Volume 9 Issue 3 (2026) Pages 342 - 354
YUME : Journal of Management
ISSN : 2614-851X (Online)

Pengaruh Self-Efficacy Dan Job Ability Terhadap Kinerja Karyawan Bank Swasta Di Bandung

Emma Kharisma Sari[1]✉, Juju Zuhriatusobah[2], Iman Sidik Nusannas[3]
[1,2] *Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis, Universitas Islam Nusantara*
[3] *Universitas Islam Dr KHEZ Muttaqien*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *self-efficacy* dan *job ability* terhadap kinerja karyawan salah satu bank swasta di Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 184 karyawan, sedangkan sampel sebanyak 126 karyawan yang memenuhi kriteria berhubungan langsung dengan nasabah dan telah bekerja lebih dari satu tahun. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS 21. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa self-efficacy memperoleh skor 87,60% (kategori sangat tinggi), job ability 88,51% (kategori sangat tinggi), dan kinerja karyawan 69,62% (kategori tinggi). Hasil regresi menghasilkan persamaan Y = 8,181 + 0,354X1 + 0,445X2. Self-efficacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (β = 0,484; t = 6,752; p < 0,001), demikian pula job ability (β = 0,339; t = 4,728; p < 0,001). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja (F = 60,234; p < 0,001). Nilai R^2 sebesar 0,495 dan adjusted R^2 sebesar 0,487 menunjukkan bahwa model menjelaskan 48,7% variasi kinerja setelah penyesuaian jumlah prediktor. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan keyakinan diri dan kompetensi kerja, terutama dalam menjaga ketelitian transaksi, kualitas layanan, dan pencapaian target.

Kata Kunci: *Self-efficacy; job ability;* kinerja karyawan; perbankan; Bank Swasta

Abstract

This study examines the effects of self-efficacy and job ability on employee performance at private bank in Bandung. A quantitative survey was conducted among 126 employees selected from a population of 184 based on customer-facing duties and a minimum one-year tenure. Questionnaire data were analyzed using multiple linear regression in IBM SPSS 21. Descriptive results show that self-efficacy reached 87.60%, job ability 88.51%, and employee performance 69.62%. The regression equation was Y = 8.181 + 0.354X1 + 0.445X2. Self-efficacy had a positive and significant effect on performance (β = .484, t = 6.752, p < .001), as did job ability (β = .339, t = 4.728, p < .001). The joint model was significant (F = 60.234, p < .001), with R^2 = .495 and adjusted R^2 = .487. The findings highlight the importance of employees' efficacy beliefs and job-related capabilities in supporting service quality, transaction accuracy, and performance achievement.

Keywords: *self-efficacy; job ability; employee performance; banking; private bank.*

Copyright (c) 2026 **Emma Kharisma Sari**

✉ Corresponding author :
Email Address : emmakharism@gmail.com

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang menentukan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan, mempertahankan kualitas layanan, dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. Dalam industri perbankan, kontribusi karyawan memiliki peran penting karena berkaitan langsung dengan interaksi bersama nasabah, ketepatan transaksi, kepatuhan terhadap prosedur operasional, penyelesaian keluhan, serta pencapaian target bisnis. Oleh karena itu, kinerja karyawan dalam industri perbankan tidak hanya diukur berdasarkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga mencakup kualitas, ketelitian, kecepatan, tanggung jawab, dan perilaku pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Perkembangan industri perbankan yang semakin terdigitalisasi turut meningkatkan kompleksitas dan tuntutan pekerjaan karyawan, khususnya pada kantor cabang. Karyawan dituntut untuk memiliki penguasaan terhadap produk dan prosedur perbankan, mampu memanfaatkan sistem informasi, memahami aspek risiko operasional, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta berkomunikasi secara efektif dengan nasabah yang memiliki kebutuhan beragam. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pencapaian kinerja yang optimal tidak hanya bergantung pada kemampuan aktual karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga dipengaruhi oleh keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan.

Salah satu bank swasta di Bandung menjadi konteks penelitian untuk mengkaji faktor-faktor individual yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Berdasarkan data latar belakang penelitian, ditemukan adanya permasalahan ketidaktercapaian target pemenuhan indeks solusi selama periode 2021–2025. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya aspek pelayanan dan pencapaian kinerja yang masih perlu diperhatikan. Selain itu, hasil prasurvei terhadap karyawan menunjukkan bahwa aspek *self-efficacy, job ability*, dan kinerja karyawan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Fenomena tersebut menjadi dasar perlunya pengkajian lebih lanjut mengenai faktor-faktor individual yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan.

