2017) bahwa :”Kepercayaan diri ini adalah sebagai keyakinan individu tentang kompetensinya ataupun kemampuannya saat melaksanakan pekerjaan sebagai tindakan yang dibutuhkan guna pencapaian hasil tertentu”. Maka dapat juga dikatakan bahwa efikasi diri merupakan keyakinan seseorang terhadap kompetensinya ataupun kemampuannya guna mengontrol perilakunya dan peristiwa disekitarnya. Kemudian menurut Bandura dalam (Busro, 2017) menyatakan bahwa ”Variabel efikasi diri merupakan hasil dari evaluasi seseorang terhadap kemampuannya ataupun kompetensinya dalam melaksanakan pekerjaannya, serta tercapainya tujuan dan keberhasilannya mengatasi hambatan.”. Jika pihak manajemen perusahaan memperhatikan kompetensi dan ataupun kemampuan karyawannya, serta kualitas kepercayaan diri yang ada dalam setiap karyawannya, maka berdampak pada hasil kerjanya, tentunya sesuai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sehubungan hal tersebut apabila di dalamnya terdapat SDM yang handal maka kinerja karyawannya akan meningkat, dalam menyelesaikan tugasnya juga akan optimal. Untuk hal kinerja menurut (Masambe et al., 2015), kinerja karyawan adalah ”hasil kerja yang baik secara kuantitas dan kualitas dalam mengerjakan tugasnya”.

Dalam menjalankan fungsi manajemen Sumber Daya Manusia, kompetensi merupakan bagian yang tidak lepas dari sorotan. Sumber daya manusia yang berkualitas mempunyai peranan penting dalam mengembangkan aktivitas kerja dan secara khusus berkaitan dengan prestasi kerja. Kompetensi sumber daya manusia adalah suatu bentuk aktualisasi kerja dari karyawan dalam memberikan kontribusi sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perusahaandan ditujukan dalam prestasi kerja. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu perusahaann menciptakan budaya kinerja yang tinggi. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia, seleksi karyawan, manajemen kinerja, perencanaan, dan sebagainya. Semakin banyak kompetensi dipertimbangkan dalam proses sumber daya manusia, akan semakin meningkatkan budaya prestasi perusahaan.

Kompetensi menunjukkan karakteristik pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan

tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka. Seperti yang dinyatakan oleh (Spencer dan Spencer, 1993) bahwa kompetensi merupakan landasan dan karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Oleh karena itu, kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap prestasi kerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan.

Konsep efikasi diri sebenarnya adalah inti dari teori *social cognitive* yang dikemukakan oleh Albert Bandura yang menekankan peran belajar observasional. Pengalaman sosial dan determinisme timbal balik dalam pengembangan kepribadian. Menurut (Bandura, 2013) efikasi diri adalah suatu keyakinan atau kepercayaan diri individu mengenai kemampuannya untuk mengorganisasi, melakukan suatu tugas, mencapai suatu tujuan, menghasilkan sesuatu dan mengimplementasi tindakan untuk mencapai kecakapan tertentu. Efikasi diri ini adalah salah satu bentuk aspek pengetahuan tentang diri atau self knowledge yang sangat berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari-hari. Hal ini kemudian disebabkan efikasi diri yang dimiliki ikut mempengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang nantinya akan dilakukan mencapai suatu tujuan termasuk di dalamnya perkiraan dari berbagai kejadian yang akan dihadapi. Efikasi diri yakni keyakinan bahwa seseorang akan bisa menguasai situasi dan mendapatkan hasil positif. (Santrock, 2017) mengatakan bahwa efikasi diri berpengaruh besar terhadap perilaku karyawan. (Mangkunegara, 2015) pun mengatakan bahwa efikasi diri sangat penting perannya didalam mempengaruhi sebuah usaha yang akan dilakukan, terhadap seberapa kuat usahanya dalam memprediksi keberhasilan yang akan nantinya dicapai. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan (Mangkunegara, 2015) bahwa efikasi diri merupakan penilaian seseorang terhadap dirinya sendirinya atau tingkat keyakinannya mengenai seberapa besar kemampuannya dalam mengerjakan sebuah tugas tertentu untuk mencapai hasil tertentu pula

