

**PENGARUH PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP MUTU
PELAYANAN PADA KANTOR PUSAT BANK BNI DI JAKARTA
PUSAT**

Feriandy¹, Giasnia Rika Nurry¹, Ifah Masrifah²

¹*Sekolah Tinggi Manajemen IMMI*

²*Universitas Panca Sakti Bekasi*

ferrykomando@gmail.com

ABSTRAK

Insentif merupakan faktor yang sangat penting dalam memberikan umpan balik kepada pegawai. Pimpinan organisasi juga perlu mengetahui latar belakang penyebab menurunnya Mutu pelayanan dan menurunnya mutu pelayanan, salah satunya masalah pengaruh insentif terhadap kerja pegawai, pimpinan organisasi harus memperhatikan prinsip keadilan dan kelayakan sesuai prosedur organisasi agar mencapai pegawai yang bermotivasi tinggi dan mencapai tujuan organisasi.

Tujuan dalam penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemberian insentif pengaruhnya terhadap mutu pelayanan pada Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat”.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat yang berjumlah 150 orang. Terkait hal penelitian, penulis menggunakan teknik Rumus Slovin. Dengan menggunakan teknik rumus slovin, maka diambil sampel sebanyak 60 pegawai pada Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat sebagai responden dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Terdapat pengaruh Pemberian Insentif (X) berpengaruh signifikan terhadap Mutu Pelayanan (Y), karena nilai t_{hitung} untuk variabel X (Pemberian Insentif) sebesar 12.906, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 60$ sebesar 2.000. Jadi $12.906 > 2.000$, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Pemberian Insentif (X) berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan (Y). Sedangkan untuk nilai R Square sebesar 0.742 artinya bahwa pemberian insentif memiliki pengaruh sebesar 74.2% terhadap mutu pelayanan sedangkan sisanya sebesar 25.8% berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pemberian Insentif dan Mutu Pelayanan

ABSTRACT

Giasnia Rika Nurry: The Effect of Providing Incentives on Service Quality at the Ministry of Defense of the Republic of Indonesia

Incentives are a very important factor in providing feedback to employees. Organizational leaders also need to know the background to the decline in employee performance and decreased quality of service, one of which is the problem of the influence of incentives on employee work, organizational leaders must pay attention to the principles of fairness and eligibility according to organizational procedures in order to achieve highly motivated employees and achieve organizational goals.

The purpose of this study is: "To find out and analyze the effect of providing incentives to the quality of service at the Ministry of Defense of the Republic of Indonesia".

In this study the authors use quantitative research, because the data obtained will be in the form of numbers. The population in this study were all employees of the Ministry of Defense of the Republic of Indonesia, amounting to 150 people. Related to the research, the authors use the Slovin formula technique. By using the Slovin formula technique, a sample of 60 employees was taken at the Ministry of Defense of the Republic of Indonesia as respondents in this study.

The results showed that: There was an effect of Giving Incentives (X) significantly influencing the Quality of Service (Y), because the value of t for the variable X (Providing Incentives) was 12,906, while the value of the table for $n = 60$ was 2,000. So $12,906 > 2,000$, it can be concluded that partially the provision of Incentives (X) affects the Quality of Service (Y). Whereas the R Square value of 0.742 means that the provision of incentives has an effect of 74.2% on the quality of service while the remaining 25.8% has an effect on other factors not examined by the authors in this study.

Keywords: Giving Incentives and Quality of Service

PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah organisasi pada saat ini tidak terlepas dari pemanfaatan maupun pengelolaan sumber daya manusia itu sendiri. Sumber daya manusia harus dikelola sedemikian rupa dan dikembangkan secara bertahap dan terus menerus supaya hasil yang diperoleh adalah yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakan mendapatkan hasil yang baik dan yang diinginkan oleh organisasi. Bermutu bukan hanya berarti pandai saja tetapi memenuhi semua syarat kualitas yang dituntut perkerjaan itu sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan sesuai dengan rencana.