Salah satu faktor individual yang diperkirakan berhubungan dengan kinerja adalah *self-efficacy*. Konsep ini merujuk pada keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam mengorganisasikan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu (Bandura, 1997). Dalam lingkungan kerja perbankan, keyakinan terhadap kemampuan diri dapat membantu karyawan menghadapi tekanan pekerjaan, menyelesaikan transaksi yang kompleks, memberikan solusi atas permasalahan nasabah, serta mempertahankan ketekunan dalam memenuhi target pelayanan. Dengan demikian, tingkat keyakinan individu terhadap kemampuannya dapat menjadi salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan pekerjaan secara optimal.

Selain keyakinan terhadap kemampuan diri, faktor lain yang tidak kalah penting adalah *job ability*. Keyakinan individu perlu didukung oleh kapasitas aktual yang memadai agar dapat diwujudkan dalam pelaksanaan pekerjaan. *Job ability* berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan suatu jabatan. Dalam pekerjaan perbankan, kemampuan tersebut diperlukan untuk memahami dan menerapkan prosedur operasional standar, menggunakan sistem informasi, mengelola informasi, berkomunikasi

dengan nasabah, serta meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan transaksi. Robbins dan Judge (2019) menjelaskan bahwa kemampuan merupakan kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan, yang perlu dibedakan dari motivasi sebagai kemauan individu untuk mengerjakannya.

Berdasarkan uraian tersebut, *self-efficacy* dan *job ability* merupakan dua faktor individual yang memiliki karakteristik berbeda, tetapi berpotensi saling melengkapi dalam mendukung kinerja karyawan. Self-efficacy berkaitan dengan keyakinan individu dalam menghadapi dan menyelesaikan pekerjaan, sedangkan job ability berkaitan dengan kapasitas aktual yang dimiliki untuk melaksanakan pekerjaan tersebut. Kombinasi keduanya menjadi relevan untuk dikaji dalam konteks perbankan yang menuntut ketepatan, kecepatan, kepatuhan prosedural, dan kualitas pelayanan.

Meskipun hubungan antara keyakinan diri, kemampuan, dan kinerja telah dibahas dalam literatur manajemen dan perilaku organisasi, pengujian empiris dalam konteks pekerjaan kantor cabang perbankan tetap diperlukan. Hal ini mengingat karakteristik pekerjaan, tuntutan pelayanan, dan kondisi organisasi dapat memengaruhi kontribusi masing-masing faktor terhadap kinerja. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh *self-efficacy* dan *job ability* terhadap kinerja karyawan pada salah satu bank swasta di Bandung, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini memiliki empat fokus utama, yaitu: (1) bagaimana gambaran *self-efficacy, job ability*, dan kinerja karyawan; (2) apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara parsial; (3) apakah *job ability* berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara parsial; dan (4) apakah *self-efficacy* dan *job ability* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sejalan dengan fokus tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi *self-efficacy, job ability*, dan kinerja karyawan serta menguji pengaruh parsial dan simultan kedua variabel independen terhadap kinerja karyawan. Secara teoretis, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai faktor individual yang berkaitan dengan kinerja dalam konteks layanan perbankan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam merancang program pengembangan kompetensi, pembinaan keyakinan diri karyawan, serta perbaikan proses pelayanan dan pengendalian kualitas kerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Self Efficacy

Teori kognitif sosial menempatkan individu sebagai agen aktif yang dapat memengaruhi perilakunya melalui interaksi antara faktor personal, perilaku, dan lingkungan. Dalam perspektif tersebut, *self-efficacy* merupakan keyakinan individu mengenai kemampuannya untuk mengorganisasikan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan dalam menghadapi situasi tertentu (Bandura, 1986, 1997). Keyakinan ini memiliki peran penting karena dapat memengaruhi pilihan aktivitas, besarnya usaha yang dikerahkan, ketekunan, serta respons individu ketika menghadapi hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Bandura (1997) mengidentifikasi tiga dimensi utama *self-efficacy*, yaitu level atau magnitude, strength, dan generality. Dimensi level menunjukkan tingkat kesulitan tugas yang diyakini mampu dihadapi oleh individu. Dimensi strength berkaitan dengan kuat atau lemahnya keyakinan individu terhadap kemampuannya, sedangkan generality menunjukkan sejauh mana keyakinan tersebut berlaku pada berbagai situasi dan bidang pekerjaan.

Dalam konteks pekerjaan kantor cabang perbankan, dimensi-dimensi tersebut dapat tercermin melalui keyakinan karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai standar, mempertahankan ketelitian ketika menghadapi tekanan pekerjaan, serta kemampuan berkomunikasi dan berkolaborasi untuk menyelesaikan permasalahan nasabah. Karyawan yang memiliki *self-efficacy* tinggi cenderung lebih tekun dalam menghadapi kesulitan dan memiliki dorongan untuk mempertahankan usahanya hingga pekerjaan dapat diselesaikan.

