

EFIKASI DIRI, ENGAGEMENT DAN KEMAMPUAN
Memperjelas Pengaruh Kinerja *Frontliner* Terhadap Kepuasan
Nasabah Bank BCA

Heny Herawati

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam As-Syafi'iyah
Henyherawati.feb@uia.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada salah satu bank swasta di Jakarta melalui efikasi diri, *engagement*, dan kemampuan para *frontliner*. Dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. melalui *proporsionatel random sampling*. Data diolah menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* dengan aplikasi AMOS 24. Dengan sampel sebanyak 212 orang, Hasil penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri, *engagement* dan kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi dan profesional efikasi diri, *engagement*, dan kemampuan para *frontliner* perbankan maka semakin tinggi kinerja karyawan bank tersebut. Dan semakin tinggi kinerja para *frontliner* akan semakin puas nasabah perbankan dalam menerima pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Efikasi diri, *Engagement*, Kemampuan, Kinerja.

Abstract

This study aims to determine the effect of frontliner performance on customer satisfaction at a private bank in Jakarta through self-efficacy, engagement, and the ability of frontliners. By using descriptive quantitative method. through proportional random sampling. The data was processed using the Structural Equation Model (SEM) with the AMOS 24 application. With a sample of 212 people, the results showed that self-efficacy, engagement and ability had a positive and significant effect on performance. The higher and professional the self-efficacy, engagement, and ability of the banking frontliners, the higher the performance of the bank's employees. And the higher the performance of the frontliners, the more satisfied banking customers will be in receiving the services provided.

Key Words: Ability, , *Engagement*, Self Efficacy, Performance

PENDAHULUAN

Kinerja suatu bank salah satunya disebabkan karena bagaimana cara kerja para *frontliner* dalam memberikan pelayanannya kepada para nasabahnya. *Frontliner* bagi bank juga merupakan Sumber daya yang harus dipertahankan dan ditingkatkan karena mereka harus berhadapan langsung dengan nasabah. Kinerja *frontliner* merupakan cerminan citra dari suatu bank. Dalam melaksanakan tugas, Kinerja *frontliner* harus berpegang kepada SMART (Senyum, Menarik, Antusias, Ramah, dan Teliti), sehingga nasabah akan tetap loyal dalam melakukan transaksi keuangannya pada perbankannya. Semakin puas nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*, semakin banyak transaksi yang dilakukan oleh nasabah, maka nilai transaksi pada bank tersebut akan meningkat.

Kinerja *frontliner* akan menentukan kegiatan transaksi dapat berjalan lancar, dan memberikan keuntungan yang tinggi. Bank harus selalu berupaya memberikan pelatihan dan pendampingan agar kinerja *frontliner* tetap tinggi. Jika *frontliner* berprestasi tinggi, maka akan dapat memperpendek proses sebuah transaksi.

Perkembangan Teknologi perbankan saat ini akan mempercepat proses transaksi keuangan baik individu maupun perusahaan (Martinsons, 2009). Dengan demikian akan merubah transaksi keuangan yang ada menjadi lebih mudah, kompleks dan dinamis. Kinerja atau produktifitas kerja dapat meningkat apabila digabungkan dengan sumberdaya lainnya, (Akingbade, 2011). Penelitian (Anderson, 2017) menyatakan bahwa dengan adanya perkembangan teknologi akan membuat pegawai lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil survei menyatakan bahwa dengan adanya Kualitas Layanan yang meningkat pada suatu bank maka loyalitas dan Kepuasan Nasabahnya pun akan meningkat.. Nasabah tentunya akan menjadi relasi bank, dan akan selalu ingin diberikan Layanan yang baik serta mendapatkan kepuasan dalam penggunaan semua produk perbankan. Berikut ini data Top Brand Index penggunaan mobile banking :

