

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service capabilities, communication capabilities, problem solving capabilities and information capabilities to employees performance frontline bank in Semarang. Data used in the study primary data taken directly through a questionnaire. By using convenient sampling as a method of sampling the study, the number of samples that can be taken in this study was 100 employees.

Data analysis techniques in this research is multiple regression. From the results of multiple regression analysis at the level of $\alpha = 5\%$ indicates that the capability of services, communications capabilities and capability information significant positive effect on employee performance, while the problem solving capability is not significant positive effect on employee performance.

Keywords: Information Capability, Communication Capability, Services Capability, Problem Solving Capability, Employee Performance.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor kapabilitas pelayanan, kapabilitas komunikasi, kapabilitas problem solving dan kapabilitas informasi terhadap kinerja karyawan frontliner bank di Kota Semarang. Data yang digunakan dalam penelitian data primer yaitu data yang diambil secara langsung melalui kuesioner. Dengan menggunakan convenient sampling sebagai metode pengambilan sampel penelitian, maka jumlah sampel yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah 100 karyawan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Dari hasil analisis regresi berganda pada tingkat $\alpha = 5\%$ menunjukkan bahwa kapabilitas pelayanan, kapabilitas komunikasi dan kapabilitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kapabilitas problem solving berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kapabilitas Informasi, Kapabilitas Komunikasi, Kapabilitas Pelayanan, Kapabilitas Problem Solving, Kinerja Karyawan.

INTISARI

Perkembangan sektor perbankan yang pesat menimbulkan persaingan antar bank yang begitu ketat dalam memperoleh nasabah, untuk itu bank tersebut perlu meningkatkan kinerja karyawan terutama pada bagian frontliner. Kinerja merupakan pencapaian hasil kerja oleh seseorang atas tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan sangat banyak, namun dalam penelitian ini faktor yang diteliti adalah kapabilitas pelayanan, kapabilitas komunikasi, kapabilitas problem solving dan kapabilitas informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor kapabilitas pelayanan, kapabilitas komunikasi, kapabilitas problem solving dan kapabilitas informasi terhadap kinerja karyawan frontliner bank di Kota Semarang.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Dari hasil pengujian asumsi klasik yang digunakan untuk menguji model regresi menunjukkan bahwa penyebaran data normal dan tidak ditemukan adanya multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Dan hasil analisis regresi berganda pada tingkat $\alpha = 5\%$ menunjukkan bahwa kapabilitas pelayanan (*Sig* 0,001), kapabilitas komunikasi (*sig* 0,039), kapabilitas informasi (*sig* 0,003) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kapabilitas problem solving (*sig* 0,960) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa semakin kapabilitas (kemampuan) pelayanan meningkat, kinerja juga akan meningkat. Penelitian diatas mendukung penelitian yang dilakukan M Churiyah (2007) yang menemukan bahwa kapabilitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Semakin kapabilitas komunikasi meningkat, kinerja juga akan meningkat. Penelitian ini mendukung penelitian Suardi Yakub ,dkk yang menemukan bahwa kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin kapabilitas informasi meningkat, maka kinerja akan meningkat. Penelitian ini mendukung (Robins dan Judge, 2008) yang menemukan bahwa semakin tinggi tingkat kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang karyawan, maka kinerja karyawan di dalam perusahaan akan tinggi pula. Karena dengan kapabilitas pelayanan, kapabilitas komunikasi dan kapabilitas informasi yang dimiliki akan menjadikan karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan optimal.

Jika kapabilitas problem solving menurun maka kinerja juga akan menurun. Hal ini dikarenakan karyawan frontliner hanya dapat memberi informasi tetapi tidak mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan masalah nasabah karena ada hal yang tidak bisa di akses dari karyawan frontliner. Sehingga jika ada kendala yang menjadikan karyawan frontliner tidak bisa membantu menyelesaikan masalah maka karyawan mengarahkan ke bagian lain untuk dapat membantu menyelesaikan masalah nasabah tersebut. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ndubisi (2007) menemukan hubungan positif antara penanganan konflik dan loyalitas nasabah secara tidak langsung melalui kepercayaan dan persepsi kualitas hubungan.