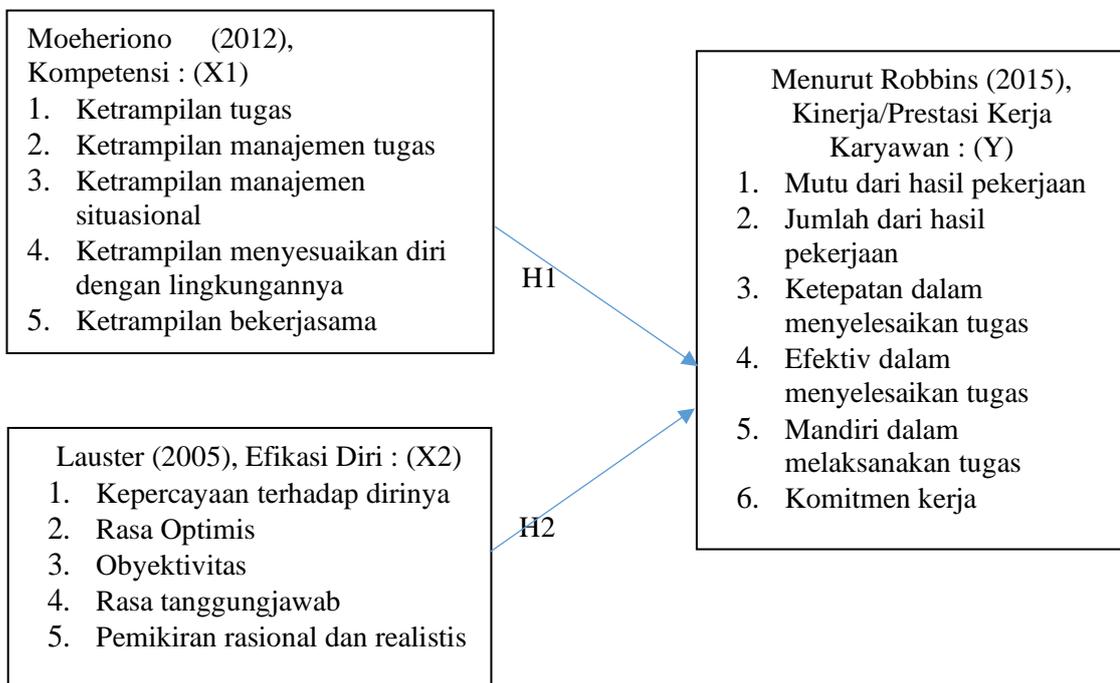
Prestasi Prestasi kerja berperan sebagai umpan balik dari berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya. Prestasi kerja karyawan sangat penting arti dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi dan program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia secara efektif. Dengan adanya prestasi kerja karyawan maka dapat mengetahui dengan lebih jelas tentang kemampuan dari pegawai tersebut dan dapat digunakan untuk menentukan kebijaksanaan manajemen di masa yang akan datang baik mengenai masalah promosi, alih tugas, alih wilayah dan lain-lain.

Menurut (Sikula, 2015) prestasi kerja adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai yang ditujukan untuk pengembangan. (Yoder, 2015) prestasi adalah prosedur formal yang dilakukan dalam organisasi untuk mengevaluasi pegawai dan sumbangan serta kepentingan bagi pegawai. Prestasi juga diartikan sebagai hasil upaya seseorang ditentukan oleh kemampuan karakteristik

pribadinya serta persepsi terhadap perannya dalam pekerjaan itu. Menurut (Mangkunegara, 2015) prestasi kerja adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Hasibuan, 2015) mengatakan dalam sebuah organisasi prestasi kerja biasanya dikaitkan dengan usaha penentuan nilai suatu pekerjaan

**Pengembangan kerangka konseptual**

Menurut pendapat dari Spencer di dalam literatur yang ditulis oleh (Moehariono, 2012) bahwa :”Variabel kompetensi merupakan suatu karakteristik mendasar dari seorang individu sehubungan efektivitas kinerjanya di dalam melaksanakan pekerjaannya atau dapat juga dikatakan sebagai ciri dasar hubungan kausal, yang dapat dijadikan kriteria acuan, agar mempunyai hasil kerja yang prima ataupun superior dalam melaksanakan pekerjaannya pada situasi tertentu”. Kemudian Bandura pada literatur (Busro, 2017) menyatakan bahwa :”Variabel Kepercayaan Diri adalah suatu keyakinan seseorang tentang kompetensi yang dimilikinya ataupun kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaan guna tercapainya hasil yang diinginkan”.



