

## **Pengaruh Evaluasi Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner**

Nazla Khairani<sup>1</sup>✉, Juliana Nasution<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

[kainazla789@gmail.com](mailto:kainazla789@gmail.com)<sup>1</sup> [juliananasution@uinsu.ac.id](mailto:juliananasution@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstract**

This study aims to determine the effect of performance evaluation and employee motivation on frontliner service quality at Bank Btn Syariah KCP Setiabudi Medan. This study used a quantitative method with a questionnaire research instrument with multiple regression analysis. The sampling method uses total sampling, with a total population of 40 employees at Bank BTN Syariah Kcp Setiabudi and a total sample of 40 employees at Bank BTN Syariah Kcp Setiabudi. The results showed that the effect of significant performance evaluation on the quality of  $t_{count} > t_{table}$  was  $5.652 > 1.683$  and the resulting significance value was  $0.000 < \text{level of significance } 0.05$ . This means that the effect of performance evaluation has a significant effect on frontliner service quality at Bank Btn Syariah Kcp Setiabudi Medan, and the results show that work motivation has a significant effect on service quality  $t_{count} > t_{table}$   $2.273 > 1.683$  and the resulting significance value is  $0.016 < \text{significant level of } 0.05$ . This shows that work motivation has a significant effect on the quality of Frontliner services at Bank BTN Syariah KCP Setiabudi Medan.

Keywords: Performance Evaluation, Work Motivation, Service Quality, Frontliners, Bank BTN Syariah.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Evaluasi Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner di Bank Btn Syariah Kcp Setiabudi Medan. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan instrumen penelitian kuesioner dengan alat analisis regresi berganda. Dengan metode pengambilan sampel menggunakan total sampling, dengan jumlah populasi sebanyak 40 karyawan di Bank BTN Syariah Kcp Setiabudi dan jumlah sampel 40 karyawan Bank Syariah Kcp Setiabudi. Hasil penelitian menunjukkan Pengaruh evaluasi kinerja signifikan terhadap kualitas thitung>tabel  $5,652 > 1,683$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,000 < \text{level of significant } 0,05$ . Hal ini berarti pengaruh evaluasi kinerja signifikan terhadap kualitas pelayanan Frontliner Di Bank Btn Syariah Kcp Setiabudi Medan, dan hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan thitung>tabel  $2,273 > 1,683$  dan nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,016 < \text{level of significant } 0,05$ . Hal ini menunjukkan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Frontliner di Bank BTN Syariah KCP Setiabudi Medan.

Kata kunci: Evaluasi Kinerja, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, Frontliner, Bank BTN Syariah.

INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



### **1. Pendahuluan**

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui dari tingkat kepuasan konsumen yang mana dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan [1]. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan tersebut memberikan sesuai dengan yang diharapkan para konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan [2]. Terkadang ada pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan dari para konsumen, mau dari produk ataupun pelayanan perusahaan [3]. Dengan demikian baik buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi konsumen secara konsisten [4]. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [5].

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lain dimana pelayanan yang baik, ramah, adil, cepat, tepat dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya [6]. Jadi kualitas pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk bermanfaat luar biasa bagi para pelanggan [7].

Kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas dari pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan. Sinaga mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dari pelanggan. Lupiyoadi menyatakan bahwa salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan [8]. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat uang ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain dengan dasarnya tidak berwujud, juga menghasilkan kepemilikan atas sesuatu [9]. Interaksi

antara pemberi jasa dengan klien sering kali mengharuskan untuk berpartisipasi dengan organisasi jasa dan juga harus menyesuaikan diri dengan *system* dan rutinitas operatif maupun *administrative* di organisasi, interaksi sebagai kunci dari pemasaran secara konstan di bank, terutama di bagian frontliner [10]. Frontliner adalah istilah umum untuk customer service, teller, security/satpam yang berinteraksi langsung dengan para nasabah yang akan berpengaruh besar terhadap citra bank [11]. Dari frontliner juga nasabah dapat tertarik untuk menggunakan produk dan fasilitas yang ditawarkan oleh bank. Salah satu parameter untuk melihat budaya pelayanan dari suatu perusahaan adalah dari pelayanan yang diberikan oleh frontliner.

