



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 7568-7575

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Teller Pada PT Bank Mandiri Area Jakarta Greenville

Mutiara Oktaviani¹, Yeni Septiani²

^{1,2}Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

¹Mutiaaraokta1487@gmail.com, ²dosen00723@unpam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja teller pada PT Bank Mandiri Area Jakarta Greenville. Penelitian kuantitatif dipilih karena menggunakan instrumen terstruktur seperti kuesioner, dan hasilnya dianalisis secara statistik. Data yang dikumpulkan diolah untuk menguji hipotesis menggunakan teknik analisis regresi berganda. Pada penelitian ini diketahui bahwa sampel yang digunakan merupakan sampel jenuh sebanyak 50 sampel dari 50 Teller yang ada dalam PT Bank Mandiri Area Jakarta Greenville. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja teller, yang ditunjukkan melalui nilai t hitung sebesar 5,671 lebih besar dari t tabel 2,010. Variabel motivasi kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja teller dengan nilai t hitung sebesar 5,712 lebih besar dari t tabel 2,010. Secara simultan, pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja teller yang dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 22,005 lebih besar dari F tabel 2,80. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel memberikan kontribusi sebesar 76,4% terhadap kinerja teller, sedangkan sisanya sebesar 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, pelatihan dan motivasi kerja terbukti memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja teller pada PT Bank Mandiri Area Jakarta Greenville. pada penelitian ini adalah masih banyak variabel yang bisa menunjang Kinerja teller, namun karena adanya keterbatasan data pendukung oleh karena itu peneliti hanya bisa menguji dua variabel yaitu, Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja.

Kata kunci: Pelatihan, Motivasi Kerja, Kinerja Teller

1. Latar Belakang

Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang sangat mengandalkan kualitas sumber daya manusia, khususnya pada lini pelayanan langsung seperti teller. Sebagai ujung tombak pelayanan, teller berperan besar dalam membentuk kesan pertama nasabah terhadap bank. Oleh karena itu, kinerja layanan teller menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Menurut Hartoko dkk (2021:191-201), "Pelatihan kerja merupakan proses sistematis untuk meningkatkan kemampuan teknis dan moral agar karyawan mampu bekerja sesuai dengan standar perusahaan". Dalam konteks perbankan, pelatihan bagi teller tidak hanya menyangkut aspek teknis seperti sistem transaksi, tetapi juga mencakup kemampuan komunikasi, etika pelayanan, dan pengelolaan waktu kerja. Menurut Sariafriza dkk (2025:20-40), "Menambahkan bahwa Pelatihan yang baik akan memengaruhi kompetensi dan kualitas kerja secara langsung, yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas dan kinerja pegawai". Namun demikian, pelatihan saja tidak cukup jika tidak didukung oleh motivasi kerja internal dari karyawan.

Menurut Pamungkas & Nursyamsi (2024:222-232), "Menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan kekuatan pendorong yang berasal dari dalam individu untuk mencapai tujuan tertentu dalam pekerjaan". Pegawai dengan motivasi tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih konsisten dan mampu menangani tekanan kerja lebih baik.

Dalam penelitian dari Yusuf & Susanto (2024) yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja teller Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros Sulawesi Selatan, dijelaskan bahwa kedua variabel tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik,

termasuk dalam sektor perbankan. Penelitian serupa dari Anam & Ratnagung (2023) menunjukkan bahwa motivasi berperan sebagai penguat dalam hubungan antara pelatihan dan produktivitas layanan pada frontliner bank.

Namun, di lapangan masih ditemukan gap antara pelatihan yang telah diberikan dan hasil layanan yang diharapkan, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan. Beberapa nasabah menyampaikan keluhan terkait waktu tunggu, kesalahan transaksi kecil, hingga respon teller dalam menghadapi keluhan nasabah.