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum.

Pelajaran yang berharga yang ditarik dari krisis tersebut adalah bahwa industri perbankan nasional masih lemah karena belum memiliki kelembagaan yang kokoh yang didukung dengan infrastruktur perbankan yang baik, sehingga pada akhirnya belum mampu mengatasi internal maupun eksternal "shock" yang datang secara tiba-tiba. Belum kokohnya perbankan merupakan tantangan yang masih harus diselesaikan guna mewujudkan perbankan Indonesia yang makin kuat, dan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi.

Dalam rangka mempertahankan menjadi bank yang sehat dan berkembang maka Bank BNI Pusat menyadari perlunya berbenah diri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah apalagi harapan dari manajemen Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat yaitu satu satunya Bank swasta yang kepemilikannya 100%. Manajemen menyadari persaingan perbankan semakin besar terutama dari bank-bank besar milik pemerintah, swasta, dan bank asing yang beroperasi di negeri.

Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat sebagai salah satu perusahaan di bidang jasa perbankan. Dalam menghadapi persaingan-persaingan yang semakin besar terutama dari bank-bank besar milik pemerintah, swasta, dan bank asing yang beroperasi di negeri ini, manajemen memerlukan manusia-manusia yang bertanggung jawab, berkualitas, memiliki kesadaran tinggi dan kemampuan kuat untuk mencapai cita-cita dan tujuan perusahaan.

Selain itu, tercapai tidaknya target dan realisasi perusahaan dikarenakan Mutu pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu, seorang pegawai selalu dituntut untuk bekerja secara maksimal demi kemajuan perusahaan. Dimana perusahaan tidak bisa lepas dari peranan Mutu pelayanan karena Mutu pelayanan berbanding lurus dengan output perusahaan. Salah satunya ialah peningkatan penyelesaian tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada pegawainya. Apabila dikerjakan sungguh-sungguh oleh pegawai maka output yang dihasilkan akan menghasilkan dampak positif, namun sebaliknya jika dikerjakan dengan suasana yang tidak kondusif maka output yang dihasilkan akan menghasilkan dampak negatif terhadap perusahaan.

Kepuasan nasabah sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan nasabah dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara Pelayanan dituntut untuk memenuhi harapan nasabah dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan oleh Pegawai saat ini dirasakan belum memenuhi harapan nasabah yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari nasabah. Oleh karena itu, Pelayanan harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua Pegawai, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap Pegawai Bank pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi Pelayanan (public service).

Tingkat kualitas kinerja Pelayanan memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan nasabah juga acuan bagi Bank untuk mengevaluasi penyelenggaraan Pelayanan sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan, dengan itu upaya penyempurnaan Pelayanan (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu mampu untuk memberikan pelayanan dengan tepat (accurately) sesuai dengan permintaan nasabah dan tanpa melakukan kesalahan setiap

kali dengan kemampuan untuk dipercaya (dependably) juga disertai sikap yang baik sopan dan santun. Menurut Ibrahim (2008:22), mutu Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian Pelayanan tersebut.

Dalam variabel ini perlu diperhatikan lagi pada sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah masih menunjukkan cukup baik, namun kedepannya dapat ditingkatkan kembali agar nasabah yang bergabung pada Bank BNI menjadi lebih baik. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Bank BNI diharapkan mengacu pada kepuasan nasabah, karena proses penilaian suatu pelayanan yang diberikan Pegawai berasal dari nasabah, sebab nasabah yang merasakan langsung atas layanan-layanan yang diberikan oleh Bank BNI melalui para Pegawai yang bertugas atas pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Namun adapun permasalahan mutu pelayanan Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat seperti halnya rendahnya kinerja birokrasi mengakibatkan rendahnya kualitas Pelayanan. Pegawai terkadang lebih cenderung untuk bekerja hanya sesuai dengan yang diperintahkan atau sesuai standar organisasi, pegawai merasa sudah lepas tanggung jawab dengan telah menyelesaikan pekerjaannya, padahal tidak jarang masih adanya waktu dan tenaga yang tersisa yang dimiliki pegawai untuk mengerjakan hal yang lebih tersebut.