Frontliner pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. Dimana peranan dari petugas frontliner sebagai berikut customer service berhadapan langsung dengan pelanggan yang melakukan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito, penyediaan infomasi dan lain-lain [12]. Teller: petugas di kantor bank yang melayani transaksi perbankan sehari-hari. Dalam melakukan transaksi, para teller ini berhadapan langsung dengan nasabah yang melakukan berbagai transaksi pembukaan seperti penarikan, penyetoran, transfer, dan lain-lain. Security/satpam: berperan dalam pengamanan, mengambil karcis antrian, formulir yang diperlukan untuk setoran atau pengiriman dan berapa ongkos kiriman ke luar kota jika bukan customer [13].

Frontliner merupakan ujung tombak perusahaan khususnya dalam jasa perbankan yang mana di dalamnya mencakup Teller, Customer Service, dan Security (satpam) [14]. Penempatan frontliner akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank atau perusahaan jasa lainnya. Perusahaan jasa Bank Syariah maupun Bank Konvensional berupaya menunjukkan kualitas pelayanan mereka melalui bukti fisik dan presentasi. Jika Bank Syariah ingin memposisikan diri sebagai Bank yang cepat, maka bank tersebut dapat mewujudkan strategi tersebut melalui sejumlah alat pemasaran [15]. Salah satu alat pemasaran tersebut yaitu karyawan. Untuk dapat melakukan tugas utama dengan baik karyawan frontliner perlu dibekali dengan motivasi dan evaluasi kinerjanya dalam meningkatkan kinerjanya agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas. Pekerjaan yang diinginkan oleh perusahaan terhadap para karyawan memiliki standart mutu (*quality*) untuk dapat mengukur keberhasilan kerja. Namun kualitas kerja dari beberapa karyawan tidak selamanya sesuai dengan standart mutu yang diberlakukan. Suatu saat situasi dan kondisi tidak memungkinkan untuk mencapai tujuan dan harapan perusahaan tersebut, sehingga menyebabkan penilaian terhadap kualitas pelayanan menjadi menurun [16].

Penilaian kinerja merupakan proses control kinerja karyawan yang dievaluasi sesuai standart tertentu [17]. Penilaian kinerja dilakukan secara efektif untuk mengarahkan perilaku karyawan dalam menghasilkan

jasa dengan kualitas yang tinggi [18]. Selain itu penilaian suatu kinerja karyawan juga dilakukan untuk memotivasi karyawan melakukan tugas-tugasnya dalam mewujudkan tujuan dari perusahaan. Di dalam motivasi kinerja karyawan tidak maunya belajar sehingga membuat rendahnya dalam semangat kerja. Mendefinisikan evaluasi kinerja merupakan saran untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasi. Banyak organisasi berupaya mencapai sasaran suatu kejujuran yang terbaik dan terpercaya di dalam bidangnya. Untuk itu sangat tergantung dari para pelaksanaanya, yaitu para karyawan mereka mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Untuk itu, perlu perhatian hendaknya ditujukan kepada kinerja, suatu konsepsi atau wawasan bagaimana kita bekerja agar mencapai yang terbaik. Hal ini berarti bahwa kita harus memimpin orang-orang dalam melaksanakan kegiatan dan membina mereka penting dan berharga dengan kegiatan organisasi [19].

Mengevaluasi kualitas pelayanan frontliner dapat mempengaruhi setiap aktifitas karyawan dalam mengontrol dan menjalankan setiap program kerja perusahaan. Dimana motivasi kerja diperlukan untuk mendorong upaya dan keinginan yang di dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya serta mengarahkan perilakunya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam lingkungan pekerjaan. Motivasi terbentuk karena adanya kebutuhan, keinginan dan dorongan untuk bertindak demi tercapainya kebutuhan dan tujuan. Seorang karyawan akan berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya salah satu dengan bekerja. Dengan demikian, motivasi kerja dapat diartikan sebagai dorongan yang mengakibatkan seseorang anggota atau organisasi mau dan rela mengerahkan kemampuannya dalam bentuk keahliannya atau keterampilan, tenaga, dan waktu untuk mengerakkan berbagai kegiatan yang menjadi tanggungjawab dan menunaikan kewajiban dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya [20].