Tabel 1. Top Brand Index M-Banking Tahun 2017 – 2021

Keterangan	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
M-BCA	48,1%	49,5%	44,5%	45,5%	47,5%
M-Banking Mandiri	21,1%	17,8%	16,6%	13,8%	12,9%
BRI Mobile	12,2%	14,6%	17,0%	20,5%	17,0%
BNI Mobile	10,1%	11,4%	12,3%	11,3%	14,0%
Danamon	5,6%	6,6%	9,0%	7,0%	7,2%
CIMB Niaga	-	3,3%	3,4%	4,0%	4,1%

Sumber : www.topbrand-award.com

Tabel diatas terlihat bahwa m-BCA memiliki keunggulan dibanding bank lainnya. Dari data diatas diketahui bahwa sejak tahun 2017 hingga 2021 M-BCA mengalami kenaikan dan penurunan namun hal itu tidak mempengaruhi padaranting M-BCA karna masih tetap menjadi pilihan utama aplikasi mobile banking dibandingkan dengan bank lain. Karena prioritas utama bank BCA adalah bagaimana menumbuhkan loyalitas pada nasabahnya melalui peningkatan kualitas pelayanan.

KAJIAN PUSTAKA

Efikasi Diri

Efikasi diri merupakan keyakinan seseorang bahwadirinya memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan (Baron & Byrne, 2003, h.183). Efikasi diri dasar dari pembentukan motivasi, perasaan dan pencapaian personal, dan merupakan determinan kritikal dari *self-regulation* (Steinbauer et al., 2018).

Kemampuan (*ability*)

(Robbins, 2019) menjelaskan kemampuan merupakan kepastian seseorang untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Kemampuan merupakan kapabilitas untuk melaksanakan tugas (Milkovick dan Boudreau 1997 : 164)

Engagement

Engagement adalah kunci kesuksesan dan kemampuan bersaing organisasi (Alan M. Saks, 2019). *Engagement*, Merupakan tingkatan seseorang yang memiliki kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan. (Judge 2008:103) menjelaskan engagement sebagai antusiasme individual, dan keterlibatan karyawan dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Literasi Digital

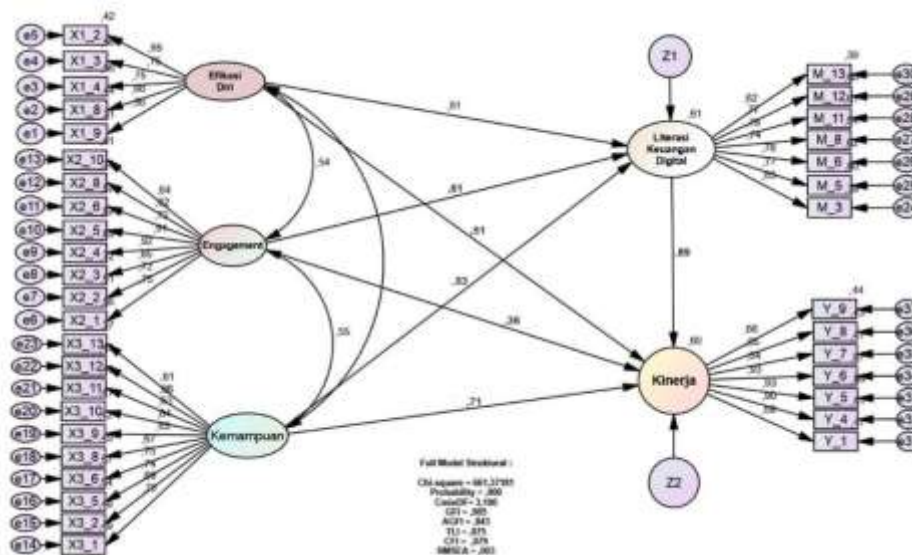
literasi digital adalah kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dari berbagai sumber yang disajikan melalui komputer (Seung-Hyun Lee, 2014). Deakin University's Graduate Learning Outcome 3 (DU GLO3), menjelaskan literasi digital adalah pemanfaatan teknologi untuk menemukan, menggunakan dan menyebarkan informasi dalam dunia digital.