Bank Mandiri sebagai salah satu bank nasional terbesar di Indonesia memiliki peran vital dalam menjaga kualitas layanan prima melalui sumber daya manusia (SDM) yang unggul. Teller sebagai garda terdepan dalam pelayanan langsung kepada nasabah memiliki kontribusi besar dalam menciptakan kesan pertama terhadap citra bank. Oleh karena itu, kualitas SDM teller sangat penting untuk diperhatikan secara serius melalui pelatihan dan peningkatan motivasi kerja. Berdasarkan Laporan Tahunan Bank Mandiri 2023, jumlah pegawai Bank Mandiri secara nasional adalah 38.674 karyawan, di mana sekitar 7.200 orang merupakan petugas lini depan (teller dan customer service). Di Area Jakartakhususnya, jumlah teller yang aktif tercatat sebanyak 1.250 teller, termasuk 50 teller yang bertugas di cluster Jakarta Barat – tempat area Jakarta Greenville berada.

Program motivasi kerja ini secara konsisten diberikan untuk meningkatkan semangat, rasa memiliki, dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Dengan dukungan insentif yang terencana dan relevan dengan peran mereka, teller diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang optimal serta memberikan pengalaman pelayanan terbaik kepada nasabah.

Sebagai peneliti, penulis melihat bahwa peningkatan kinerja layanan teller tidak bisa dilepaskan dari interaksi antara kualitas pelatihan dan kondisi psikologis berupa motivasi kerja. Oleh karena itu, penting untuk meneliti secara simultan bagaimana pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pelayanan teller di Bank Mandiri Area Jakarta Greenville. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Teller pada PT Bank Mandiri Area Jakarta Greenville.”**

Penelitian ini penting dilakukan karena belum ada studi terdahulu yang secara spesifik meneliti pengaruh pelatihan dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja teller di lingkungan Bank Mandiri Area Jakarta Greenville. Dengan mengangkat konteks lokal yang spesifik dan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen dan pengayaan literatur di bidang manajemen SDM perbankan.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antar variabel, yakni pengaruh pelatihan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja teller. Penelitian ini bersifat eksplanatori karena ingin menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) berdasarkan data di lapangan.

Penelitian kuantitatif dipilih karena menggunakan instrumen terstruktur seperti kuesioner, dan hasilnya dianalisis secara statistik. Data yang dikumpulkan diolah untuk menguji hipotesis menggunakan teknik analisis regresi berganda.

Menurut Sugiyono (2022), “Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Mandiri Area Jakarta Greenville. Lokasi ini dipilih karena merupakan wilayah operasional yang aktif dan relevan dengan fokus penelitian yaitu kinerja teller, khususnya pada lini pelayanan teller.

sebagian dari populasi yang akan diteliti dan dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang ada diatas. Pada penelitian ini diketahui bahwa sampel yang digunakan merupakan sampel jenuh sebanyak 50 sampel dari 50 Teller yang ada dalam PT Bank Mandiri Area Jakarta Greenville dengan pendapat Sugiyono (2020:84), sampel jenuh (sensus) adalah teknik pengambilan sampel di mana semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian, sering digunakan saat populasi relatif kecil (< 100 orang) atau untuk mencapai generalisasi dengan kesalahan sangat kecil, karena setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk diteliti. Metode sampling yang diambil adalah Probability sampling, dimana pengambilan sampel dilakukan dengan memberi peluang yang sama pada anggota populasi

Menurut Nurdin, I. Dan Hartati, I. (2019:95) Sampel adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Nurdin, I. Dan Hartati, S. (2019:95) Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Pendapat lain dikemukakan oleh Nurdin, I. dan Hartati, S. (2019:95) Sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representatif dapat mewakili populasinya. Sejalan dengan pendapat sebelumnya Ridhahani (2020:76) menyatakan bahwa Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai contoh yang dapat mewakili polpulasi. Karena itu, sampel harus memiliki karakteristik atau ciri-ciri utama dari populasi.

Disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti dan dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang ada diatas. Pada penelitian ini diketahui bahwa sampel yang digunakan merupakan sampel jenuh sebanyak 50 sampel dari 50 Teller yang ada dalam PT Bank Mandiri Area Jakarta Greenville dengan pendapat Sugiyono (2020:84), sampel jenuh (sensus) adalah teknik pengambilan sampel di mana semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian, sering digunakan saat populasi relatif kecil (< 100 orang) atau untuk mencapai generalisasi dengan kesalahan sangat kecil, karena setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk diteliti. Metode sampling yang diambil adalah Probability sampling, dimana pengambilan sampel dilakukan dengan memberi peluang yang sama pada anggota populasi.