Kualitas pelayanan dievaluasi ke dalam lima dimensi besar, yaitu: Reliability (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan, Responsivness (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat, Assurance (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, Empati (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan, Tangible (kasat mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta komunikasi. Dimana dimensi tersebut dibedakan menjadi lima tetapi dianggap sebagai komponen yang terpisah tetapi lebih merupakan hasil penggabungan atas semua nilai atau dimensi dari kualitas pelayanan.

Evaluasi kinerja harus dilaksanakan secara objektif sesuai dengan teori dalam ilmu evaluasi kinerja.

Ketidakobjektifan melaksanakan evaluasi kinerja akan menimbulkan masalah hubungan industrial. Evaluasi kinerja tidak boleh dilakukan berdasarkan suka atau tidak suka penilai terhadap ternilai. Jika hal tersebut terjadi, evaluasi kinerja adalah keadilan procedural, keadilan *distributive*, keadilan interaksional, persamaan, tidak adanya diskriminasi, terbuka, rahasia, dan tidak adanya kebohongan. Suatu sistem evaluasi kinerja yang disusun berdasarkan teori ilmu evaluasi kinerja dan dilaksanakan secara objektif akan berdampak positif bagi para pegawai atau karyawan dan organisasi. Evaluasi kinerja yang diterima dengan baik oleh para pegawai dapat meningkatkan kepuasan kerja. komitmen organisasi, mengurangi tingkat absen dan Pindak kerja (*turnover*). Mengevaluasi kinerja karyawan dapat mempengaruhi setiap aktifitas karyawan dalam mengontrol dan menjalankan setiap proyek perusahaan. Dimana motivasi untuk karyawan diperlukan untuk mendorong, meningkatkan, dan mengarahkan para karyawan dalam memenuhi tujuan dari perusahaan. Dan para karyawan menunjukkan seberapa keras seseorang berusaha untuk mencapai tujuannya. Landasan hukum tentang kinerja dalam surah at- Tawbah ayat 105.

عَلِمَ إِلَىٰ وَسْتَرُونَ طَوْلَهُمُؤْنَنٌ وَرَسُولُهُ عَمَلَكُمُ اللَّهُ فَسِيرُى أَعْمَلُوا وَقُلْ  
تَعْمَلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فَيَنْتَهُمُ وَالشَّهَادَةُ الْعَيْبُ

Dan, katakanlah : "Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaan, begitu juga Rasulnya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Dengan demikian, motivasi kerja itu dapat diartikan sebagai dorongan yang mengakibatkan seseorang anggota atau organisasi mau dan rela mengarahkan kemampuannya dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga, dan waktu untuk menggerakkan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawab dan menunaikan kewajiban dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditemukan sebelumnya. Dengan demikian pengertian motivasi kerja dalam penelitian ini adalah dorongan yang dari dalam diri karyawan untuk mau bekerja dengan sungguh-sungguh dan dapat memberikan pelayanan yang bermutu kepada nasabahnya untuk mencapai tujuan yang diharapkan, dengan indikator: tanggung jawab, kewajiban, mempunyai tujuan, perduli terhadap pekerjaan, keinian meningkatkan pekerjaan, membentuk keterampilan.

Oleh sebab itu, sebuah perusahaan atau badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan, (Bank) yang selain itu juga masyarakat dapat menyalurkan kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan. Kualitas pelayanan frontliner sangat didukung oleh evaluasi kinerja dan motivasi kerja pegawai, namun fakta dilapangan menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berjalan dengan efektif hal ini nasabah merasa kecewa kepada kualitas pelayanan yang mana kualitas pelayanan tidak berjalan

dengan baik dikarenakan kualitas pelayanan dari frontliner menyepelekan keluhan dari nasabah juga adanya miskomunikasi antara pihak nasabah dengan Bank dan pihak dari Bank membolak-balikkan atas keluhan transaksi penarikan terkait dengan pelaksanaan pelayanan di bank BTN yang beranggapan bahwa pihak nasabah tidak pandai(Nasabah et al. 2021). Sebuah kualitas pelayanan harus dievaluasi atau ditinjau lebih lanjut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik pada nasabah. Untuk itu memotivasi karyawan dengan memelihara hubungan baik kepada seluruh karyawan yang ada dalam perusahaan, kepala bidang harus mampu menjalin Kerjasama dengan memberikan semangat, arahan, dan masukan yang memotivasi, guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadi salah satu faktor dalam menjalankan program kerja dalam perusahaan. Memberikan arahan kepada karyawan agar dapat memotivasi para karyawan.

