

**HUBUNGAN ANTARA EFIKASI DIRI DENGAN SEMANGAT
PELAYANAN PADA KARYAWAN *FRONTLINER*
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk
*HUB SEMARANG PEMUDA***

Oleh:
Poppy Widya Rini

ABSTRAK

Pelayanan memegang peranan penting dalam bisnis perbankan. Karyawan *frontliner* di bank yang melayani langsung nasabah dituntut untuk memiliki kepekaan yang tinggi terhadap nasabah yang diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah. Efikasi diri diperlukan oleh karyawan *frontliner* karena jika memiliki efikasi diri memiliki kemungkinan untuk menggunakan kemampuan mereka dalam mengatasi rintangan dalam tugas yang mereka hadapi. Efikasi diri yang dimiliki karyawan *frontliner* akan membuat karyawan *frontliner* optimis dan gigih serta berusaha terlibat dalam mengatasi tugas pelayanan. Keadaan ini menggambarkan bahwa pada diri karyawan *frontliner* terdapat semangat pelayanan yang tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empirik hubungan antara Efikasi Diri dengan Semangat Pelayanan pada karyawan *frontliner*. Karakteristik subjek dalam penelitian ini yaitu karyawan *frontliner* yang memiliki masa kerja minimal dua tahun dan menjadi karyawan tetap Bank Mandiri *Hub Semarang Pemuda*. Jumlah subjek yang dikenakan pada penelitian dan uji coba sebanyak 86 karyawan *frontliner* PT. Bank Mandiri *Hub Semarang Pemuda*. Metode skala digunakan untuk mengumpulkan data. Skala yang digunakan yaitu Skala Semangat Pelayanan sebanyak 36 aitem ($\alpha = 0,937$) dan Skala Efikasi Diri sebanyak 32 aitem ($\alpha = 0,894$). Skala ini menggunakan Skala Likert dan analisis statistiknya menggunakan SPSS versi 12.0.

Hasil analisis regresi sederhana hubungan antara efikasi diri dengan semangat pelayanan menghasilkan $r_{xy} = 0,360$ dan $p = 0,0139$ ($p < 0,05$). Angka tersebut menunjukkan arah hubungan kedua variabel bersifat positif, artinya semakin tinggi efikasi diri, maka semakin tinggi semangat pelayanan dan sebaliknya semakin rendah efikasi diri, maka akan semakin rendah semangat pelayanan. Sumbangan efektif dalam penelitian ini sebesar 0,130 artinya semangat pelayanan 13% ditentukan oleh efikasi diri, sedangkan 87% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini. Efikasi diri karyawan *frontliner* beradaptasi pada kategori tinggi dan semangat pelayanan karyawan *frontliner* juga beradaptasi pada kategori tinggi.

Kata Kunci: Semangat pelayanan, efikasi diri, karyawan *frontliner*