Kinerja Karyawan

(Lepine et.al., 2018), menjelaskan kinerja adalah pencapaian dari pekerjaan, apa, dan bagaimana melakukan pekerjaan . (Jackson et all : 2002) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah seberapa besar kontribusi yang diberikan pegawai kepada perusahaan

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengolahan data dengan menggunakan uji statistik *Structural Equation Modelling* (SEM). Dengan sampel sebanyak 212 karyawan pada bank BCA .Dngan prosedur pngumpulan dan pengolahn data dengan model SEM-AMOS.



Gambar kerangka pemikiran.

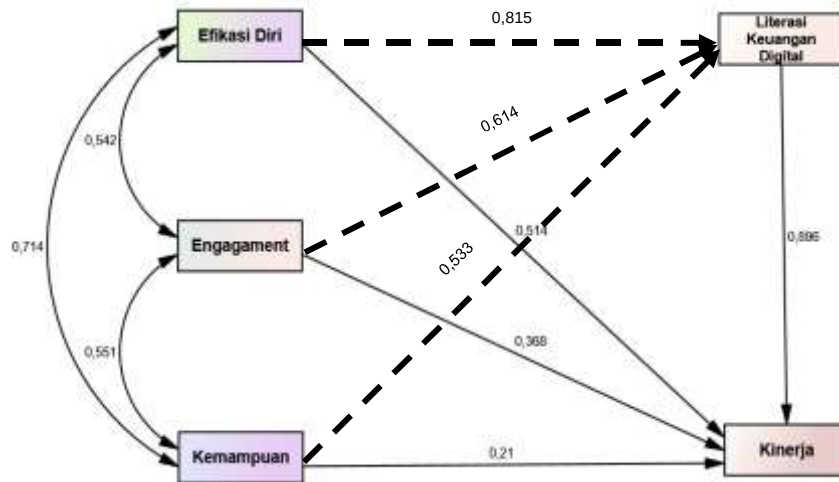
HASIL PENELITIAN

Tabel Indeks *Goodness Of-Fit Index*

No	Ukuran GOF	Cut off	Hasil Estimasi	Kesimpulan Hasil Uji
A Ukuran Kesesuaian Absolut				
1	Statistik <i>Chi-Square</i> (df = 620)	< Chi-Square tabel = 679,035	661,371	Good Fit
2	P-Value	> 0,05	0.000	Bad Fit
3	CMIN/df	< 2	3.100	Good Fit
4	GFI	> 0,9	0,965	Good Fit
5	RMSEA	< 0,05	0,002	Good Fit
B Ukuran Kesesuaian Komparatif				
1	AGFI	> 0,9	0,853	Marjinal Fit
2	NFI	> 0,9	0,831	Marjinal Fit
3	CFI	> 0,9	0,869	Marjinal Fit
C Ukuran Kesesuaian Parsimonious				
1	TLI	> 0,9	0,865	Marjinal Fit
2	IFI	> 0,9	0,882	Marjinal Fit
3	PGFI	> 0,9	0,815	Marjinal Fit
4	PNFI	> 0,9	0,874	Marjinal Fit

Sumber : Data diolah

Secara keseluruhan hasil diperoleh adalah Fit Model. Mka hipotesis analisis SEM diterima artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara matrik kovarian data dengan matrik kovarian (*implied covariance matrix*). Dengan demikian hasil dari *fit model* (*Full Model*) dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh antar variabel.



PEMBAHASAN

1. Pengaruh Efikasi diri Terhadap Kinerja Karyawan

Efikasi diri yang dimiliki oleh para *frontliner* bank BCA ternyata mampu memberikan pengaruh langsung yang tinggi terhadap peningkatan kinerja *frontliner* bank BCA. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian (Machmud, S. 2018). (Fatih Çetin and Duysal Askun, 2017); (Salman et.al, 2016). bahwa *self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2. Pengaruh Engagement Terhadap Kinerja Karyawan