Bank BTN Syariah KCP Setia Budi Medan merupakan perusahaan yang berdasarkan dengan prinsip syariah, khususnya umat islam yang semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan tentang pengrahanan terhadap bunga bank. Berdasarkan observasi awal di temukan bahwa Bank BTN Syariah masih adanya karyawan yang kurang dalam menjalankan ketidakdisiplinan yang menyepelekan nasabah serta kurangnya komunikasi sehingga dapat berpengaruh terhadap pekerjaan karyawan di Bank BTN Syariah. Dalam penelitian ini menggunakan variabel yang diteliti dikelompokkan menjadi dua kelompok.

## 2. Metode Penelitian

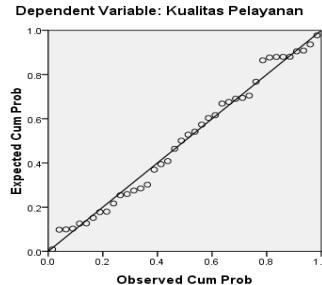
Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan daftar pertanyaan dan kuisioner dalam pengumpulan data. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel, penelitian ini dilakukan pada karyawan Bank BTN Syariah KCP Setia Budi Medan dengan populasi penelitian sebanyak 40 karyawan, dan teknik pengambilan sampel pada penelitian yaitu dengan menggunakan total sampling yaitu seluruh populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 40 karyawan Bank BTN Syariah KCP Setia Budi Medan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan observasi, kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji validitas dan reabilitas, analisis statistik deskriptif, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi berganda, uji t, Uji F, Uji R.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini agar hasil yang diperkirakan sebelumnya tidak menyimpang dari model regresi linier berganda, maka harus memenuhi asumsi klasik adalah uji Normalitas. Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen,

variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik untuk berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas. Hasil Uji Normalitas ditampilkan dalam Gambar 1.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

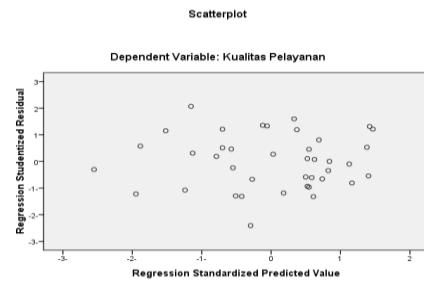
Dari Gambar 1 terlihat data menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebaran mengikuti garis diagonal, hal ini berarti data terdistribusi normal. Dan dengan ini model regresi layak digunakan dalam penelitian. Multikolonieritas dideteksi menggunakan nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF=1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai cutoff yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0.10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10. Uji Multikolonieritas akan disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Evaluasi Kinerja	,872	1,042
Motivasi Kerja	,870	1,042

Pada Tabel 1 uji multikolonieritas diatas yaitu variabel Relavansi, keandalan, dapat dibandingkan, konsistensi, dan dapat dihitung, memiliki nilai tolerance kurang dari 1, demikian juga angka VIF kurang dari 10, maka memiliki arti jika data tersebut tidak terjadi multikolonieritas. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas atau yang homokedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan

melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Selanjutnya Hasil Uji Heterokedastisitas ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Pada Gambar 2 kriteria pengujian heterokedastisitas dengan analisis grafik, apabila penyebaran data tidak membentuk pola tertentu (acak) berarti data heterokedastis atau bisa dikatakan tidak terdapat gejala heterokedastisitas karena dari grafik diatas sebenarnya tidak membentuk pola tertentu yang artinya tidak terdapat gejala heterodastisitas dalam model regresi. Analisis Regresi Berganda yaitu analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya bersekalai interval atau rasio. Selanjutnya Hasil Pengujian Persamaan Regresi Linier Berganda disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengujian Persamaan Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standarized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-32,20	15,420		-1,875	,025
Evaluasi Kinerja	,835	,157	,691	5,652	,000
Motivasi Kerja	1,088	,513	,241	2,273	,016