**Hipotesis**

Hipotesis 1 (H1) : Kompetensi berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan

Hipotesis 2 (H2) : Efikasi berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan

Persamaan umum regresi linear berganda dapat dirumuskan :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Keterangan :

Variabel (Y) = Variabel dependen prestasi kerja karyawan

Variabel (X1) = Variabel independen kompetensi

Variabel (X2) = Variabel independen efikasi diri

Nilai  $a$  = Nilai konstan

Nilai  $b_1$  = Nilai koefisien

Nilai  $b_2$  = Nilai koefisien

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal. Menurut pendapat Puspowarsito hubungan kausal adalah : “hubungan yang menggambarkan antara dua variabel atau lebih”. Ciri-ciri dari kausal ini ada 3 hal yaitu : a) merupakan pola hubungan yang tidak menentu, b) berbagai data yang dimasukkan tanpa pilih-pilih (dipaksakan), c) untuk meramalkan variabel tertentu berdasarkan variabel bebas. (Puspowarsito, 2008).

### Metode Pengumpulan Data dan Jenis Data Penelitian.

Kemudian untuk metode pengumpulan data digunakan metode studi survei yaitu pertanyaan yang diajukan kepada responden harus diisi dan hasil jawabannya dikumpulkan secara langsung dan tidak langsung, kemudian di kembalikan kepada peneliti. (Puspowarsito, 2008). Selanjutnya data penelitian yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Menurut pendapat Sarwono data primer adalah :”data yang didapatkan dari pemberian kuesioner kepada responden”, yaitu karyawan *teller* bank di kota Palembang. Pemberian kuesioner baik secara langsung atau melalui enumerator maupun melalui online”. pengukuran kuesioner menggunakan teknik *skala likert* berfungsi sebagai alat untuk mengukur bagaimana perilaku individu dan kelompok menanggapi situasi yang ada Hasil jawaban item instrumen mempunyai skala antara lain a) Sangat Tidak Setuju (STS):Skor 1, b)Tidak Setuju (TS): Skor 2, c) Cukup Setuju (CS): Skor 3, c) Setuju (S): Skor 4, d) Sangat Setuju (SS): Skor 5. Selain itu penelitian ini menggunakan data sekunder yang merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan, misal dari perpustakaan, media surat kabar, biro pusat statistik, sumber berita koran, data dari internet misal data OJK, dan literatur maupun jurnal-jurnal yang mendukung penelitian ini. (Sarwono, 2010).

### Sampel Penelitian.

Mengenai sampel penelitian menurut pendapat teori Roscoe dalam literature (Sujarweni, 2014) bahwa jumlah sampel yang ditentukan antara 30 orang s/d 500 orang Maka sampel penelitian ini adalah 100 karyawan *teller* bank di kota Palembang. Teknik pengambilan sampel dengan cara *convinience*, yaitu *teller* bank di yang berkenan menjadi responden juga mengisi kuesionernya, kemudian kriteria yang digunakan sebagai berikut : a). karyawan yang bekerja tetap sebagai *teller* bank di kota Palembang., b). Karyawan yang berdomisili di kota Palembang., c). Karyawan dengan pendidikan minimal SMA/SMK., dan d). sudah bekerja selama 1 (satu) tahun sebagai *teller* bank.

Pada tabel 2. dibawah ini menunjukkan jumlah responden yang menjadi sampel penelitian

**Tabel 2. Nama Bank Dan Jumlah Karyawan Teller Bank**

1.	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	10 orang
2.	Mandiri	12 orang
3.	BCA	10 orang
4.	BNI	14 orang
5.	BTN	9 orang
6.	Bank CIMB Niaga	8 orang
7.	Bank OCBC NISP	7 orang
8.	Bank Panin	9 orang
9.	Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN)	10 orang
10.	Bank Danamon	11 orang
	<b>Total</b>	<b>100 orang</b>

Sumber : Data sampel yang digunakan

Definisi operasional variabel, pendapat Puspowarsito variabel merupakan suatu nilai yang berubah-ubah. Bahwa nilai dapat berbeda dalam waktu yang berbeda untuk orang yang sama, atau nilai dapat berbeda dalam waktu yang sama untuk orang yang berbeda". (Puspowarsito, 2008). Di dalam penelitian ini ada tiga (3) variabel antara lain : dua variabel bebas dan satu variabel terikat.