Engagement secara empiris mampu meningkatkan dan mempengaruhi kinerja karyawan. Energi untuk bekerja yang dimunculkan dari karyawan, terbukti mampu mempengaruhi dan meningkatkan kinerja karyawan. Ini sejalan dengan penelitian (Anitha J, 2014), (Fatah 2015) (Agnes 2017) bahwa *engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan

Kemampuan secara empiris mampu meningkatkan dan mempengaruhi kinerja karyawan. Pengaruh yang paling dominan dan terlihat nyata dari kemampuan adalah karakteristik *Phisychal Ability*. Hasil ini sesuai penelitian (Wiwik 2018) (Wesly, 2018) bahwa kemampuan intelektual, berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

4. Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kinerja dimediasi oleh Literasi Keuangan Digital

Hasil penelitian menyatakan bahwa efikasi diri dengan dimediasi literasi keuangan digital mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa efikasi diri mampu berperan penting dalam peningkatan kinerja karyawan, melalui peningkatan literasi keuangan digital. (Singh, H, 2015); (Henny et.al, 2019); (Machmud, S. 2018); (Askun, 2017); (Salman et.al, 2016).

5. Pengaruh *Engagement* terhadap Kinerja dimediasi oleh Literasi Keuangan Digital

Hasil penelitian menyatkan bahwa literasi keuangan digital dapat memberikan kontribusi kepada *engagement* serta dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa *engagement* mampu bemiliki peran penting dalam peningkatan kinerja karyawan, melalui peningkatan literasi keuangan digital. (Anitha J, 2014; (Roy 2017); (Singh, H, 2015; (Henny et.al, 2019)

6. Pengaruh Kemampuan terhadap Kinerja dimediasi oleh Literasi Keuangan Digital

Hasil penelitian menyatakan bahwa literasi keuangan digital dapat memberikan kontribusi kepada kemampuan karyawan serta mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian yang sama (Singh, H, 2015; Henny et.al, 2019) bahwa Kemampuan karyawan memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja karyawan, melalui peningkatan literasi keuangan digital.

7. Pengaruh Literasi Keuangan Digital Terhadap Kinerja

Dengan adanya Literasi keuangan digital dapat meningkatkan kinerja karyawan hal ini dibuktikan bahwa kinerja karyawan meningkat terlihat dengan meningkatnya literasi keuangan digital meningkat. (Singh, 2015) (Henny et.al, 2019) menjelaskan hasil penelitiannya membuktikan bahwa literasi keuangan digital memberikan moderasi yang signifikan dan pengaruhnya pada hubungan antara perilaku kerja inovatif dan kinerja.

KESIMPULAN

1. BCA cabang di Jakarta telah melakukan implementasi mesin digital secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskripsi bahwa setiap variabel penelitian yang tersebar mendukung atmosfer pelaksanaan literasi keuangan digital.
2. Efikasi diri, *engagement* dan kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap literasi keuangan digital. Dengan demikian literasi keuangan digital bagi perbankan sangat penting untuk memastikan bahwa level efikasi diri para *frontliner* dalam pelaksanaan literasi keuangan digitalnya.
3. Untuk meningkatkan kinerja para *frontliner* maka perlu bagi perbankan untuk meningkatkan literasi keuangan digitalnya terlebih dahulu.

4. BCA cabang di Jakarta perlu meningkatkan literasi keuangan digitalnya pada dimensi *digital financial product*. Hal ini terbukti bahwa dengan adanya Literasi keuangan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perbankan .