Pada Tabel 2. Hasil Pengujian Persamaan Regresi Linier Berganda Y adalah  $\alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$ .  $Y = -32,201 + 0,835X_1 + 1,088X_2 + e$ . Maksudnya adalah dapat di interpretasikan sebagai berikut nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar -32,201 menyatakan bahwa jika variabel evaluasi kinerja dan motivasi kerja dianggap konstanta atau sama dengan nol (0) maka kualitas pelayanan bernilai -32,201. Koefisien regresi evaluasi kinerja sebesar 0,835 hal ini menyatakan jika evaluasi kinerja di lakukan dengan baik maka Kualitas pelayanan akan semakin bagus sebesar 0,835 dan begitu pula sebaliknya, jika evaluasi kinerja di lakukan tidak dengan baik, maka kualitas pelayanan akan menurun. Koefisien regresi motivasi kerja sebesar 1,088 hal ini menyatakan jika motivasi kerja karyawan

bagus/baik maka Kualitas pelayanan akan semakin bagus sebesar 1,088 dan begitu pula sebaliknya, jika motivasi kerja karyawan tidak bagus/baik, maka kualitas pelayanan akan menurun. Hasil uji t untuk melihat pengaruh Evaluasi Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner di Bank BTN Syariah Kcp Setiabudi Medan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Stand Beta	t	Sig
	B	Std. Err			
1 (Constant)	-32,20	15,42		-1,875	,025
Evaluasi Kinerja	,835	,157	,691	5,652	,000
Motivasi Kerja	1,088	,513	,241	2,273	,016

Pada Tabel 3 uji t yang dijelaskan yang dijelaskan diatas maka dapat diinterpretasikan pengaruh Evaluasi Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner di Bank BTN Syariah Kcp Setiabudi Medan adalah pengaruh evaluasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan thitung > ttabel 5,652 > 1,683 dan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,000 < level of significant 0,05. Sehingga menyatakan terdapat pengaruh evaluasi kinerja secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan thitung > ttabel 2,273 > 1,683 dan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,016 < level of significant 0,05. Sehingga menyatakan terdapat pengaruh motivasi kerja secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji F untuk pengaruh Evaluasi Kinerja Dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner Di Bank Btn Syariah Kcp Setia budi Medan dapat disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4, Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
Regression	351,348	182,439	22,186	,000 <sup>a</sup>
Residual	237,903	8,574		

Dari Tabel 4 hasil uji F didapatkan nilai Fhitung > F tabel atau 22,186 > 2,44 dan nilai signifikan yang dihasilkan 0,000 < 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel independen antara lain Evaluasi Kinerja ( $X_1$ ) dan Motivasi Kerja ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y). Koefisien determinasi (R square) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Semakin besar R square suatu variabel independen menunjukkan semakin dominannya pengaruh terhadap variabel dependennya. Dapat ditentukan koefisien hasil uji determinasi disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5 Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,693 <sup>a</sup>	,413	,664	2,306

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh angka R Square sebesar 0,413 atau 41,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel evaluasi kinerja dan motivasi kerja sebesar 41,3%. Sedangkan sekitar 57,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Hal ini menunjukkan semakin bagus evaluasi kinerja dan motivasi kerja maka akan semakin bagus kualitas pelayanan. Adapun selebihnya dipengaruhi oleh faktor yang lainnya.