Faktor yang mempengaruhi kualitas kerja adalah sarana dan prasarana, sistem penilaian kinerja, iklim organisasi, sistem didalam organisasi, sistem penilaian kinerja dan sistem kompensasi termasuk diantaranya adalah insentif. Dari banyaknya faktor yang mempengaruhi kualitas kerja diperkirakan yang paling signifikan diantaranya adalah insentif. Penilaian pekerjaan secara umum dilakukan dengan mempertimbangkan isi pekerjaan atau faktor seperti tanggung jawab, keterampilan atau kemampuan, tingkat usaha yang dilakukan dalam pekerjaan, dengan memperoleh kepuasan atas hasil kerjanya serta mendapatkan insentif yang layak.

Dalam memberi pelayanan yang baik kepada nasabah, pegawai juga dipengaruhi oleh pemberian insentif. Insentif merupakan salah satu bentuk rangsangan atau motivasi yang sengaja diberikan kepada pegawai untuk mendorong semangat kerja pegawai agar mereka bekerja lebih produktif lagi, meningkatkan prestasinya, dan mencapai tujuan organisasi (Sujatmoko, 2007:8). Pemberian insentif didalam suatu organisasi memegang peranan penting karena diyakini akan dapat mengatasi berbagai permasalahan di tempat kerja yang semakin kompleks seperti rendahnya kinerja dikarenakan semangat dan gairah kerja pegawai yang masih belum sepenuhnya baik, hal ini bisa disebabkan masih kurangnya motivasi kerja, status pegawai (bukan pegawai tetap) dan tidak adanya tambahan pendapatan bagi pegawai selain gaji. Bagi organisasi, adanya pemberian insentif diharapkan dapat meningkatkan Mutu pelayanan, produktivitas kerja, loyalitas, disiplin, rasa tanggung jawab terhadap jabatan dan semakin baiknya mutu kepemimpinan bagi pegawai, dengan adanya pemberian insentif mereka memperoleh kesempatan untuk menambah pendapatan, (Kadarisman, 2014:191). Sedangkan individu-individu biasanya akan terdorong untuk berperilaku sedemikian rupa yang mereka rasakan akan mengarah kepada perolehan ganjaran. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap organisasi untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Fungsi utama pemberian insentif adalah untuk meningkatkan kualitas kerja individu maupun kelompok dan tanggung jawab dan dorongan kepada pegawai, Insentif menjamin bahwa pegawai mengarahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi. Kebutuhan manusia sangat beraneka ragam, baik jenis maupun tingkatnya, bahkan manusia memiliki kebutuhan yang cenderung tak terbatas. Artinya, kebutuhan selalu bertambah dari waktu ke waktu dan manusia selalu berusaha dengan segala kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan tersebut.

Pemberian insentif tersebut merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh pegawai bisa juga disebabkan besar kecilnya insentif yang diterima. Apabila pegawai tidak mendapatkan insentif yang sesuai dengan pengorbanan dalam bekerja, maka pegawai tersebut cenderung malas bekerja dan tidak bersemangat dan akhirnya mereka semua bekerja tanpa semangat yang tinggi. Dengan adanya pemberian insentif yang tepat adanya pemberian insentif yang tepat serta kerja yang baik sehingga kedepannya, proses kerja organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi, (Kadarisman, 2014:307).