Dimensi kepercayaan diri menurut pendapat Bandura dalam literatur (Busro, 2017) bahwa setiap orang berbeda antara satu dengan lainnya, didasarkan oleh tiga hal ini meliputi : tingkatan, kekuatan, dan keseluruhan, Kemudian dari hal-hal tersebut didapatkan beberapa item yang dapat diukur dari kepercayaan diri seseorang, yaitu: (1) Kepercayaan pada diri sendiri yang artinya perilaku positif dari seseorang tentang dirinya yang dengan sungguh-sungguh memahami apa yang dikerjakannya. (2) Rasa Optimistis yang berkaitan dengan harapannya dan kemampuannya. (3) Pandangan yang Objektif artinya seseorang dalam memandang suatu masalah atau situasi tertentu mengetahui hal yang sebenarnya, bukan menurut pendapatnya sendiri. (4) Bertanggungjawab yang artinya seseorang yang memiliki kesadaran akan perbuatannya dan menanggung konsekuensinya baik perbuatan yang disengaja maupun tidak. (5) Pemikiran yang realistis artinya pemahaman tentang suatu kejadian yang menggunakan pemikiran akal sehat sesuai dengan kenyataan yang ada.

Menurut pendapat (Moehariono, 2012) terdapat lima hal tentang kompetensi yang dimiliki setiap karyawan, terdiri dari : (1) Ketrampilan tugas, adalah suatu keterampilan harus dimiliki karyawan agar melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. (2) Ketrampilan manajemen tugas, yaitu suatu keterampilan harus dimiliki karyawan untuk dapat melakukan serangkaian tugas yang berbeda dalam pekerjaannya. (3) Ketrampilan manajemen situasi yaitu suatu keterampilan yang harus dimiliki karyawan agar dapat mengambil tindakan secara cepat dan tepat jika ada masalah

dalam pekerjaannya. (4) Ketrampilan bekerjasama dalam lingkungan kerja, yaitu keterampilan karyawan agar dapat bekerja sama dengan baik. (5) Ketrampilan beradaptasi, yaitu keterampilan karyawan agar dapat menjalin hubungan baik atau beradaptasi dalam lingkungan kerjanya.

Kemudian menurut pendapat Robbins (2015), indikator untuk mengukur kinerja/prestasi kerja karyawan ada enam hal, terdiri dari : (1) Mutu dari hasil kerja dapat diukur melalui persepsi karyawan terhadap kualitas hasil kerjanya. (2) Jumlah artinya seberapa banyak pekerjaan dapat diselesaikan. (3) Ketepatan menyelesaikan tugas artinya pekerjaan dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditetapkan. (4) Efektivitas dalam menjalankan pekerjaan berkaitan dengan organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) untuk dapat menaikkan hasil dari pekerjaannya. (5) Sikap mandiri saat mengerjakan tugas merupakan kompetensi dari kemampuannya dalam menjalankan pekerjaannya. (6) Komitmen karyawan artinya suatu tingkat dimana karyawan mempunyai tanggung jawab pada perusahaan.

Penelitian ini dalam menganalisis data menggunakan pengujian terdiri dari Pengujian Validitas, menurut Gozali validitas merupakan suatu uji untuk menyatakan bahwa derajat ketepatan guna menentukan valid atau tidaknya suatu penelitian dengan menggunakan *Coefficient Correlation Pearson* dalam SPSS. Hasil uji validitas data yang didapatkan dalam perhitungan  $r$  tabel dengan  $r$  hitung, dengan tingkat signifikansi 5%, variabel dikatakan valid, sedangkan jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel variabel dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2011). Kemudian pengujian reliabilitas digunakan, untuk menunjukkan sejauh mana konsistensi hasil olah data yang diperoleh reliabel agar memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Untuk melihat reliabilitas maka akan dilakukan pengujian menggunakan metode *cronbach alpha* ( $\alpha$ ), syaratnya jika nilai *alpha*  $>$  0,60.).

Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik, bertujuan untuk memprediksi hasil yang baik, ada tiga cara yaitu melalui : 1). uji normalitas, untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal, menggunakan teknik *kolmogrov-smirnov*, dengan pedomannya jika nilai  $p > 0,05$ , dikatakan terdistribusi normalitasnya ( $H_0$  diterima), namun jika nilai  $p < 0,05$  tidak terdistribusi normalitasnya ( $H_0$  ditolak). 2). Pengujian heteroskedastisitas untuk membuktikan apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, apabila berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas, dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. 3). Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidak adanya kemiripan antar variabel independen dalam suatu model, dengan cara melihat nilai *tolerance value* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Hasil perhitungan nilainya diantara 1 – 10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas, tetapi jika nilai toleransinya lebih kecil dari 0,1, atau jika nilainya VIF lebih besar dari 10 maka terjadi multikolinearitas. (Ghozali, 2011).