Hubungan antara *self-efficacy* dan kinerja memperoleh dukungan empiris dari penelitian Stajkovic dan Luthans (1998). Melalui pendekatan meta-analisis, keduanya menemukan adanya hubungan positif antara efikasi diri dan kinerja kerja. Meskipun demikian, kekuatan hubungan tersebut dapat bervariasi berdasarkan karakteristik tugas, konteks organisasi, dan metode pengukuran yang digunakan. Dengan demikian, pengujian pada konteks pekerjaan layanan perbankan diperlukan untuk mengetahui bagaimana kontribusi *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan.

Job Ability

Job ability dalam penelitian ini diartikan sebagai kapasitas individu untuk memenuhi tuntutan pekerjaan melalui pengetahuan, keterampilan, kemampuan intelektual, kemampuan fisik, dan kecakapan teknis yang relevan dengan jabatan. Kemampuan tersebut menjadi dasar bagi individu untuk melaksanakan tugas sesuai dengan standar dan tanggung jawab yang telah ditetapkan organisasi.

Robbins dan Judge (2019) menjelaskan bahwa kemampuan (*ability*) merupakan kapasitas individu dalam melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan pada dasarnya berkaitan dengan kapasitas aktual seseorang untuk melakukan pekerjaan, sedangkan motivasi berkaitan dengan kemauan individu untuk mengerahkan usaha dalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Keduanya merupakan aspek yang berbeda, tetapi saling melengkapi dalam menjelaskan perilaku kerja.

Dalam industri perbankan, *job ability* memiliki relevansi yang kuat karena karyawan harus menguasai prosedur operasional, memahami karakteristik produk perbankan, mengoperasikan sistem informasi, mengelola data, serta memiliki keterampilan komunikasi dan pemecahan masalah. Penguasaan kemampuan tersebut memungkinkan karyawan menyelesaikan pekerjaan secara lebih tepat, menjaga akurasi transaksi, meminimalkan kesalahan operasional, dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah.

Dengan demikian, kemampuan kerja yang sesuai dengan tuntutan jabatan dapat menjadi salah satu faktor pendukung tercapainya kinerja karyawan. Semakin sesuai kapasitas yang dimiliki individu dengan karakteristik pekerjaan, semakin besar peluang individu untuk melaksanakan tugas secara efektif dan memenuhi standar kinerja organisasi.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan perilaku dan kontribusi individu yang relevan dengan pencapaian tujuan organisasi. Campbell (1990) menekankan bahwa kinerja perlu dipahami sebagai perilaku kerja yang berada dalam kendali individu, bukan semata-mata hasil akhir pekerjaan. Hal ini karena hasil kerja juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal yang tidak sepenuhnya berada dalam kendali karyawan.

Selanjutnya, Koopmans et al. (2014) mengembangkan pengukuran kinerja individu dengan memperhatikan tiga dimensi utama, yaitu *task performance, contextual performance*, dan *counterproductive work behavior. Task performance* berkaitan dengan pelaksanaan tugas utama sesuai tanggung jawab pekerjaan. *Contextual performance* mencakup perilaku yang mendukung lingkungan sosial dan psikologis organisasi, seperti kerja sama dan kontribusi terhadap rekan kerja. Sementara itu, *counterproductive work behavior* berkaitan dengan perilaku kerja yang dapat menghambat atau merugikan pencapaian tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini, pengukuran kinerja mengikuti butir instrumen yang digunakan oleh peneliti, antara lain ketelitian transaksi, pelaksanaan tugas, kerja tim, komitmen, dan tanggung jawab. Indikator tersebut relevan dengan karakteristik pekerjaan perbankan yang menuntut akurasi, kepatuhan terhadap prosedur, koordinasi antarpegawai, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Kinerja yang baik dalam layanan perbankan tercermin dari kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur, secara akurat, tepat waktu, dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Kesalahan dalam pelaksanaan transaksi tidak hanya berdampak pada efektivitas pekerjaan, tetapi juga berpotensi memengaruhi kepercayaan nasabah dan meningkatkan risiko operasional. Oleh karena itu, aspek kualitas, ketelitian, dan akurasi perlu memperoleh perhatian yang seimbang dengan pencapaian target pekerjaan.