Insentif merupakan faktor yang sangat penting dalam memberikan umpan balik kepada pegawai, jika pemberian insentif dianggap minim dapat menyebabkan kurang semangatnya kerja pegawai bahkan dapat menurunkan produktivitas pegawai. Jika pemberian insentif tidak merata juga dapat mengakibatkan kecemburuan sosial antar pegawai yang dapat mengakibatkan saling mengandalkan antara pegawai. Faktor lain yaitu kurang tepatnya waktu dalam memberikan insentif sehingga pegawai menjadi kurang bergairah, dan tidak memiliki rasa semangat dalam melakukan pekerjaan. Insentif adalah dorongan pada seseorang agar mau bekerja dengan baik dan dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi.

Oleh sebab itu, organisasi harus dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Untuk meningkatkan kualitas atau kemampuan-kemampuan pegawai tersebut, dapat dilakukan dengan meningkatkan insentif yang diberikan pegawai yang diharapkan dapat memberikan umpan balik positif terhadap organisasi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, pemberian insentif yang diterapkan oleh Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat adalah pemberian insentif berupa, yaitu imbalan pengganti tenaga dan pikiran dari para pegawai yang diberikan oleh organisasi berupa uang dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dapat digunakan oleh pegawai untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka, pengaruh pemberian insentif pada Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat diterapkan kepada para pegawai yang bekerja secara maksimal. Oleh karena itu pimpinan organisasi perlu memberikan perhatian yang lebih terhadap keberadaan pekerjaannya agar loyalitas pekerja terhadap organisasi juga tinggi. Pimpinan organisasi juga perlu mengetahui latar belakang penyebab menurunnya Mutu pelayanan dan menurunnya mutu pelayanan, salah satunya masalah pengaruh insentif terhadap kerja pegawai, pimpinan organisasi harus memperhatikan prinsip keadilan dan kelayakan sesuai prosedur organisasi agar mencapai pegawai yang bermotivasi tinggi dan mencapai tujuan organisasi.

LANDASAN TEORI

Pemberian Insentif

Insentif merupakan salah satu bentuk rangsangan atau motivasi yang sengaja diberikan kepada pegawai untuk mendorong semangat kerja pegawai agar mereka bekerja lebih produktif lagi, meningkatkan prestasinya, dan mencapai tujuan organisasi (Sujatmoko, 2007:8).

Insentif merupakan salah satu penghargaan yang dikaitkan dengan prestasi kerja. Insentif berbanding lurus dengan prestasi kerja yang artinya semakin tinggi prestasi seseorang maka akan semakin tinggi pula insentifnya. Insentif adalah penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan kepada karyawannya atas dasar prestasi kerja yang tinggi atau pada karyawan yang bekerja melampaui standar yang telah ditentukan, (Yani, 2012:145).

Menurut Hariandjaja (2011:65), insentif adalah bentuk pembayaran langsung yang didasarkan atau dikaitkan langsung dengan kinerja dan pembagian keuntungan bagi pegawai akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya.

Menurut Mayangsari (2013), insentif merupakan sebagai balas jasa yang memadai kepada pegawai yang prestasinya melebihi standar yang telah ditetapkan. Insentif merupakan suatu faktor pendorong bagi pegawai untuk bekerja lebih baik agar Mutu pelayanan dapat meningkat.

Sedangkan pendapat Mangkunegara (2011:89), mengemukakan bahwa insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja karyawan dan kontribusi terhadap organisasi (perusahaan).

Menurut Matuyo (dalam Yani, 2012:145) insentif adalah tambahan upah (bonus) karena adanya kelebihan prestasi yang membedakan dengan yang lain yang dimaksudkan untuk dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan mempertahankan karyawan yang berprestasi untuk tetap berada dalam organisasi.

Hasibuan (2012:117), mengatakan bahwa pengertian insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan alat yang di gunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.

Kemudian sesuai yang sebelumnya disampaikan menurut Terry yang diterjemahkan oleh Sukmawati Marjuni (2015:130) menyatakan bahwa insentif secara harfiah berarti sesuatu yang merangsang atau mempunyai kecenderungan merangsang minat untuk bekerja.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pemberian insentif merupakan tambahan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai motif mendorong dan merangsang pada kecenderungan minat dalam melakukan pekerjaan. Pemberian insentif juga diharapkan dapat memotivasi dalam mencapai tujuan.