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Teknik ini untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen, menurut pendapat Ghozali bahwa :”suatu regresi yang mempunyai dua atau

lebih variabel independen dengan variabel dependennya”, (Ghozali, 2011). Hanya ada satu variabel dependen yaitu prestasi kerja/kinerja karyawan (Y) dan dua variabel independen, yaitu kompetensi (X1) serta efikasi diri (X2).

**HASIL PENELITIAN**

**Uji Validitas**

Hasil pengujian validitas yang telah dijawab oleh 100 responden dari 24 indikator kuesioner., pada variabel kompetensi, efikasi diri dan prestasi kerja, menunjukkan bahwa nilai r tabel 100 orang responden, yaitu nilai  $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$  dan nilai tingkat signifikansinya sebesar 5%, maka nilai r tabelnya 0,1966. Kemudian hasil olah datanya sebagai berikut:

**Tabel 3. Uji Validitas**

Nama	Pernyataan	Hasil r hitung	Hasil r tabel	Penjelasan
Variabel kompetensi(X1)	Nomor 1-8	0.694-0.759	0.1966	valid
Variabel efikasi Diri(X2)	Nomor 1-8	0.629-0.782	0.1966	valid
Variabel prestasi kerja/kinerja (Y)	Nomor 1-8	0.406- 0.727	0.1966	valid

Sumber : Data kuesioner diolah

Pada tabel 3 tersebut diatas menunjukkan bahwa hasil uji validitas dalam penelitian ini, melalui *Coefficient Correlation Pearson*, dinyatakan bahwa kompetensi (X1) r hitung dari pernyataan (p1-p8) nilainya diantara 0,694-0,759, dan efikasi diri karyawan (X2) r hitung dari pernyataan (p1-p8) nilainya diantara 0,629-0,782, serta kinerja karyawan (Y) r hitung dari pernyataan (p1-p8) nilainya diantara 0,406-0,727, maka kesimpulannya bahwa nilai r hitung untuk tiga variabel tersebut dinyatakan valid, karena lebih besar dari 0.05 (Ghozali, 2011).

**Uji Realibilitas**

**Tabel 4. Uji Reliabilitas**

Nama	Nilai Hitung Reliabilitas	Standar Realibel	Penjelasan
Variabelkompetensi (X1)	0.804	0.600	reliabel
Variabel efikasi Diri(X2)	0.794	0.600	reliabel
Variabel prestasi kerja/kinerja (Y)	0.803	0.600	reliabel

Sumber : Data kuesioner diolah

Pada tabel 4 tersebut diatas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas melalui perhitungan nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ), nilainya lebih besar dari 0,600., antara lain : nilai variabel kompetensi (X1) 0,804, variabel efikasi diri (X2) nilainya 0,794, dan nilainya prestasi kerja/kinerja (Y) 0,803. Kesimpulan untuk tiga variabel tersebut dinyatakan realibel. (Ghozali, 2011).

**Pengujian Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan pengujian data dengan melakukan regresi linier berganda pada hasil kuesioner yang telah dikumpulkan sebelumnya, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang menjadi pemenuhan syarat dalam pengolahan data regresi linier berganda. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian asumsi klasik dengan melakukan uji normalitas, uji heterokedastisitas, serta uji multikolinieritas.

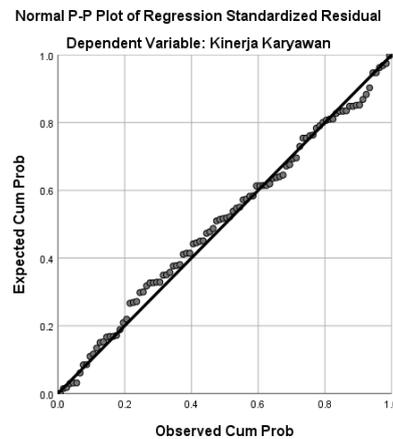
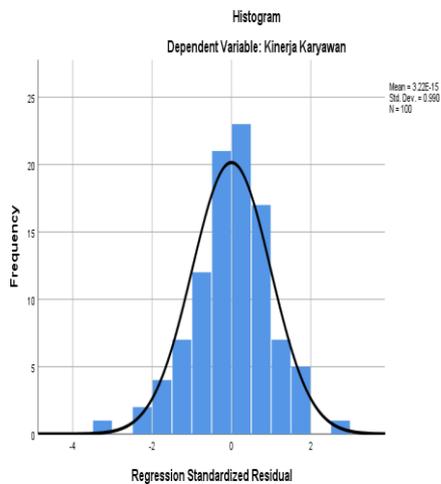
**Uji Normalitas**