Hubungan Antarvariabel

Pengaruh Self-Efficacy terhadap Kinerja Karyawan

Self-efficacy merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam mengorganisasikan dan melaksanakan tindakan untuk mencapai tujuan tertentu. Keyakinan tersebut dapat memengaruhi cara individu menetapkan tujuan, mengelola usaha, serta mempertahankan ketekunan ketika menghadapi kesulitan. Dalam lingkungan kerja, karyawan yang memiliki keyakinan terhadap kemampuannya cenderung lebih siap menghadapi tantangan, berupaya menyelesaikan pekerjaan, dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Pada pekerjaan perbankan, *self-efficacy* dapat membantu karyawan menghadapi tekanan pelayanan, menyelesaikan permasalahan transaksi, dan memberikan solusi kepada nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa keyakinan terhadap kemampuan diri berpotensi mendukung pelaksanaan pekerjaan secara lebih efektif. Temuan Stajkovic dan Luthans (1998) yang menunjukkan hubungan positif antara efikasi diri dan kinerja kerja memberikan landasan empiris bagi hubungan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut:
H1: Self-efficacy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Job Ability terhadap Kinerja Karyawan

Job ability menggambarkan kapasitas aktual individu dalam melaksanakan pekerjaan melalui pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang relevan dengan tuntutan jabatan. Kemampuan yang sesuai memungkinkan karyawan memahami prosedur, menggunakan sistem informasi, mengelola pekerjaan, dan menyelesaikan permasalahan secara tepat.

Dalam konteks perbankan, penguasaan terhadap prosedur operasional, keterampilan komunikasi, kemampuan mengoperasikan sistem, serta kecakapan dalam memecahkan masalah merupakan aspek yang mendukung kualitas pelaksanaan pekerjaan. Karyawan yang memiliki kemampuan sesuai dengan tuntutan jabatan diharapkan dapat melaksanakan tugas secara lebih akurat, efektif, dan bertanggung jawab.

Dengan demikian, kemampuan kerja diperkirakan memiliki kontribusi terhadap pencapaian kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:
H2: *Job ability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Self-Efficacy dan Job Ability terhadap Kinerja Karyawan

Self-efficacy dan *job ability* merupakan dua faktor individual yang memiliki peran berbeda tetapi saling melengkapi dalam mendukung kinerja karyawan. *Self-efficacy* berkaitan dengan keyakinan individu bahwa dirinya mampu menyelesaikan pekerjaan, sedangkan *job ability* berkaitan dengan kapasitas aktual yang dimiliki untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

Keyakinan diri tanpa didukung kemampuan yang memadai belum tentu menghasilkan pelaksanaan pekerjaan yang optimal. Sebaliknya, kemampuan yang baik juga perlu didukung keyakinan individu agar kapasitas tersebut dapat dimanfaatkan secara maksimal ketika menghadapi tuntutan dan hambatan pekerjaan. Oleh karena itu, kedua variabel tersebut secara bersama-sama diperkirakan memiliki kontribusi terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis ketiga dirumuskan sebagai berikut:
H3: Self-efficacy dan job ability secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual penelitian ini dibangun berdasarkan pemikiran bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya *(self-efficacy)* dan kapasitas aktual dalam melaksanakan pekerjaan *(job ability)*. Kedua variabel independen tersebut diposisikan sebagai faktor individual yang diperkirakan berkontribusi terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen.

Secara konseptual, penelitian ini menguji pengaruh *self-efficacy* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y), pengaruh *job ability* (X2) terhadap kinerja karyawan (Y), serta

pengaruh kedua variabel independen tersebut secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:
Self-Efficacy (X1) → Kinerja Karyawan (Y)
Job Ability (X2) → Kinerja Karyawan (Y)

Kedua variabel independen juga diuji secara simultan terhadap variabel dependen. Model penelitian ini berfokus pada kontribusi dua faktor individual dan tidak dimaksudkan untuk menyatakan bahwa seluruh determinan kinerja karyawan telah tercakup dalam penelitian.

METODOLOGI

Desain dan Lokasi Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Desain ini digunakan untuk memperoleh skor persepsi responden mengenai *self-efficacy, job ability*, dan kinerja, kemudian menguji hubungan antarvariabel menggunakan analisis statistik. Lokasi penelitian Adalah salah satu bank swasta di Bandung. Pengolahan data dilakukan dengan IBM SPSS versi 21.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian berjumlah 184 karyawan. Sampel yang dianalisis sebanyak 126 orang. Penentuan ukuran sampel dalam dokumen penelitian mengacu pada rumus Yamane dengan tingkat kesalahan 5%, kemudian responden dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria: (1) karyawan Bank; (2) pekerjaan berhubungan dengan tugas menghadapi nasabah; dan (3) telah bekerja lebih dari satu tahun. Kriteria tersebut membuat sampel berfokus pada karyawan yang memiliki pengalaman langsung dalam aktivitas layanan.