Evaluasi Kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayan Frontliner Di Bank Btn Syariah Kcp Setiabudi Medan. Hasil penelitian menunjukkan Pengaruh evaluasi kinerja signifikan terhadap kualitas thitung > ttabel 5,652 > 1,683 dan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,000 < level of significant 0,05. Sehingga keputusan hipotesisnya adalah hipotesis pertama diterima untuk menyatakan pengaruh evaluasi kinerja signifikan terhadap kualitas pelayanan artinya H1 diterima dan H0 ditolak. Ini berarti pengaruh evaluasi kinerja signifikan terhadap kualitas pelayanan Frontliner di Bank BTN Syariah KCP Setiabudi Medan. Berdasarkan hasil kuesioner tentang evaluasi kinerja terdapat tanggapan responden yang menjawab tidak setuju dan kurang setuju yaitu karyawan sebagai ternilai harus mampu memberikan kinerja yang maksimal selama proses evaluasi, dengan jumlah responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang atau 10% dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 7 orang atau 14%. Oleh karena itu, sebaiknya pimpinan PT. Bank BNI Syariah Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat bukan hanya menilai karyawan pada saat evaluasi kinerja saja tetapi diluar evaluasi kinerja agar karyawan tetap memberikan kinerja yang maksimal tanpa harus menunggu proses evaluasi kinerja. Motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayan Frontliner di Bank BTN Syariah KCP Setiabudi Medan.

Hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan thitung > ttabel 2,273 > 1,683 dan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,016 < level of significant 0,05. Sehingga keputusan hipotesisnya adalah hipotesis kedua diterima untuk menyatakan motivasi kerja signifikan terhadap kualitas pelayanan artinya H2 diterima dan H0 ditolak. Ini berarti motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Frontliner Di Bank Btn Syariah Kcp Setiabudi Medan. Berdasarkan hasil analisis data statistik tabel model coffisien, menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,590. Dari besar pengaruh variabel independen atau motivasi kerja (X) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan (Y) ditunjukkan oleh nilai standart coffisien sebesar 0,5 artinya 59% berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa besar pengaruh variabel independen atau motivasi kerja (X) terhadap variabel

dependen kualitas pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Mappa kasunggu Kabupaten Takalar sebesar 0,5 yang artinya 59%.

#### 4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan Pengaruh evaluasi kinerja signifikan terhadap kualitas thitung > ttabel 5,652>1,683 dan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,000<level of significant 0,05. Hal ini berarti pengaruh evaluasi kinerja signifikan terhadap kualitas pelayanan Frontliner di Bank BTN Syariah KCP Setiabudi Medan, dan hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan thitung>ttabel 2,273>1,683 dan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,016<level of significant 0,05. Hal ini menunjukkan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Frontliner di Bank BTN Syariah KCP Setiabudi Medan.