3. Hasil dan Diskusi

Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap variabel dependen yaitu Kinerja teller. Persamaan regresi yang digunakan adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon'$. Adapun hasil pengujian regresi berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda Pelatihan Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kinerja teller (Y)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,509	3,090		4,372	,000
	Pelatihan_Kerja	,314	,117	,377	2,679	,010
	Motivasi_Kerja	,276	,101	,385	2,738	,009

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber: diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel berikut, maka dapat diperoleh persamaan berikut:

$$Y = 13,509 + 0,314 (X_1) + 0,276 (X_2)$$

Dari persamaan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. $b = 13,509$, dapat disimpulkan bahwa jika Pelatihan Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) tetap (tidak mengalami perubahan), maka nilai konsistensi Kinerja teller (Y) sebesar 13,509.

2. $b_1 = 0,314$, dapat disimpulkan bahwa Pelatihan Kerja (X1) bertambah, maka kinerja teller (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,314 dengan asumsi tidak ada penambahan (konstan) nilai Motivasi Kerja (X2).
3. $b_2 = 0,276$, dapat disimpulkan bahwa Motivasi Kerja (X2) bertambah, maka kinerja teller (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,276 dengan asumsi tidak ada penambahan (konstan) nilai Pelatihan Kerja (X1).

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R Square*.

a. Koefisien Determinasi Pelatihan Kerja (X1)

Hasil uji koefisien determinasi Pelatihan Kerja dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Koefisien Determinasi Pelatihan Kerja(X1)
Terhadap Kinerja teller (Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,633 ^a	,401	,389	4,721

a. Predictors: (Constant), Pelatihan_Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber: diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh koefisien determinasi *R Square* (R^2) = 0,401, maka koefisien determinasi (KD) = $R^2 \times 100\% = 0,401 \times 100\% = 40,1\%$. Jadi dapat disimpulkan bahwa Pelatihan berpengaruh sebesar 40,1% terhadap kinerja teller, sedangkan sisanya 59,9% dipengaruhi variabel lain.

b. Koefisien Determinasi Motivasi Kerja (X2)

Hasil uji koefisien determinasi Motivasi Kerja dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kinerja teller (Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,636 ^a	,405	,392	4,707

a. Predictors: (Constant), Motivasi_Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber: diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh koefisien determinasi *R Square* (R^2) = 0,405, maka koefisien determinasi (KD) = $R^2 \times 100\% = 0,405 \times 100\% = 40,5\%$. Jadi dapat disimpulkan bahwa Pelatihan Kerja berpengaruh sebesar 40,5% terhadap kinerja teller, sedangkan sisanya 59,5% dipengaruhi variabel lain.

c. Koefisien Determinasi Pelatihan (X1) Dan Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kinerja teller (Y)

Hasil uji koefisien determinasi variabel Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja teller dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi Pelatihan (X1) Dan Motivasi (X2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695 ^a	,484	,462	4,431

a. Predictors: (Constant), Motivasi_Kerja, Pelatihan_Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber: diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel 4.19, diperoleh koefisien determinasi *R Square* (R^2) = 0,484, maka koefisien determinasi (KD) = $R^2 \times 100\% = 0,484 \times 100\% = 48,4\%$. Jadi dapat disimpulkan bahwa Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh sebesar 48,4% terhadap kinerja teller, sedangkan sisanya 59,6% dipengaruhi variabel lain.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel untuk menentukan besarnya $df = (n - k)$, maka diperoleh $(50 - 2) = 48$, jadi ttabel = 2,010 (dengan melihat ttabel pada $df = 48$). Dalam penelitian ini digunakan kriteria signifikansi 5% (0,05) dengan cara membandingkan antara nilai thitung dengan ttabel yaitu dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai thitung < ttabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika nilai thitung > ttabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pengaruh Pelatihan Kerja (X1) Terhadap Kinerja teller (Y)

Hasil uji t pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karwayan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Hipotesis (Uji T) Pelatihan Kerja (X1)
Terhadap Kinerja teller (Y)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,436	3,206		4,814	,000
	Pelatihan_Kerja	,528	,093	,633	5,671	,000

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber: diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa thitung (5,671) > ttabel (2,010) atau signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan pelatihan terhadap kinerja teller.