Karakteristik responden memperlihatkan komposisi perempuan sebesar 82% dan laki-laki 18%. Berdasarkan usia, 87 responden (69%) berusia 18–27 tahun, 24 responden (19%) berusia 28–37 tahun, enam responden (5%) berusia 38–47 tahun, dan sembilan responden (7%) berusia 48–57 tahun. Berdasarkan pendidikan, 111 responden (88%) berpendidikan S1, enam responden (5%) DIII, dan sembilan responden (7%) SMA.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Usia	18–27 tahun	87	69%
Usia	28–37 tahun	24	19%
Usia	38–47 tahun	6	5%
Usia	48–57 tahun	9	7%
Pendidikan	SMA	9	7%
Pendidikan	DIII	6	5%
Pendidikan	S1	111	88%

Sumber: Data primer penelitian (2026).

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima tingkat, dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Instrumen memuat 10 butir *self-efficacy*, 13 butir *job ability*, dan 10 butir kinerja. Studi literatur digunakan untuk mendukung penyusunan kerangka teori dan pembahasan. Data diolah setelah jawaban responden ditabulasi.

Operasionalisasi Variabel dan Analisis Data

Self-efficacy (X1) diukur melalui 10 pernyataan yang merepresentasikan keyakinan karyawan menghadapi tugas, mencapai target, menyelesaikan pekerjaan, dan bekerja sama. *Job ability* (X2) diukur melalui 13 pernyataan yang menggambarkan kemampuan menjalankan tugas, penguasaan prosedur, keterampilan, dan kapasitas yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Kinerja (Y) diukur melalui 10 pernyataan yang mencakup ketelitian, pelaksanaan tugas, kerja tim, komitmen, dan tanggung jawab.

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Jumlah butir	Fokus pengukuran
Self-efficacy (X1)	10	Keyakinan menyelesaikan tugas, mencapai target, menghadapi hambatan, dan bekerja sama.
Job ability (X2)	13	Pengetahuan, keterampilan, penguasaan SOP, dan kemampuan menjalankan tugas.
Kinerja (Y)	10	Ketelitian, kualitas pelaksanaan tugas, kerja sama, komitmen, dan tanggung jawab.

Sumber: Data primer penelitian (2026).

Pengujian Instrumen

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan korelasi butir dengan nilai r tabel. Dokumen penelitian melaporkan r tabel sebesar 0,1746 dan menyatakan seluruh butir variabel self-efficacy, job ability, dan kinerja memenuhi kriteria valid. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan memiliki konsistensi internal memadai apabila koefisien alpha melampaui batas yang digunakan peneliti.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah butir	Kesimpulan
Self-efficacy	0,852	10	Reliabel
Job ability	0,886	13	Reliabel
Kinerja	0,845	10	Reliabel

Sumber: Output IBM SPSS 21, data primer diolah (2026).

Teknik Analisis

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan skor setiap variabel melalui persentase skor aktual terhadap skor ideal. Analisis verifikatif dilakukan dengan regresi linear berganda. Pengujian meliputi uji t untuk menilai pengaruh parsial, uji F untuk menilai pengaruh simultan, dan koefisien determinasi untuk mengetahui proporsi variasi kinerja yang dapat dijelaskan model. Taraf signifikansi ditetapkan 5%. Hasil SPSS ditafsirkan berdasarkan nilai koefisien, statistik uji, dan signifikansi.

Persamaan regresi yang digunakan adalah Y = a + b1X1 + b2X2 + e, dengan Y sebagai kinerja karyawan, X1 sebagai self-efficacy, X2 sebagai job ability, a sebagai konstanta, b1 dan b2 sebagai koefisien regresi, serta e sebagai galat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa *self-efficacy* memperoleh skor aktual 5.519 dari skor ideal 6.300 atau 87,60%. Berdasarkan garis kontinum yang digunakan dalam penelitian, persentase tersebut termasuk kategori sangat tinggi. Butir dengan persentase tertinggi adalah pernyataan mengenai dorongan dan keyakinan kuat untuk mencapai target kerja, yaitu 94,13%. Persentase terendah sebesar 80,00% terdapat pada keyakinan diri untuk bernegosiasi dan bekerja sama dengan pihak di luar bank.

Job ability memperoleh skor aktual 7.249 dari skor ideal 8.190 atau 88,51%, termasuk kategori sangat tinggi. Butir tertinggi adalah kemampuan mengingat dan menghafal standar operasional prosedur transaksi dan layanan bank secara baik dan akurat, sebesar 92,70%. Butir terendah sebesar 84,76% berkaitan dengan keyakinan bahwa stamina prima mendukung kontribusi optimal terhadap target kinerja.