KETERBATASAN PENELITIAN

Meskipun penelitian ini penting, namun masih memiliki banyak kekurangan baik tempat penelitian yang terbatas yaitu bCA cabang Jakarta . Temuan akan menjadi lebih baik dengan sampel yang lebih luas dengan waktu yang lebih panjang. Ini akan membantu menawarkan gagasan yang realistis tentang meningkatkan literasi keuangan digital perbankan pada dimensi *digital financial productnya*. Pembatasan ini merupakan kesempatan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas kajian pada topik yang berbeda- beda sehingga akan dapat ditemukan hasil yang lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Anitha, J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308–323. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2013-0008>
- Bank Indonesia. 1998. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan UndangUndang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Jakarta: Gramedia
- Carter, W. R., Nesbit, P. L., Badham, R. J., Parker, S. K., & Sung, L. K. (2018). The effects of employee engagement and self-efficacy on job performance: a longitudinal field study. *International Journal of Human Resource Management*, 29(17), 2483–2502. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1244096>
- Deakin Learning Futures (2013), Communication Skills: http://www.deakin.edu.au/__data/assets/pdf_file/0017/38006/digital-literacy.pdf, diakses tanggal 5 Oktober 2015
- Ghifari, M., Mustika, V. E., Rosidah, H. K., & Kirana, A. (2015). Pemanfaatan media sosial oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. *SEMNAS Penguatan Individu Di Era Revolusi Informasi*, 216–222.
- Handoyo, A. (2017). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Tirta Rejeki Dewata. *Agora*, 5(1).
- Kinicki, A., Kreitner, R., Cole, N., Digby, V., & Koziol, N. (2010). Organizational Behaviour, Third CDN Edition. *McGraw-Hill Ryerson Higher Education (2010)*. Retrieved from <http://usir.salford.ac.uk/4694/>

- Kemal, A. A. (2019). Mobile banking in the government-to-person payment sector for financial inclusion in Pakistan*. *Information Technology for Development*, 25(3), 475 –502. <https://doi.org/10.1080/02681102.2017.1422105>
- Morgan, P.J., B. Huang, L. Trinh. 2019. The Need to Promote Digital Financial Literacy for the Digital Age. T20 Policy Brief. Available at: <https://t20japan.org/policy-brief-needpromote-digital-financial-literacy>
- Marsh, E. (2018). Understanding the Effect of Digital Literacy on Employees’ Digital Workplace Continuance Intentions and Individual Performance. *International Journal of Digital Literacy and Digital Competence*, 9(2), 15–33. <https://doi.org/10.4018/ijdlcd.2018040102>
- Margaretha, F., & Pambudhi, R. A. (2015). Tingkat Literasi Keuangan Pada Mahasiswa S-1 Fakultas Ekonomi. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)*, 17(1), 76–85. <https://doi.org/10.9744/jmk.17.1.76-85>
- Milkovich, George T., dan Bodreau, John W., 1997, Human Resource Management, Richard D. Irwin, USA.
- Mohammadyari, S., & Singh, H. (2015). Understanding the effect of e-learning on individual performance: The role of digital literacy. *Computers and Education*, 82, 11–25. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2014.10.025>
- Noviawati, D. R. (2016). Pengaruh Self Efficacy terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Divisi Finance dan Human Resources PT. Coca-Cola Distribution Indonesia, Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(3), 1–12.
- Robbins, Stephen P. 1996. Organization Behavior Concepts. Controversies, Application. New Jersey. Prentice Hall
- Riski Amaliyah, R. S. W. (2015). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Literasi Keuangan Di Kalangan Umkm Kota Tegal. *Management Analysis Journal*, 4(3), 252–257. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i3.8876>
- Santoso, H., Elidjen, Abdinagoro, S. B., & Arief, M. (2019). The role of creative selfefficacy, transformational leadership, and digital literacy in supporting performance through innovative work behavior: Evidence from telecommunications industry. *Management Science Letters*, 9(Special Issue 13), 2305–2314. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.7.024>
- Setiawan, O. D., & Widjaja, D. C. (2017). Analisa Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Shangri-La Hotel Surabaya. *Journal Manajemen*, 120–134.
- Siswanto, S. (2013). Literasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) masyarakat desa pantai, Survei di Desa Kota Bengkulu, Pangkal Pinang, Jakarta. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 16(2), 81. <https://doi.org/10.31445/jskm.2012.160201>

Sugiyono, D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Widyawati, I. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Literasi Finansial Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 1(1), 89. <https://doi.org/10.25273/jap.v1i1.527>