Mutu Pelayanan

Mutu (quality) dapat didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Purwoastuti, 2015).

Kualitas atau mutu adalah tingkat dimana pelayanan pasien ditingkatkan mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor-faktor yang tidak diinginkan (Depkes RI, 2003). Kualitas mutu pelayanan dasar adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan atau diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan (Ridwan, 2007).

Mutu adalah suatu perkataan yang sudah lazim digunakan, baik oleh lingkungan kehidupan akademis ataupun dalam kehidupan sehari-hari. Walau maknanya secara umum dapat dirasakan dan dipahami oleh siapapun, mutu sebagai suatu konsep atau pengertian, belum banyak dipahami orang dan kenyataannya pengertian mutu itu sendiri tidak sama bagi setiap orang. Setiap orang atau masyarakat akan mendefinisikan mutu itu sesuai dengan pendapat dan kebutuhannya yang mungkin berbeda dari orang lain (Pohan, 2013).

Menurut Ibrahim (2008:22), mutu pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Kotler (2012), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Pendapat Samad (2014:40), mengatakan bahwa, kualitas pelayanan yang dirasakan telah didasarkan pada perbedaan antara nilai yang mengharapakan pelanggan dari layanan dan apa yang ia anggap kasus actual. Kualitas layanan memiliki dampak yang besar pada beberapa hal, salah satunya adalah kepuasan pelanggan.

Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

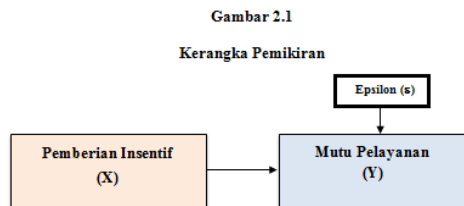
Sedangkan menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012:51) bahwa mutu/kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis.

Kemudian pendapat Tjiptono (2011:59) menyatakan bahwa: "Kualitas Pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan merupakan segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2012:89) Kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Untuk memudahkan atau memberikan gambaran pada pemikiran dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan kerangka pemikiran pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Menurut Suryabrata (2013:21) merumuskan hipotesis merupakan jawaban sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir di atas, maka hipotesis yang peneliti kemukakan adalah sebagai berikut:

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh pemberian insentif terhadap mutu pelayanan pada Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat.
- H_a : Terdapat pengaruh pemberian insentif terhadap mutu pelayanan pada Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi kegiatan penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat. Adapun waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Agustus 2022 sampai dengan Oktober 2022.

Populasi, Sampel dan Metode Sampling

Populasi

Menurut Sugiyono (2014:115) bahwa, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat yang berjumlah 150 orang.

Sampel

Menurut Sugiyono (2005:73), pengertian sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan Sugiyono (2015:81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Metode Sampling

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014:116). Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Selain itu juga diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus menunjukkan segala karakteristik populasi sehingga tercermin dalam sampel yang dipilih, dengan kata lain sampel harus dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya atau mewakili (representatif).

Menurut Arikunto (2006:104), apabila subjek penelitian kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil keseluruhan sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika populasi lebih dari 100 orang maka sampel diambil sekitar 10-15 % atau 20-25 % dari populasi. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang ditentukan menggunakan rumus Taro Yamane atau Slovin, (Bungin, 2011:115) sebagai berikut:

n = Jumlah Sampel
 N = Jumlah Populasi
 e^2 = Batas Ketelitian yang diinginkan 10%

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$= \frac{150}{1 + 150 (0.1)^2}$$

$$= \frac{150}{1 + 150 (0.01)}$$

$$= \frac{150}{2,5}$$

$$= 60$$

Dengan menggunakan teknik rumus slovin, maka diambil sampel sebanyak 60 pegawai pada Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat sebagai responden dalam penelitian ini.

