

Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Agen Brilink di Kabupaten Bekasi Melalui Motivasi Kerja

Mukhamad Mujib Ridwan^{*1}, Supardi Supardi², Sugeng Suroso³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
e-mail: ¹202210325081@mhs.ubharajaya.ac.id, ²supardi.tahir@gmail.com, ³sugeng.suroso@ubharajaya.ac.id
^{*}Corresponding Author: 202210325081@mhs.ubharajaya.ac.id; Tel.: (+62) 812 - 9895 - 9546

DOI: <https://doi.org/10.66152/jimi.v2i1.59>

Informasi Artikel

Dikirim: 08 Juni 2026

Direvisi: 23 Juni 2026

Diterima: 23 Juni 2026

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisis secara mendalam mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Agen BRILink di wilayah Kabupaten Bekasi, dengan menjadikan motivasi kerja sebagai variabel mediasi. Metode penelitian yang dipergunakan adalah pendekatan kuantitatif kausalitas dengan menggunakan analisis jalur (path analysis). Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert kepada sampel sebanyak 134 responden yang merupakan karyawan operasional Agen BRILink di Kabupaten Bekasi, yang dipilih secara sengaja menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menampilkan: (1) kompetensi memengaruhi positif bersignifikan kepada motivasi kerja karyawan; (2) kompetensi memengaruhi positif bersignifikan kepada kinerja karyawan; (3) motivasi kerja memengaruhi positif bersignifikan kepada kinerja karyawan; dan (4) motivasi kerja memediasikan pengaruhnya kompetensi terhadap kinerja karyawan secara signifikan. Temuan ini menampilkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki karyawan, semakin tinggi pula motivasi kerja dan kinerja operasional yang dicapai. Motivasi kerja telah terbukti sebagai faktor psikologis intervening yang penting untuk menguatkan hubungan antara kompetensi dan hasil kinerja. Oleh karena itu, disarankan adanya peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, sistem penghargaan berbasis kinerja, dan pengembangan diri karyawan agar senantiasa menjadi fokus perusahaan untuk mendukung kinerja agen secara keseluruhan.

Kata kunci: kompetensi, motivasi kerja, kinerja karyawan, agen BRILink

Abstract

This study aims to investigate and conduct an in-depth analysis of the influence of competence on employee performance at BRILink Agents in the Bekasi Regency, utilizing work motivation as a mediating variable. The research method used was a quantitative causality approach using path analysis. Primary data collection was conducted by distributing Likert-scale questionnaires to a sample of 134 operational employees of BRILink Agents in Bekasi Regency, deliberately selected through a purposive sampling technique. The results of the study showed that: (1) competence has a positive and significant effect on employee work motivation; (2) competence has a positive and significant effect on employee performance; (3) work motivation has a positive and significant effect on employee performance; and (4) work motivation significantly mediates the effect of competence on employee performance. These findings indicate that the higher the competence an employee possesses, the higher their work motivation and operational performance achieved. Work motivation has been proven to be an important intervening psychological factor that strengthens the relationship between competence and performance outcomes. Therefore, it is recommended to improve competence through continuous training, performance-based reward systems, and employee self-development so that it always becomes the company's focus to support the overall agent's performance.

Keywords: competence, work motivation, employee performance, BRILink agent.

1. Pendahuluan

Efisiensi setiap bagian organisasi sangat penting bagi kinerja keseluruhan dan pencapaian tujuannya. Ketika melihat seberapa baik perusahaan mengelola sumber dayanya, kinerja merupakan ukuran kunci. Pekerjaan yang menciptakan kinerja berkaitan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan penciptaan nilai ekonomi [1]. Maka begitu, kinerja merupakan cerminan kemampuan adaptasi organisasi kepada perubahan dan daya saing, selain menjadi metrik produksi. Sangat penting bagi setiap perusahaan untuk terus memaksimalkan kinerja di era kemajuan teknologi dan globalisasi yang pesat ini jika ingin tetap bertahan dan bahkan berkembang. Sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian integral dari kesuksesan setiap organisasi karena mereka membantu dalam strategi, pelaksanaan, dan manajemen operasional sehari-hari.