Pengaruh Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kinerja teller (Y)

Hasil uji t Motivasi Kerja terhadap Kinerja teller dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Hipotesis (Uji T) Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kinerja teller (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,129	2,724		6,655	,000
	Motivasi_Kerja	,456	,080	,636	5,712	,000

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber: diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa thitung (5,712) > ttabel (2,010) atau signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian H₀₂ ditolak dan H_{a2} diterima, sehingga secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan Motivasi Kerja terhadap Kinerja teller.

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji f dilakukan untuk melihat hasil pengaruh variabel independen Pelatihan Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) secara simultan terhadap variable dependen Kinerja teller (Y). Dalam penelitian ini digunakan kriteria signifikansi 5% (0,05) yaitu dengan membandingkan nilai Fhitung dengan nilai Ftabel dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai Fhitung > Ftabel, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.
2. Jika nilai Fhitung < Ftabel, maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

Tabel 7
Hasil Uji Hipotesis (Uji F) Pelatihan (X1) Dan Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kinerja teller (Y)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	863,936	2	431,968	22,005	,000 ^b
	Residual	922,644	47	19,631		
	Total	1786,580	49			

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

b. Predictors: (Constant), Motivasi_Kerja, Pelatihan_Kerja

Sumber: diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan uji f menunjukkan nilai fhitung 22,005, kemudian setelah itu dibandingkan dengan nilai Ftabel 2,80 dengan nilai signifikansi 5% (0,05). Dapat disimpulkan bahwa Fhitung > Ftabel (22,005 > 2,80) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti menunjukkan bahwa Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja teller.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan penelitian mengenai pengaruh Pelatihan dan Motivasi kerja terhadap kinerja teller didapatkan hasil sebagai berikut:

1. **Pengaruh Pelatihan Kerja (X1) Terhadap Kinerja teller (Y)** Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS), dapat dilihat bahwa nilai thitung dari Pelatihan Kerja lebih tinggi dari nilai ttabel 5,671 > 2,010 atau signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian H₀₁ ditolak dan H_{a1} diterima, sehingga secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja teller.
2. **Pengaruh Motivasi Kerja (X2) Terhadap Kinerja teller (Y)** Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS), dapat dilihat bahwa nilai thitung dari Motivasi Kerja lebih tinggi dari nilai ttabel (5,712 > 2,010) atau signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian H₀₂ ditolak dan H_{a2} diterima, sehingga secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan Motivasi

kerja terhadap Kinerja teller.

3. Pengaruh Pelatihan Kerja (X1) dan Motivasi kerja (X2) Terhadap Kinerja teller (Y)

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS), dapat dilihat bahwa nilai *F* hitung lebih tinggi dari nilai *F* tabel ($22,005 > 2,80$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti menunjukkan bahwa Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja teller.

4. kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka diambil kesimpulan sebagai berikut: Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja teller. Nilai *t* hitung sebesar 5,671 lebih besar daripada *t* tabel 2,010, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kinerja teller diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelatihan yang tersusun dengan baik, meliputi kejelasan materi, kompetensi instruktur, kesesuaian metode, fasilitas yang memadai, serta evaluasi yang terarah, berkontribusi nyata dalam meningkatkan kemampuan, ketelitian, dan kualitas hasil kerja karyawan. Dengan demikian, pelatihan merupakan faktor yang berperan penting dalam mendorong peningkatan kinerja teller. Motivasi kerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja teller, ditunjukkan oleh nilai *t* hitung sebesar 5,712 yang lebih besar dari *t* tabel 2,010. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis terkait pengaruh motivasi kerja diterima. Motivasi kerja yang tinggi, seperti dorongan untuk berprestasi, rasa tanggung jawab, penghargaan atas hasil kerja, serta semangat dan inisiatif dalam menyelesaikan tugas, terbukti mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih produktif. Dengan demikian, motivasi kerja menjadi salah satu faktor psikologis yang memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerja karyawan. Secara simultan, pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja teller. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *F* hitung sebesar 22,005 yang lebih besar dari *F* tabel 2,80, sehingga hipotesis simultan diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,764 menunjukkan bahwa pelatihan dan motivasi kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan 76,4% variasi kinerja teller, sedangkan sisanya 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa kedua variabel bebas tersebut merupakan faktor dominan yang mempengaruhi peningkatan kinerja pada PT Bank Mandiri Area Jakarta Greenville. Peneliti ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu masih kurangnya data penunjang atau data pendukung yang bisa memperkuat penelitian, karena perusahaan yang menjadi objek penelitian tidak bisa memberikan beberapa data yang bisa memperkuat penelitian dengan alasan kebijakan perusahaan. Selain itu masih kurang banyak karyawan yang menjadi sampel penelitian, jika penelitian memiliki sampel yang cukup banyak akan lebih baik hasil yang didapat dalam penelitian ini. Dan pada keterbatasan yang terakhir pada penelitian ini adalah masih banyak variabel yang bisa menunjang Kinerja teller, namun karena adanya keterbatasan data pendukung oleh karena itu peneliti hanya bisa menguji dua variabel yaitu, Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diberikan saran sebagai berikut: **Variabel Pelatihan Kerja (X1)**, Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden, nilai terendah pada variabel pelatihan kerja terdapat pada indikator **kesesuaian jadwal pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan**, dengan nilai rata-rata **3,16** yang berada dalam kategori *kurang baik*. Secara umum pelaksanaan pelatihan kerja **sudah berjalan cukup baik**, namun **alangkah baiknya perusahaan melakukan penyesuaian jadwal pelatihan dengan kondisi dan kebutuhan kerja karyawan**, sehingga pelatihan dapat diikuti secara optimal dan memberikan manfaat yang lebih maksimal terhadap peningkatan kinerja teller. **Variabel Motivasi Kerja (X2)**, Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden, nilai terendah pada variabel motivasi kerja terdapat pada indikator **dorongan untuk mencapai target kerja**, dengan nilai rata-rata **3,10** yang termasuk dalam kategori *kurang baik*. Secara umum tingkat motivasi kerja karyawan **sudah berada pada kondisi yang cukup baik**, namun **alangkah baiknya perusahaan meningkatkan upaya dalam mendorong motivasi kerja karyawan**, antara lain melalui arahan kerja yang jelas, dukungan dari atasan, serta pemberian penghargaan atas pencapaian kerja, agar semangat karyawan dalam mencapai target dapat semakin meningkat. **Variabel Kinerja teller (Y)**, Berdasarkan tabel distribusi jawaban responden, nilai terendah pada variabel kinerja teller terdapat pada indikator **kemampuan bekerja sama dalam tim**, dengan nilai rata-rata **3,10** yang berada dalam kategori *kurang baik*. Secara umum kinerja teller **sudah menunjukkan hasil yang cukup baik**, namun **alangkah baiknya perusahaan mendorong peningkatan kerja sama antar karyawan**, melalui pembinaan dan koordinasi kerja yang lebih baik, sehingga kinerja teller secara keseluruhan dapat terus ditingkatkan