Instrumen Variabel Penelitian

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Kuesioner
Pemberian Insentif (X) Sumber: Anthony dan Govindarajan dalam Tengan (2011)	1. Insentif material	• Uang	1,2
		• Barang	3,4
	2. Insentif non material	• Penghargaan	5,6
		• Piagam	7,8
	3. Insentif sosial	• Mendali	9
		• Fasilitas	10
Mutu Pelayanan (Y) Sumber: Wolkins dalam Saleh (2010:105)	1. Kepemimpinan	• Promosi	11
		• Mengikuti pendidikan	12,13
	2. Pendidikan	• Inisiatif karyawan dalam bekerja	1,2
		• Komitmen karyawan	3,4
	3. Perencanaan Strategik	• Karyawan memiliki strategi dalam bekerja	5,6
		• Karyawan dapat mencapai misi perusahaan	7,8
	4. Review	• Perhatian terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas	9
		• Komunikasi pimpinan dengan bawahan	10,11
6. Total Human Reward		• Kepuasan karyawan	12,13

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik kuantitatif, yaitu teknik analisis data dengan menggunakan rumus-rumus statistik melalui program statistik SPSS 20.00 yaitu:

Uji Validitas Instrumen

Uji Validitas ini dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*.

Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan (r_{xy}) lebih besar daripada nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan 5%.

Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dapat menunjukkan seberapa jauh instrument dapat memberikan sebuah hasil yang konsisten walaupun pengukuran dilakukan lebih dari satu kali. Menurut Arikunto (2010:221) reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk menggunakan rumus Cronbach Alpha

Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan.

Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas data adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian ini diperlukan karena untuk melakukan uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, (Erlina, 2010:103). Cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual mengikuti berdistribusi normal atau tidak adalah dengan analisis grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, demikian juga sebelumnya.

Ghozali (2010:110), cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan cara:

a. Analisis statistik

”Uji statistik dapat digunakan untuk menguji normalitas residual ada lah uji statistik Kolmogrov-Smirnov (K-S)”, (Ghozali, 2010:115). Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah tidak normal.

b. Analisis Grafik

Salah satu cara termudah bagi penulis untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini

penulis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui semangat kerja pegawai pengaruhnya terhadap prestasi kerja pegawai PT. Khong Guan Biscuit Factory Indonesia Ltd. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$\hat{Y} = a + b X$$

Sumber: Riduwan dan Sunarto (2011:97)

Keterangan:

- $\hat{Y}$ = Mutu Pelayanan
 X = Pemberian Insentif
 a = Koefisien konstanta
 b = Nilai arah sebagai

Teknik Pengujian Hipotesis

Uji t dan uji F digunakan untuk menguji hipotesis, teknik pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan bantuan komputer program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 20 for Windows. Statistik uji yang digunakan sebagai berikut:

a. Uji t

- 1) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Uji F

Adapun rumus uji F menurut Sugiyono (2008:190) sebagai berikut:

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

c. Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh variabel " X_1 " dan " X " terhadap variabel " Y " dapat diketahui dengan menggunakan analisis koefisien determinasi atau disingkat K_d , yang diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yang dinyatakan dalam persentase

HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

a. Hasil Uji Validitas Variabel Pemberian Insentif (X)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa untuk masing-masing pernyataan pada variabel Pemberian Insentif (X) seluruh instrument dapat dikatakan valid, karena nilai r_{hitung} yang dihasilkan jauh lebih besar dari pada nilai r_{tabel} yang ada untuk $n = 72$ yaitu 0.229.

b. Hasil Uji Validitas Variabel Mutu pelayanan (Y)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa untuk masing-masing pernyataan pada variabel kinerja karyawan (Y) seluruh instrument dapat dikatakan valid, karena nilai r_{hitung} yang dihasilkan jauh lebih besar dari pada nilai r_{tabel} yang ada untuk $n = 72$ yaitu 0.229.

Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pemberian Insentif(X)

Berdasarkan tabel di atas, untuk uji reliabilitas variabel Pemberian Insentif (X) dengan nilai r_{tabel} 0.229, sedangkan pada nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.887, sehingga dapat disimpulkan bahwa r_{alpha} positif dan lebih besar atau $0.887 > 0.229$, maka dengan demikian instrumen penelitian mengenai variabel Pemberian Insentif (X) adalah **Reliabel**.

b. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Mutu pelayanan (Y)

Berdasarkan tabel di atas, untuk uji reliabilitas variabel kinerja karyawan (Y) dengan nilai r_{tabel} 0.229, sedangkan pada nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.822, sehingga dapat disimpulkan bahwa r_{alpha} positif dan lebih besar atau $0.822 > 0.229$, maka dengan demikian instrumen penelitian mengenai variabel kinerja karyawan (Y) adalah **Reliabel**.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi (2-tailed) Pemberian Insentif (X) sebesar 0.469, sedangkan kinerja karyawan (Y) sebesar 0.605. Kedua nilai signifikansi (2-tailed) alat ukur tersebut

berada di atas 0.05, sehingga data dikatakan berdistribusi normal. Sedangkan nilai Kolmogorov-Smirnov Pemberian Insentif (X) sebesar 0.848, dan kinerja karyawan (Y) sebesar 0.763, berarti data residual terdistribusi normal.

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients
Tabel 4.6
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,577	3,313		2,287	,026
Pemberian Insentif (X)	,846	,066	,861	12,906	,000

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 24), 2022

Untuk menentukan nilai persamaan regresi linear bergandanya sebagai berikut: $Y = 7.577 + 0.846X$

Dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstanta a memiliki arti bahwa ketika variabel Pemberian Insentif (X) bernilai nol atau Mutu Pelayanan (Y) tidak dipengaruhi oleh Pemberian Insentif, maka rata-rata Mutu Pelayanan sebesar 7.577. Sedangkan koefisien regresi b memiliki arti bahwa jika variabel Pemberian Insentif (X) meningkat sebesar satu satuan, maka Mutu Pelayanan (Y) akan tetap sebesar 0.846.

Hasil Hipotesis

a. Pengaruh Pemberian Insentif (X) terhadap Mutu pelayanan (Y)

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas, maka nilai t_{hitung} untuk variabel X (Pemberian Insentif) sebesar 12.906, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 60$ sebesar 2.000. Jadi $12.906 > 2.000$, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Pemberian Insentif (X) berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 4.7
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,861 ^a	,742	,737	3,21150

a. Predictors: (Constant), Pemberian Insentif (X)
b. Dependent Variable: Mutu Pelayanan (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 24), 2022

Berdasarkan pada tabel tersebut di atas yakni Model Summary yang menghasilkan nilai R Square sebesar 0.742 artinya bahwa pemberian insentif memiliki pengaruh sebesar 74.2% terhadap mutu pelayanan sedangkan sisanya sebesar 25.8% berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.

KESIMPULAN ,KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan pada bab hasil analisa dan pembahasan mengenai “Pengaruh Pemberian Insentif terhadap Mutu Pelayanan pada Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat”, penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian atau penulisan skripsi ini. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

Terdapat pengaruh Pemberian Insentif (X) berpengaruh signifikan terhadap Mutu Pelayanan (Y), karena nilai t_{hitung} untuk variabel X (Pemberian Insentif) sebesar 12.906, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 60$ sebesar 2.000. Jadi $12.906 > 2.000$, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Pemberian Insentif (X) berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan (Y). Sedangkan untuk nilai R Square sebesar 0.742 artinya bahwa pemberian insentif

memiliki pengaruh sebesar 74.2% terhadap mutu pelayanan sedangkan sisanya sebesar 25.8% berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.

Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel yaitu satu variabel independen (Pemberian Insentif) dan satu variabel dependen (Mutu Pelayanan). Namun masih banyak variabel-variabel lain yang mempengaruhi Mutu Pelayanan.
2. Penelitian dilaksanakan selama penyusunan skripsi, waktu yang singkat inilah yang dapat mempersempit ruang gerak peneliti, sehingga dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian yang penulis lakukan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menggunakan instrumen penelitian yang dapat mempersingkat waktu penelitian yaitu dengan penyebaran kuesioner atau angket.

Rekomendasi

Pada bab penutup, penulis mencoba memberikan saran yang mungkin berguna bagi Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat, yaitu:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian insentif berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan. Mengingat pemberian insentif berpengaruh terhadap mutu pelayanan, maka penulis merekomendasikan agar Kantor Pusat Bank BNI di Jakarta Pusat harus tetap menjaga dan meningkatkan pemberian insentif yang efektif demi meningkatkan kinerja pegawai dalam mutu pelayanannya. Dengan tetap mempertahankan pemberian insentif yang sudah ada sekarang dan lebih baik lagi jika ditingkatkan lagi agar pegawai merasa senang dan nyaman bekerja di organisasi, serta perlu juga untuk mengetahui keinginan pegawai akan jenis insentif yang paling baik, dimana pegawai dapat menerimanya dan merasa puas dengan adanya keadilan insentif para pegawai maka pegawai akan meningkatkan kinerja mutu pelayanan sesuai target pencapaian tujuan organisasi.
2. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
3. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku pegawai, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan pegawai dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.

DAFTAR PUSTAKA

Akdon, Riduwan. 2007. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian, Suatu pendekatan Praktek. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.

Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.

Departemen Kesehatan RI. 2003. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Dirjen. Bina Kesehatan Masyarakat. Jakarta.

Erlina, Sri Mulyani. 2007. Metodologi Penelitian, Medan: USU Press.

Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handoko, T. Hani. 2011. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: Penerbit BPFE.

- Hariandjaja. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. "Manajemen Sumber Daya manusia". Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi. Aksara.
- _____. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi. Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta. Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju.
- Jonathan, Sarwono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kadarisman, M. 2014. Manajemen Kompensasi. Jakarta: PT. RajaGrafindo. Persada.
- Kotler, dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Marjuni, Sukmawati. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Makassar: CV. Sah Media.
- Mayangsari, Lia. 2013. Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Di Departemen Penjualan PT. Pusri. (Skripsi, Universitas Sriwijaya, 2013).
- Pohan, Imbalo, S. 2012. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani. 2015. Mutu Pelayanan. Kesehatan dan Kebidanan. Jakarta: Pustaka Baru Press.
- Riduwan dan Sunarto. 2007. Pengantar Statistika. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2011. Pengantar Statistika. Bandung: CV Alfabeta.
- Riduwan. 2010. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal dan Ella Sagala. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rosita, Rahmi. 2014. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Minat untuk Mereferensikan Politeknik Lp3i Jakarta - Kampus Bekasi. E-Journal WIDYA Ekonomika. Volume 1 Nomor 1.
- Saleh, A Muwafik. 2010. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.

- Samad, Abdul. 2014. *“Examining the Impact of Perceived Service Quality Dimensions on Repurchase Intentions and Word Of Mouth: A Case from Software Industry of Pakistan”*, Journal of Business and Management (IOSRJBM), Volume 16, Issue 1. Ver. III, PP 37-41.
- Sedarmayanti. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sekaran, U. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1*. (4th ed). Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian. Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. cetakan pertama edisi ke tiga. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan. Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabet.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatmoko, Koko. 2007. *Pengaruh Insentif terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan pada Departement Operasional Pemasaran Dunkin’s Donuts Cabang Arteri Jakarta*. Artikel. Jakarta: USU Repository.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Suryabrata, Sumadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta Utara : PT Raja Grafindo Persada.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-8. Jakarta : Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, Husein. 2013. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Yani, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana. Media. Krismiaji.