**Tabel 5. Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
Sampel responden		100
Nilai Parameter	Standar Deviasi	2,38905908
	Nilai Ekstrim	Absolut .056
Nilai Diferen	Positif	.055
	Negatif	-0.056
Nilai Tes Statistik		.056
Nilai Signifikan		.200

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan tabel 5 tersebut diatas menunjukkan hasil perhitungan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*, bahwa nilai signifikansi diperoleh sebesar 0.200, dimana hasil data memiliki nilai yang berdistribusi normal, karena lebih besar dari 0.05.



**Uji Heterokedasitas**

**Tabel 6. Uji Heterokedasitas**

Nama	Nilai Signifkasi	Nilai Data Standar	Penjelasan
Variabel kompetensi (X1)	0,989	0,05	heterokedasitas
Variabel efikasi diri (X2)	0,215	0,05	heterokedasitas

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan hasil uji heterokedasitas tersebut diatas menunjukkan bahwa nilai variabel kompetensi (X1) 0,989 dan variabel efikasi diri (X2) nilainya 0,215. Kesimpulannya model regresi ini tidak terjadi multikolinier, maka layak untuk memprediksi variabel kinerja, karena nilainya lebih besar dari 0,05.

**Uji Multikolinieritas**

**Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas**

Nama	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Nilai Data Standar	Penjelasan
Variabel kompetensi (X1)	0,376	2,662	10	Bebas Multikolinieritas
Variabel efikasi diri (X2)	0,376	2,662	10	Bebas Multikolinieritas

Sumber : data yang diolah

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas tersebut diatas, dengan menggunakan *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor*, menunjukkan bahwa variabel kompetensi (X1) dan variabel efikasi diri (X2) nilai VIF sebesar 2,662. Kemudian nilai toleransi (*tolerance value*) variabel kompetensi (X1) dan variabel efikasi diri (X2) sebesar 0,376. Kesimpulannya model regresi ini tidak terjadi multikolinieritas, karena nilainya lebih besar dari 10.

Uji regresi linear menunjukkan pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen, hasil ujinya sebagai berikut :

**Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Nama variabel	Nilai Beta	Nilai Standar Error	Nilai t hitung	Nilai Signifikan
Nilai konstanta	6.423	2.523	2.546	.012
Kompetensi (X1)	0,399	.114	3,491	.001
Efikasi Diri (X2)	0,391	.114	3,445	.001

Sumber : Data yang diolah (dalam skripsi selvilucia,2021)

Berdasarkan perhitungan analisis tersebut maka persamaannya yaitu :  $Y = 6,423$

+ 0,399X<sub>1</sub> + 0,391X<sub>2</sub>. Arti angka dalam persamaan tersebut antara lain Arti nilai 6,423 bahwa jika variabel kompetensi (X1) dan variabel efikasi diri (X2) secara bersama-sama tidak mengalami perubahan atau nilainya sama dengan nol. Kemudian nilai variabel kompetensi (X1) 0,399, menunjukkan arti bahwa kompetensi mempunyai pengaruh positif terhadap prestasi kerja/kinerja karyawan, setiap kenaikan nilai kompetensi maka akan berpengaruh pada kenaikan nilai prestasi kerja/kinerja karyawan, asumsinya variabel lain tidak diteliti. Selanjutnya nilai variabel efikasi diri (X2) 0,391, menunjukkan menunjukkan arti bahwa efikasi diri mempunyai pengaruh positif terhadap prestasi kerja/kinerja karyawan, setiap kenaikan nilai efikasi diri maka akan berpengaruh pada kenaikan nilai prestasi kerja/kinerja karyawan, asumsinya variabel lain tidak diteliti.

Berdasarkan tabel 8 tersebut diatas hasil nilai t hitung menunjukkan bahwa : variabel kompetensi (X1) diperoleh nilai 3,491, nilai taraf signifikansinya sebesar 0,001 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, karena nilai t tabel 1,984 dan syarat taraf signifikan 0,05. artinya kompetensi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja/kinerja. Kemudian variabel efikasi diri (X2) nilai t hitung 3,445, nilai taraf signifikansinya sebesar 0,001, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, karena nilai t tabel 1,984 dan syarat taraf signifikan 0,05, artinya variabel efikasi diri mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel prestasi kerja/kinerja.

