

## Pengaruh motivasi dan kemampuan kerja service assistant terhadap kualitas pelayanan pada Bank Commonwealth

Anessa Musfitria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=129032&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian tentang pengaruh motivasi dan kemampuan kerja Service Assistant terhadap kualitas pelayanan pada Bank Commonwealth. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui (1)Sejauh mana pengaruh motivasi kerja Service Assistant terhadap kualitas pelayanan nasabah. (2)Sejauh mana pengaruh kemampuan kerja Service Assistant terhadap kualitas pelayanan nasabah (3) Sejauh mana pengaruh motivasi dan kemampuan kerja ServiceAssistant terhadap kualitas pelayanan nasabah. Manfaat dari Penelitian ini secara teotitis adalah (1) Sebagai sumbangan bagi kajian ilmu manajemen khususnya yang menyangkut bidang pelayanan atau jasa, sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk penelitian di masa yang akan datang (2) Menambah konsep baru untuk penelitian bagi pengembangan ilmu manajemen (3) Memberikan sumbangan dan memperluas kajian ilmu manajemen khususnya yang menyangkut pelayanan terhadap nasabah. Sedangkan Manfaat secara praktisnya adalah (1) Dapat meningkatkan kinerja Service Assistant di Bank Commonwealth (2) Dapat meningkatkan kualitas pelayanan di bank Commonwealth (3) Dapat digunakan sebagi tolak ukur kinerja Service Assistant di Bank Commonwealth. Penelitian ini dilakukan di Bank Commonwealth Penelitian dilakukan pada Bank Commonwealth cabang utama Wisma Metropolitan II, Jalan Jendral Sudirman kav 29-31 Jakarta, selesai dalam waktu 4 bulan.

Hasil Penelitian ditemukan bahwa Besarnya pengaruh antara variabel motivasi kerja (x1) terhadap kualitas pelayanan yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0.641. Hal ini menunjukkan pengaruh yang kuat diantara motivasi kerja Service Assistant terhadap kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh antara variabel motivasi kerja (x1) terhadap kualitas pelayanan yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0.666. Hal ini menunjukkan pengaruh yang kuat diantara kemampuan kerja Service Assistant terhadap kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh antara variabel motivasi kerja (x1) dan kemampuan kerja (x2) terhadap kualitas pelayanan yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0.712. Hal ini menunjukkan pengaruh yang kuat diantara Motivasi dan kemampuan kerja Service Assistant terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka disarankan sebagai berikut : (1) Pimpinan harus senantiasa meningkatkan kemampuan para Service Assistantnya dengan cara memberikan kesempatan untuk mengikuti penataran, kursus-kursus, training, seminar-seminar yang berhubungan dengan pekerjaannya (2) Pimpinan mengupayakan peningkatan tunjangan kesejahteraan Service Assistant secara adil dan transparan (3) Pimpinan menyusun skala prioritas program yang hendak dilaksanakan untuk waktu beberapa bulan ke depan, dan para Service Assistant di beri kesempatan untuk ikut menyumbangkan ide dalam program kerja tersebut (4) Hendaknya Pimpinan memilih service assitant yang relevan dengan keahliannya dan profesional dalam bidangnya untuk ditempatkan pada posisi yang tepat serta yang sangat dibutuhkan bagi kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah

<hr>

Research about motivation and work ability of Service Assistant to Service Quality at Bank Commonwealth, This is useful to know (1) How far Work Motivation Influent to Service Quality (2) How far work ability influent to to work ability (3) How far motivation and work ability influent to Service Quality. The aim theory of this research are (1) Donation for management science, especially related to quality, so could become bibliograph for next research (2) Add new concept forresearch for the development of management science (3) Give the donation and enlarge management science. And the practical aim are (1) To impove performance Service Asssitant at Commonwealth Bank. (2) To improve Service Quality at Commonwealth Bank (3) Could be useful as parameter for a Service Assistant Performance Research was doing at Commonwealth Bank Wisma metropolitan II , Jenderal Sudiman Street, finished in 4 month.

Research found that influence between motivation to service quality, which counting by correlation coeffiency is 0.641, this is show a big influence between motivation and service quality. Influence between work ability to service quality is 0.666, this is show a big influence between work ability and service quality. Influence between motivation and work ability to service quality is 0.666, this is show a big influence between work ability and motivation to service quality.

Based on this reserch, suggestions are (1) Supervisor should always improve the ability of Service Assistant, give a chance for courses, training, which related to their work (2) Supervisor should try to improve the commonwealth of Service Assistant (3) Supervisor make a priority program, and give a chance for Service Assistant to help giving an idea (4) Select a Service Assistant which related to their ability.