Kinerja karyawan memperoleh skor aktual 4.386 dari skor ideal 6.300 atau 69,62%, termasuk kategori tinggi. Butir tertinggi sebesar 79,68% berkaitan dengan komitmen dan tanggung jawab untuk berkontribusi terhadap keberlangsungan dan kesuksesan bank. Butir terendah sebesar 57,46% adalah ketelitian dan akurasi dalam menyelesaikan pekerjaan serta transaksi nasabah. Temuan ini menunjukkan area perbaikan yang spesifik: meskipun persepsi atas keyakinan diri dan kemampuan berada pada kategori sangat tinggi, ketelitian transaksi masih menjadi tantangan.

Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Skor aktual	Skor ideal	Persentase	Kategori
Self-efficacy	5.519	6.300	87,60%	Sangat tinggi
Job ability	7.249	8.190	88,51%	Sangat tinggi
Kinerja	4.386	6.300	69,62%	Tinggi

Sumber: Data primer diolah (2026). Kategori mengikuti interval garis kontinum pada dokumen penelitian.

Interpretasi Deskriptif

Perbedaan antara skor *self-efficacy/job ability* yang sangat tinggi dan skor kinerja yang berada pada kategori tinggi menunjukkan bahwa keyakinan diri serta

kemampuan yang dipersepsikan baik belum sepenuhnya tercermin dalam seluruh aspek kinerja. Hal ini dapat terjadi karena kualitas kinerja dipengaruhi pula oleh kompleksitas tugas, beban layanan, sistem kerja, koordinasi, dukungan atasan, serta standar ketelitian. Temuan deskriptif ini menjadi dasar untuk membaca hasil regresi dan menyusun rekomendasi yang lebih terarah.

Hasil Regresi Linear Berganda

Hasil estimasi koefisien regresi menghasilkan konstanta sebesar 8,181, koefisien *self-efficacy* sebesar 0,354, dan koefisien *job ability* sebesar 0,445. Dengan demikian, persamaan regresi yang diperoleh adalah:

Y = 8,181 + 0,354X1 + 0,445X2

Tabel 5. Hasil Regresi Linear Berganda

Prediktor	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
Konstanta	8,181	5,026	—	1,628	0,106
Self-efficacy	0,354	0,052	0,484	6,752	<0,001
Job ability	0,445	0,094	0,339	4,728	<0,001

Sumber: Output IBM SPSS 21, data primer diolah (2026). Nilai Sig. .000 pada keluaran SPSS dilaporkan sebagai p < 0,001, bukan p = 0.

Koefisien *self-efficacy* yang positif menunjukkan bahwa kenaikan satu satuan skor *self-efficacy* berkaitan dengan kenaikan skor kinerja sebesar 0,354 satuan, dengan *job ability* dikendalikan. Koefisien *job ability* sebesar 0,445 menunjukkan bahwa kenaikan satu satuan skor job ability berkaitan dengan kenaikan skor kinerja sebesar 0,445 satuan, dengan *self-efficacy* dikendalikan. Interpretasi ini merupakan hubungan statistik pada model, bukan bukti kausalitas mutlak.

Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Self-efficacy memiliki t hitung 6,752, lebih besar daripada t tabel 1,657, dengan nilai signifikansi p < 0,001. Dengan demikian, H1 didukung: *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien beta terstandar sebesar 0,484 menunjukkan kontribusi relatif yang lebih besar dibandingkan *job ability* dalam model ini.

Job ability memiliki t hitung 4,728, lebih besar daripada t tabel 1,657, dengan nilai signifikansi p < 0,001. Dengan demikian, H2 didukung: *job ability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien beta terstandar sebesar 0,339 menunjukkan hubungan positif setelah *self-efficacy* dikendalikan.

Pengujian Simultan (Uji F)

Uji simultan menghasilkan F hitung sebesar 60,234 dengan df regresi 2 dan df residual 123, serta nilai signifikansi p < 0,001. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *self-efficacy* dan *job ability* secara bersama-sama berhubungan signifikan dengan kinerja karyawan. Dengan demikian, H3 didukung.

Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
0,703	0,495	0,487	2,082

Sumber: Output IBM SPSS 21, data primer diolah (2026).

Nilai R sebesar 0,703 menunjukkan hubungan berganda yang cukup kuat antara kedua prediktor dengan kinerja dalam sampel. R Square sebesar 0,495 berarti 49,5% variasi skor kinerja dapat dijelaskan oleh kombinasi *self-efficacy* dan *job ability* pada model. Setelah penyesuaian terhadap jumlah prediktor dan ukuran sampel, adjusted R Square sebesar 0,487 atau 48,7%. Dengan demikian, sekitar 51,3% variasi kinerja belum dijelaskan oleh model dan dapat berkaitan dengan faktor lain seperti kepemimpinan, motivasi, dukungan organisasi, kompensasi, keterikatan kerja, beban kerja, serta kondisi operasional.