Pengujian berikutnya yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengujian koefisien determinan yang bertujuan untuk melihat seberapa besar sumbangan pengaruh anantara variable terikat terhadap variable bebas. Adapun hasil pengujian koefisien determinan dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

**Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

	Hasil nilai R	Hasil Nilai R Square	Hasil nilai Adjusted R Square
Nilai	0.736	0.542	0.532

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan perhitungan dari uji koefisien determinan tersebut maka dapat dikatakan adjusted R square 0.532, nilainya 53,2 % (0,532 x 100%), berarti variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, dan 46,8 % dapat dijelaskan oleh variabel lainnya.

**PEMBAHASAN**

Hasil jawaban profil responden, menunjukkan bahwa jenis kelamin karyawan *teller* bank di kota Palembang sebagai responden yang mengisi kuesioner atau pernyataan, menunjukkan bahwa mayoritas adalah perempuan sejumlah 63 responden dan laki-laki sejumlah 37 responden, kesimpulannya kemungkinan karyawan perempuan dapat dikatakan lebih mudah menyesuaikan diri, dan lebih menarik dibandingkan laki-laki untuk bekerja di Perusahaan Bank. Berdasarkan usia responden sebagian besar karyawan antara usia 25 tahun sampai dengan 30 tahun sejumlah 52 orang, sedangkan karyawan sejumlah 40 orang berusia di bawah 25 tahun, dan berusia di atas 30 tahun sejumlah 8 orang. Kesimpulan bahwa karyawan *teller* bank lebih banyak berusia produktif dan

dengan kompetensi yang dimiliki, maka dalam melaksanakan tugas di bidangnya, berdampak pada peningkatan efikasi diri, dan akan berdampak juga pada kinerja semakin optimal.

Kemudian hasil jawaban profil responden berdasarkan lama kerja menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja kurang dari 5 tahun sejumlah 49 orang, sejumlah 47 orang bekerja antara 5 tahun sampai dengan 10 tahun, dan di atas 10 tahun sejumlah 4 orang, Kemudian berdasarkan pendidikan terakhir S1 sejumlah 56 orang, pendidikan DIII sejumlah 34 orang, pendidikan SMA/SMK sejumlah 6 orang, dan pendidikan S2 sejumlah 4 orang. Kesimpulannya karyawan *teller* bank banyak yang berusia muda, kemungkinan bahwa karyawan baru yang belum lama bekerja dan berusia muda mempunyai banyak peluang untuk mengembangkan karirnya sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dan mempunyai efikasi diri yang tinggi bagi masing-masing individu, untuk menunjukkan kinerjanya yang mampu bersaing di dunia kerja bidang perbankan khususnya diawali menjadi karyawan bagian *teller*.

Berdasarkan hasil pengujian statistik deskriptif kepada 100 responden sebagai berikut : a). kompetensi (X1) menunjukkan rata-rata nilainya 34,24 dan standar deviasi sebesar 5,325, nilai terendah 24 dan tertinggi 40. b). efikasi diri (X2) menunjukkan rata-rata nilainya 33,74 dan standar deviasi 5,402, nilai terendah 23 dan tertinggi 40. c). variabel kinerja karyawan (Y) menunjukkan rata-rata nilainya 33,30 dan standar deviasi 5,437, nilai terendah 23 dan tertinggi 40. Kemudian untuk jawaban minimum, rata-rata nilainya antara lain : jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), dan Cukup (C). Sedangkan untuk jawaban maximum rata-rata nilainya antara lain : sangat setuju (SS) dan setuju (S).

Hasil dari uji-t menunjukkan bahwa nilai t-tabel > dan t-hitung. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai Probabilitas t-hitung  $(0,001) < Level\ of\ Significant\ (0,05)$ , maka disimpulkan bahwa variabel kompetensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Y). Hal ini dapat diartikan, jika kompetensi meningkat dalam arti bahwa, jika karyawan memiliki pengalaman kerja yang sesuai dengan jabatan pekerjaan, latar belakang pendidikan yang mendukung dengan nilai kelulusan yang baik serta relevan dengan jabatan pekerjaan saat ini, penguasaan komputerisasi yang baik, kemampuan yang memadai, dan motivasi dari dalam diri maupun dari lingkungan sekitar yang baik, serta pelatihan yang meningkatkan kemampuan karyawan, maka prestasi kerja karyawan akan mengalami peningkatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bagian terdahulu diperoleh hasil bahwa secara statistik, efikasi diri (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja (Y). Hal ini disebabkan karena nilai sig. variabel efikasi diri (X2) sebesar 0.000 yaitu lebih kecil dari 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ) serta nilai thitung lebih besar dari ttabel. Variabel efikasi diri berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja dikarenakan rasa percaya diri yang tinggi.