#### Daftar Rujukan

- [1] Mulenga, R. M., Nzala, S., & Mutale, W. (2018). Establishing common leadership practices and their influence on providers and service delivery in selected hospitals in Lusaka province, Zambia. *Journal of Public Health in Africa*, 9(3). DOI: <https://doi.org/10.4081/jphia.2018.823> .
- [2] Ismajli, N., Zekiri, J., Qosja, E., & Krasniqi, I. (2015). The Importance of Motivation Factors on Employee Performance in Kosovo Municipalities. *Journal of Public Administration and Governance*, 5(1), 23. DOI: <https://doi.org/10.5296/jpag.v5i1.7082> .
- [3] Hartono, B., & Jakri, J. (2019). Coaching Method and Performance of Nurses (Case Study at Regional Hospital of Cibinong At Bogor Regency, West Java Province). *Journal of Ultimate Public Health*, 3(1), 148–157. DOI: <https://doi.org/10.22236/jump-health.v3i1.p148-157> .
- [4] Chen, M., Ran, B., Gao, X., Yu, G., Wang, J., & Jagannathan, J. (2021). Evaluation of occupational stress management for improving performance and productivity at workplaces by monitoring the health, well-being of workers. *Aggression and Violent Behavior*. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.avb.2021.101713> .
- [5] Jusuf Zekiri, N. I. (2015). The Importance of Motivation Factors on Employee Performance in Kosovo Municipalities. *Journal of Political Sciences & Public Affairs*, 03(02). DOI: <https://doi.org/10.4172/2332-0761.1000152> .
- [6] Ediyanto, M., Kismartini, K., Astuti, R. S., & Afrizal, T. (2021). Akuntabilitas Layanan Surat Izin Mengemudi Keliling di Jawa Tengah. *PERSPEKTIF*, 11(1), 77–87. DOI: <https://doi.org/10.31289/perspektif.v1i1.5346> .
- [7] Cromhout, D., & Duffett, R. (2022). Exploring The Impact of Student Developed Marketing Communication Tools and Resources On Smes Performance And Satisfaction. *Small Business International Review*, 6(1), e422. DOI: <https://doi.org/10.26784/sbir.v6i1.422> .
- [8] Stolfova, A., & Fajfrlikova, P. (2019). Development of Employees' Evaluation and Motivation systems in Czech NGO. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 5(1), 26–45. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJPPSPM.2019.096682> .
- [9] Rosmiati, K. A. A., Martini, I. A. O., Gordi, A. A. N. O. S., & Diwya, K. G. S. (2021). Menelisik Eksistensi Restoran Lake View Kintamani Di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 13(2), 378. DOI: <https://doi.org/10.23887/jjpe.v13i2.39930> .
- [10] Patro, C. S. (2020). An Evaluation of Employees' Competence Towards The Development of A Learning Organization. *International Journal of Knowledge Management*, 16(4), 26–41. DOI: <https://doi.org/10.4018/IJKM.2020100102> .
- [11] Chungade, T. D., & Kharat, S. (2018). Employee performance assessment in virtual organization using domain-driven data mining and sentiment analysis. In *Proceedings of 2017 International Conference on Innovations in Information, Embedded and Communication Systems, ICIECS 2017* (Vol. 2018-January, pp. 1–7). Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc. DOI: <https://doi.org/10.1109/ICIECS.2017.8276093> .
- [12] Nashkerska, M. (2018). Methodological Foundations of The Analysis of Budgetary Institution Labour Resources. *Economic Analysis*, 28(4), 218–224. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2018.04.218> .
- [13] Purity, M., Eilish, M., Ogenna, U., Honorati, M., & Henry, M. (2017). The Impact of Supportive Supervision on the Implementation of HRM processes; A Mixed-Methods study in Tanzania. *Health Systems and Policy Research*, 04(01). DOI: <https://doi.org/10.21767/2254-9137.100066> .
- [14] Lepir, L., Šćepović, D., & Radonjić, A. R. (2017). Challenges of Human Resource Management In The Institutions For Care of Elderly People. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 200). Institute of Physics Publishing. DOI: <https://doi.org/10.1088/1757-899X/200/1/012030> .
- [15] ANGHEL-VLAD, S. (2018). Comparative Analysis of the Performance Evaluation of the Human Resources in the Hotel Industry. *Review of International Comparative Management*, 19(2), 175–186. DOI: <https://doi.org/10.24818/rmci.2018.2.175> .
- [16] Žaptorius, J. (2013). Applying The Priority Distribution Method for Employee Motivation. *Business, Management and Education*, 11(2), 256–280. DOI: <https://doi.org/10.3846/bme.2013.15> .
- [17] Makarenko, S., Oliynyk, N., & Kazakova, T. (2019). Improving The Method Approach To The Rating Evaluation of Employees As Professional Career Development. *Baltic Journal of Economic Studies*, 4(5), 179. DOI: <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2018-4-5-179-187> .
- [18] Barreto Fernandes, F. A., & Ortúñoz, B. H. (2018). Usability and User-Centered Design - User Evaluation Experience in Self-Checkout Technologies. *Universitat Politècnica de Valencia*. DOI: <https://doi.org/10.4995/sd2017.2017.6634> .
- [19] Lukac, P. (2018). System Of State Service Performance Evaluation. In *5th SGEM International Multidisciplinary Scientific Conferences on SOCIAL SCIENCES and ARTS SGEM2018, Modern Science* (Vol. 5). STEF92 Technology. DOI: <https://doi.org/10.5593/sgemsocial2018h/11/s01.015> .
- [20] Ekaterine Gigolashvili, E. G. (2022). Challenges of Enterprises Optimal Growth in Terms of the Covid-19 Pandemic. *Economics*, 105(1–2), 85–105. DOI: <https://doi.org/10.36962/ecs105/1-2/2022-85> .