Kinerja seorang pekerja di tempat kerja ialah hasil akhir dari upaya mereka untuk menuntaskan tugas dan pekerjaan yang diberikan mengikuti tingkat keahlian, pengalaman, dan pelatihan yang mereka miliki. Kinerja didefinisikan oleh Aprillianti & Aryata [2] sebagai kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilaksanakan seseorang saat melaksanakan tugas pekerjaannya sebagaimana ditetapkan. Ketika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik, hal itu memperlihatkan seberapa baik mereka mampu menuntaskan tugasnya. Kesuksesan seseorang ditentukan oleh keterampilan, motivasi, dan peluang yang diberikan kepada mereka [3]. Maka begitu, kompetensi teknis hanyalah salah satu faktor; motivasi intrinsik, dedikasi, dan lingkungan kerja yang positif semuanya berperan dalam menentukan kesuksesan karyawan. Untuk mengukur efektivitas manajemen dalam bisnis kontemporer, kinerja optimal digunakan untuk menggambarkan seberapa baik mereka mengelola sumber daya manusia.

Kinerja karyawan Agen BRILink mencerminkan tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas. Menurut Kurniawan et al. [4], kinerja karyawan agen BRILink diukur dari kemampuan mereka dalam menggapai target transaksi, memberi layanan yang cepat dan tepat, serta menjaga kepuasan pelanggan. Studi tersebut mengungkapkan kompetensi dan motivasi kerja memengaruhi signifikan kepada kinerja agen. Agen yang punya pengetahuan produk BRI, keterampilan digital, serta komunikasi yang baik relatif lebih produktif serta efisien dalam menjalankan layanan. Selain itu, motivasi yang timbul dari insentif finansial, pengakuan, dan rasa tanggung jawab sosial juga meningkatkan semangat kerja agen sehingga berimplikasi positif kepada kinerja secara keseluruhan. Temuan tersebut mempertegas bahwa peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pendampingan rutin dari pihak BRI berperan krusial dalam menjaga kinerja agen, khususnya di wilayah Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilaksanakan terhadap 9 Pemilik Agen BRILink di wilayah Tambun Utara, Babelan, dan Pondok Ungu Permai Kabupaten Bekasi, masih ditemukan beberapa indikasi permasalahan kinerja. Berdasarkan indikator kualitas pelayanan, beberapa karyawan belum memahami fitur spesifik BRILink seperti pembukaan rekening digital, sehingga proses pelayanan lambat dan nasabah sering menunggu lama. Padahal, standar operasional mengharuskan karyawan mampu menerangkan produk dan melayani transaksi dalam waktu cepat dan akurat. Dalam indikator ketepatan waktu, masih ditemukan karyawan yang sering datang tidak tepat waktu pada jam operasional pagi. Dari sisi penguasaan sistem, terdapat kesalahan transaksi karena kurang teliti dalam menginput nominal atau kode transaksi, yang seharusnya dapat diminimalisasi jika karyawan menguasai aplikasi BRILink Mobile. Selanjutnya pada indikator pemahaman prosedur administrasi, beberapa karyawan belum memahami biaya admin kepada pelanggan yang telah ditetapkan secara standar. Semua fenomena ini memperlihatkan adanya kesenjangan kompetensi teknis serta kurangnya motivasi intrinsik dalam memberikan pelayanan perbankan branchless terbaik.

Kompetensi merupakan komponen kunci dalam kemampuan karyawan untuk menggapai tujuan organisasi. Menurut Masruroh & Fatimah [5] kompetensi adalah seperangkat karakteristik pribadi fundamental yang menentukan seberapa baik kinerja seseorang dalam lingkungan kerja tertentu yang mencakup dorongan, kepribadian, citra diri, dan keahlian. Kompetensi tidak sekadar mencakup keterampilan teknis namun juga sifat-sifat perilaku dan psikologis yang memengaruhi gaya kerja. Menurut Astuti & Munir [6] kompetensi SDM, pengembangan karier, dan komitmen organisasi memengaruhi signifikan kepada kinerja karyawan pada sektor perbankan. Pada konteks agen BRILink, karyawan yang kompeten diharapkan mampu menguasai sistem transaksi perbankan digital, memahami kebutuhan nasabah, serta menjaga profesionalisme dan tanggung jawab dalam pelayanan.