Pengaruh Self-Efficacy terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($B = 0,354$; $\beta = 0,484$; $t = 6,752$; $p < 0,001$). Temuan ini sejalan dengan teori kognitif sosial yang menjelaskan bahwa keyakinan individu mengenai kemampuannya memengaruhi pilihan tindakan, usaha, ketekunan, dan respons terhadap hambatan (Bandura, 1986, 1997). Karyawan yang yakin mampu menyelesaikan pekerjaan cenderung lebih siap menghadapi tuntutan layanan, mempertahankan usaha ketika terjadi kendala, serta bertanggung jawab atas penyelesaian tugas.

Pada konteks salah satu bank swasta di Bandung, indikator tertinggi *self-efficacy* berkaitan dengan dorongan dan keyakinan untuk mencapai target kerja (94,13%). Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan terhadap pencapaian target merupakan kekuatan yang menonjol. Sementara itu, indikator terendah berkaitan dengan kepercayaan diri bernegosiasi dan bekerja sama dengan pihak luar bank (80,00%). Walaupun masih berada dalam kategori tinggi, aspek tersebut dapat ditingkatkan melalui pelatihan komunikasi, negosiasi, dan kolaborasi lintas pihak.

Hasil ini juga konsisten dengan meta-analisis Stajkovic dan Luthans (1998), yang menunjukkan hubungan positif antara *self-efficacy* dan kinerja kerja. Secara praktis, organisasi dapat memperkuat efikasi diri melalui pengalaman keberhasilan bertahap, pembelajaran dari rekan yang kompeten, umpan balik yang spesifik, dan dukungan atasan. Penguatan keyakinan diri sebaiknya realistis dan disertai pembekalan keterampilan agar kepercayaan diri sejalan dengan kapasitas aktual.

Pengaruh Job Ability terhadap Kinerja Karyawan

Job ability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($B = 0,445$; $\beta = 0,339$; $t = 4,728$; $p < 0,001$). Hasil tersebut mendukung pandangan bahwa kemampuan yang relevan dengan tuntutan pekerjaan membantu individu menjalankan tugas secara efektif. Kemampuan kerja dapat tercermin dalam penguasaan pengetahuan produk, pemahaman SOP, keterampilan menggunakan sistem, ketelitian, komunikasi, dan penyelesaian masalah.

Butir *job ability* dengan skor tertinggi adalah kemampuan mengingat dan menghafal SOP transaksi serta layanan bank dengan baik dan akurat (92,70%). Hal ini penting karena kepatuhan terhadap prosedur merupakan dasar konsistensi layanan dan pengendalian risiko operasional. Butir terendah adalah keyakinan bahwa stamina prima memungkinkan kontribusi optimal terhadap target kerja (84,76%). Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kemampuan tidak cukup berfokus

pada aspek teknis; organisasi juga perlu memperhatikan kebugaran, pengelolaan kelelahan, dan keseimbangan kehidupan kerja.

Koefisien beta terstandar *job ability* sebesar 0,339 lebih rendah dibandingkan *self-efficacy* sebesar 0,484. Perbedaan ini menunjukkan bahwa dalam model dan sampel penelitian, kontribusi relatif *self-efficacy* lebih besar. Namun, kedua prediktor tetap signifikan. Karena itu, manajemen perlu memadukan pengembangan kompetensi dengan upaya meningkatkan keyakinan karyawan untuk menerapkan kompetensinya dalam situasi kerja.

Pengaruh Simultan Self-Efficacy dan Job Ability

Uji F sebesar 60,234 dengan $p < 0,001$ menunjukkan bahwa *self-efficacy* dan *job ability* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini memperlihatkan bahwa kinerja karyawan berkaitan dengan kombinasi keyakinan diri dan kemampuan menjalankan pekerjaan. Karyawan dapat memiliki keterampilan yang baik, tetapi jika tidak yakin menghadapi tuntutan pekerjaan, kemampuan tersebut mungkin tidak digunakan secara optimal. Sebaliknya, keyakinan diri yang tinggi perlu didukung kemampuan agar tindakan kerja menghasilkan kinerja yang akurat dan sesuai standar.

Nilai adjusted R Square sebesar 0,487 mengindikasikan bahwa model memiliki daya jelas yang cukup berarti, tetapi masih terdapat 51,3% variasi kinerja yang tidak dijelaskan oleh kedua variabel. Hal ini konsisten dengan pandangan bahwa kinerja merupakan konstruk multidimensional yang juga dipengaruhi konteks organisasi dan karakteristik pekerjaan (Campbell, 1990; Koopmans et al., 2014). Faktor seperti kepemimpinan, motivasi, dukungan sistem, beban kerja, dan kualitas koordinasi layak dipertimbangkan dalam penelitian lanjutan.