Hasil analisis pembahasan menunjukkan bahwa kompetensi karyawan dan efikasi diri berpengaruh terhadap prestasi kerja/kinerja karyawan, maka penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Annisa, P, S & Alini, G. (2018), bahwa variabel kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian

penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ardanti, D. M., & Rahardja, E. (2017) menunjukkan bahwa efikasi diri dan keterikatan karyawan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dari perhitungan analisis beberapa peneliti tersebut dapat dinyatakan bahwa prestasi kerja / kinerja karyawan meningkat, karena semakin tinggi atau meningkatnya variable kompetensi dan efikasi diri .

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari hasil analisis pembahasan membuktikan bahwa : kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja/kinerja karyawan tetap *teller* bank kota Palembang, artinya jika kompetensi karyawan tersebut meningkat, maka kinerjanya meningkat. Selanjutnya efikasi diri mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja / kinerja karyawan tetap *teller* bank kota Palembang, artinya jika efikasi diri karyawan tersebut meningkat, maka prestasi kerja / kinerja karyawan meningkat..

Saran dan keterbatasan penelitian ini yaitu : penulisan artikel penelitian ini, kendalanya dalam hal waktu untuk mencermati kembali data hasil olah data penelitian, yang dituangkan dalam bentuk artikel, ternyata tidak sesuai dengan penetapan target, karena berbagai kesibukan lainnya, dan juga sehubungan dengan data yang didapatkan. Bagi karyawan *teller* bank di kota Palembang, supaya dapat meningkatkan kinerja melalui upayanya untuk tetap meningkatkan kompetensi, jika ada peluang pengembangan diri dari perusahaan maupun dari individu, karena hal tersebut akan berdampak pada peningkatan efikasi dirinya, yang akan berdampak juga pada kinerja jika melaksanakan atau menyelesaikan suatu tugas pekerjaannya. Bagi penulis artikel selanjutnya, artikel ini agar dapat sebagai acuan informasi penulisan artikel dengan topik penelitian yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Ciptaning, 2020, inilah 10 Bank Pemilik Aset Terbesar Indonesia, Tren Asia (online, <https://www.trenasia.com/inilah-10-bank-aset->). Diakses pada tanggal 22 Juli 2020.
- Annisa, P, S & Alini, G., 2018, Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung), *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Volume VIII No. 1..
- Ardanti,D.M., & Rahardja,E. 2017. Pengaruh Pelatihan, Efikasi Diri dan Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi pada Patra Semarang Hotel & Convention ), *Jurnal Ilmiah*. Volume 6, N0.1. p.11-18.
- Azwar, Anas. 2020. *Teller Bank Swasta di Palembang Gelapkan Uang Nasabah Rp1,4 Miliar*. Sumsel Update (online). (<https://sumselupdate.com/teller-bank-swasta-di-palembang-gelapkan-uang-nasabah-rp14-miliar/>).Diakses pada tanggal 17 Januari 2020.
- Bandura. A. 2010. “*Self Efficacy Mechanism in Psychological and Health Promoting Behavior*”, Prentice Hall, New Jersey.

- Busro, Muhammad, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta ,Expert
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasibuan, M. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Lucia, Selvi, 2021, *Pengaruh Efikasi Diri dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan, Skripsi, UKMC, Palembang*.
- Mangkunegara. 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Masambe, F., Soegoto, A. S., & Sumarauw, J. 2015. Pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan inovasi pemimpin terhadap kinerja karyawan daihatsu kharisma manado. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi (EMBA)*, 3(3), 939–949.
- Mukrodi, 2018. Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Pt Express Kencana Lestari (Express Group) Depok, *Jurnal Ilmiah*. Vol. 6 No. 1.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Puspowarsito, 2008, *Metode Penelitian Organisasi Dengan Aplikasi Program SPSS*, Bandung, Humaniora.
- Robbins, 2015, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta, Expert
- Sarwono, Jonathan, 2006, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Santrock. 2017. *Psikologi Pendidikan*. Jilid 2. Jakarta: Kencana Prena Media Group
- Sujarweni, Wiratna, 2014, *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta Pustakabarupres.
- Zulkifli, Zaini. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta, PT.Gramedia Pustaka Utama.