Referensi

1. Anisa, F., Rani, R., Dkk. (2023). *Dasar-Dasar Statistika Untuk Penelitian*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis.
2. Asari, A., Romindo, R., Rijali, S., Abdurohim, A., Hendriati, Y., Faidal, F., Afifah, Z., Kartiko, A., Sunarno, N., Mujanah, S., Damanik, H. M., Sukamdani, N. B., ... Baedowi, M. (2023). *Manajemen sumber daya manusia di era transformasi digital*. CV Istana Agency.
3. Azhari, M., Sujatmiko, W., Kembauw, E., Tabun, M. A., Ihwanudi, N., Noekent, V., Suparto, Kristanto, T., Sihombing, L., Mu'ah, Hariyanto, Muftiasa, A., Sushardi, & Nuryat. (2022). *Manajemen sumber daya manusia: Strategi organisasi bisnis modern*. Seval Literindo Kreasi.
4. Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
5. Huda, N. (2020). *Manajemen SDM: Analisis kinerja teller pada perusahaan*. Insan Cendekia Mandiri.
6. Iba, Z., & Wardhana, A. (2021). *Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukur & Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Eureka Media Aksara.
7. Muflihin, M. H. H. (2023). *Motivasi kinerja*. Berkah Aksara Cipta Karya.
8. Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
9. Nuryadi, N., Astuti, D., Utami, S., & M Budiantara, M. B. (2017). *Dasar-dasar statistik penelitian*. Bantul : Sibuku Media
10. Priyono. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Zifatama Publisher.
11. Rahardjo, D. A. S. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Yayasan Prima Agus Teknik.
12. Ridhahani. (2020). *Metodologi Penelitian Dasar Bagi Mahasiswa Dan Peneliti Pemula*. Banjarmasin : Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari.
13. Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
14. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
15. Alfajriyah, E., & Rozi, F. (2025). Peran Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Prima di Lingkungan Administrasi Kantor. *Book Chapter Administrasi Perkantoran Jilid 1*, 1(1), 218–236. <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.289>
16. Anjelijani, Fatimah, F., & Casmal, M. (2024). Pemodelan Regresi Linear Untuk Memprediksi Nilai Penjualan Di Pt Goodiebag Custom Indonesia Tanpa Mempertimbangkan Uji Asumsi. *Desantar Indonesian o Interdisciplinary Journal*, 5(1), 1–13.
17. Arif, F., Rhamadhan, N. S., Penulis, K., Kunci, K., Pelatihan,., Kerja, M., & Karyawan, K. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja teller pada PT Adhymitra Tata Sarana Jakarta Selatan. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 6(3), 264–273. <https://doi.org/10.32493/dr.b.v6i3.28750>
18. Esisuarni, Alqadri, H., & Nellitawati. (2024). Pentingnya Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja teller. *Jurnal Niara*, 17(2), 478–488. <https://doi.org/10.31849/niara.v17i2.23149>
19. Fadillah, M., & Septiani, Y. (2025). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja teller Pada CV. Angkasa Prima Kota Tangerang. *JICN: Jurnal Intelekt Dan Cendekiawan Nusantara*, 2(4), 4957–4968.
20. Hendri & Holomon, Y. K. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja teller Pada Pt. ISS Indonesia Indosiar-Komplek Jakarta Barat. *Journal Of Research And Publication Innovation*, 2(4), 3543-3554.
21. Husaini, F., & Utomo, S. B. (2025). Pengaruh Motivasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Ciledug Kota Tangerang. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 3(1), 1739–1750.
22. Mirmawati, & Indrawan, I. (2025). Motivasi Kerja SDM Pendidikan Dalam Meningkatkan Kinerja Profesional. *Jurnal Pelita Manajemen Pendidikan*, 2(2), 137–152.
23. Pamungkas, B., & Nursyamsi, I. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jekombis: Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 3(4), 222–232. <https://doi.org/10.55606/jekombis.v3i4.4356>
24. Rosyidah, E. (2025). *Pengaruh Pelatihan, Budaya Organisasi Islam Dan Kompensasi Terhadap Kinerja teller Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening di PT. Daya Surya Sejahtera Ponorogo*. Institut Agama Islam negeri Ponorogo.
25. *Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(1), 849–858. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1011>.
26. Sangrila, P. (2024). Pengaruh Motivasi, Stres Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja teller PT. Kharisma Sentosa Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 13(3), 1–19.
27. Sariafriza, Satriawan, B., & Gunawan, D. (2025). Pengaruh Kompetensi , Pelatihan Kerja , Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pelaku Usaha Industri Kecil Dan Menengah Binaan Klinik Kemasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Riau Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bahtera Inovasi*, 9(2), 20–40. <https://doi.org/10.31629/bi.v9i2.7581>
28. Suciati, T. A., & Deswarta. (2024). Pengaruh Pelatihan Kerja, Tingkat Pendidikan, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja teller Generasi Z Di Selat Panjang. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(1), 58–79. <https://doi.org/10.35931/aq.v18i1.3008>
29. Syahrinillah, Azzatillah, Natsir, I., Manarfa, L. O. M. R. A. U., & Hadikusumo, R. A. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Akiopedia Press. Tinungki, G. M. (2016). Metode Pendeteksian Autokorelasi Murni dan Autokorelasi Tidak Murni. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 13(1), 46–54. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v13i1.3478>
30. Yusuf, M. F. R., & Susanto, A. H. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja teller Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Maros Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 2(3), 222–240.