Implikasi Manajerial

Pertama, manajemen cabang perlu mempertahankan kekuatan *self-efficacy* melalui *coaching*, target kerja yang jelas, umpan balik berkala, dan pembelajaran berbasis pengalaman. Pelatihan komunikasi dan negosiasi dengan pihak eksternal dapat diarahkan pada aspek self-efficacy yang memperoleh skor terendah. Kedua, pengembangan *job ability* perlu berbasis pemetaan kompetensi jabatan, terutama penguasaan SOP, penggunaan sistem, ketepatan transaksi, komunikasi layanan, dan pemecahan masalah. Ketiga, organisasi perlu menghubungkan pelatihan dengan evaluasi transfer pembelajaran di tempat kerja.

Keempat, perhatian khusus perlu diberikan pada ketelitian dan akurasi transaksi. Butir kinerja dengan skor 57,46% merupakan nilai terendah dan menunjukkan area yang perlu diprioritaskan. Intervensi dapat berupa simulasi transaksi, daftar periksa *(checklist)* untuk aktivitas berisiko, *peer review*, penguatan budaya *double-check* sesuai kewenangan, serta analisis akar masalah atas kesalahan berulang. Pengukuran dampak perlu menggunakan indikator yang relevan dan tidak hanya mengandalkan persepsi.

Kelima, manajemen dapat memperhatikan stamina dan keseimbangan kerja melalui pengaturan beban, jeda kerja yang memadai, edukasi kesehatan, dan kegiatan kebugaran yang sesuai. Upaya ini perlu dipandang sebagai dukungan terhadap keberlanjutan kinerja, bukan sebagai pengganti perbaikan sistem dan proses kerja.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada satu kantor cabang dan berfokus pada karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah serta memiliki masa kerja lebih dari satu tahun. Oleh karena itu, generalisasi pada seluruh karyawan bank swasta atau organisasi perbankan lain perlu dilakukan secara hati-hati. Pengukuran menggunakan kuesioner juga berpotensi dipengaruhi persepsi subjektif responden. Desain survei potong lintang tidak cukup untuk memastikan hubungan sebab-akibat. Penelitian lanjutan dapat menggunakan desain longitudinal, memperluas lokasi, dan mengombinasikan kuesioner dengan indikator kinerja objektif yang telah dianonimkan.

Selain itu, masih terdapat 51,3% variasi kinerja yang tidak dijelaskan model. Penelitian berikutnya dapat memasukkan kepemimpinan, motivasi, dukungan organisasi, kompensasi, engagement, beban kerja, iklim pelayanan, dan kejelasan peran. Pengujian mediasi atau moderasi juga dapat memperkaya penjelasan mengenai mekanisme hubungan antara faktor individu dan kinerja.

SIMPULAN

Self-efficacy dan *job ability* karyawan salah satu bank swasta di Bandung berada pada kategori sangat tinggi, masing-masing sebesar 87,60% dan 88,51%, sedangkan kinerja karyawan berada pada kategori tinggi sebesar 69,62%. Secara parsial, *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ($B = 0{,}354$; $\beta = 0{,}484$; $t = 6{,}752$; $p < 0{,}001$). *Job ability* juga berpengaruh positif dan signifikan ($B = 0{,}445$; $\beta = 0{,}339$; $t = 4{,}728$; $p < 0{,}001$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja ($F = 60{,}234$; $p < 0{,}001$). Adjusted R Square sebesar 0,487 menunjukkan kemampuan penjelasan model sebesar 48,7%.

Prioritas manajerial adalah mempertahankan efikasi diri dan kompetensi yang sudah tinggi, sekaligus memperbaiki aspek kinerja yang masih lemah, terutama ketelitian dan akurasi transaksi. Pengembangan negosiasi, penguatan penguasaan SOP, serta perhatian pada stamina dan keseimbangan kerja dapat menjadi bagian dari program peningkatan kinerja yang terukur.

Referensi :

Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Prentice-Hall.

Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. W. H. Freeman.

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of industrial and organizational psychology (2nd ed., Vol. 1, pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. Work, 48(2), 229–238. https://doi.org/10.3233/WOR-131659

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational behavior (18th ed.). Pearson.

Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. Psychological Bulletin, 124(2), 240–261. https://doi.org/10.1037/0033-

2909.124.2.240

Wood, R., & Bandura, A. (1989). Social cognitive theory of organizational management. Academy of Management Review, 14(3), 361–384. https://doi.org/10.5465/amr.1989.4279067