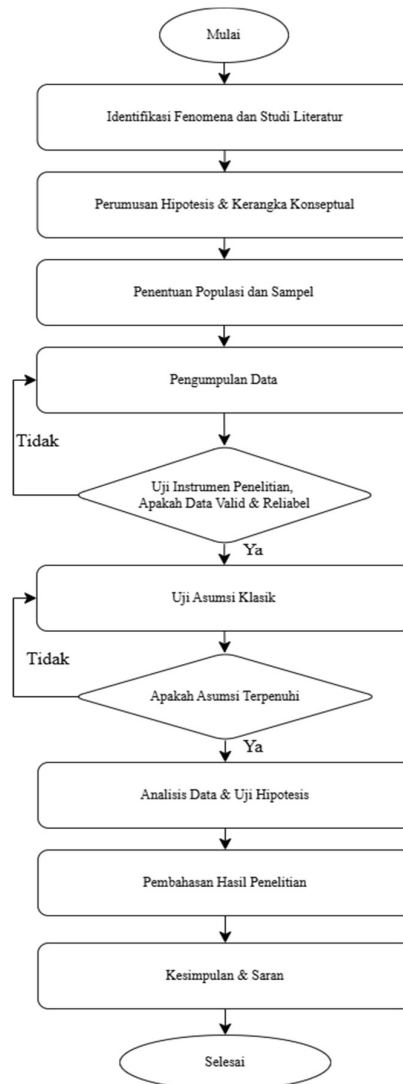
Selain kompetensi, semangat dan akuntabilitas karyawan dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh tingkat motivasi kerja. Menurut Yulianty et al. [7] motivasi kerja dapat dijelaskan melalui teori dua faktor, yaitu faktor motivator (prestasi, pengakuan, tanggung jawab) dan faktor higiene (kondisi kerja, gaji, kebijakan). Motivasi adalah tentang memberi kekuatan pendorong yang menciptakan semangat seseorang kepada pekerjaannya, memungkinkan mereka bekerja secara kolaboratif dan efektif. Dyah Pratiwi et al. [8] mengungkapkan bahwa motivasi kerja timbul dari kombinasi diantara kebutuhan individu, harapan terhadap hasil kerja, dan nilai yang melekat pada hasil tersebut. Motivasi akan meningkat apabila karyawan merasakan bahwa usahanya akan menciptakan imbalan yang sesuai dan adil.

Telah banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara kompetensi, motivasi, dan kinerja, namun seringkali menghasilkan temuan dengan penekanan yang berbeda. Susilawati et al. [9] menekankan bahwa kompetensi yang ditingkatkan melalui diklat sangat signifikan terhadap kinerja. Saliando et al. [10] menemukan bahwa motivasi kerja, secara khusus, yang paling meningkatkan produktivitas dan disiplin kerja. Puput & Sucipto [11] menemukan bahwa motivasi menguatkan pengaruh kompetensi, dan Yulianty et al. [7] membuktikan bahwa motivasi memediasikan pengaruh kompetensi terhadap kinerja. Namun, konteks penelitian pada Agen BRILink memiliki keunikan tersendiri, di mana karyawan bersifat semi-independen (bukan karyawan bank langsung) yang pengelolaannya berada di bawah mitra keagenan perorangan, sehingga dinamika kompetensi dan dorongan motivasinya memiliki tantangan yang spesifik.

Berdasarkan kajian literatur dan fenomena empiris yang telah dipaparkan, artikel ini disusun dengan tujuan untuk meneliti secara empiris empat rumusan masalah, yaitu: (1) untuk meneliti pengaruh kompetensi kepada motivasi kerja karyawan Agen BRILink di Kabupaten Bekasi; (2) untuk meneliti pengaruh kompetensi kepada kinerja karyawan Agen BRILink di Kabupaten Bekasi; (3) untuk meneliti pengaruh motivasi kerja kepada kinerja karyawan Agen BRILink di Kabupaten Bekasi; dan (4) untuk menganalisis peran motivasi kerja sebagai variabel mediasi pada pengaruh kompetensi dan kinerja karyawan Agen BRILink di Kabupaten Bekasi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalitas dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Tujuan utama dari desain ini adalah untuk membuktikan apakah motivasi kerja mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Agen BRILink di Kabupaten Bekasi. Secara ringkas, tahapan dan prosedur pelaksanaan penelitian ini dapat dilihat pada bagan alur (*flowchart*) berikut:



Gambar 1 Flowchart Metodologi Penelitian

Studi ini menerangkan hubungan kausal antara variabel independen dan dependen secara empiris. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai untuk mengukur fenomena sosial yang dapat disebut dalam bentuk angka, serta memungkinkan analisis statistik terhadap hubungan antarvariabel [5]. Menurut Parsaulian et al. [12], pendekatan kuantitatif berangkat dari teori-teori yang telah ada, kemudian dikembangkan menjadi kerangka pemikiran dan hipotesis yang diuji memakai data lapangan. Maka begitu, studi ini menguji seberapa jauh kompetensi (X) memengaruhi kinerja karyawan (Y) melalui motivasi kerja (Z) sebagai variabel mediasi.

Populasi pada studi ini adalah seluruh karyawan operasional pada agen BRILink di Kabupaten Bekasi, dengan konsentrasi pada wilayah Tambun Utara, Babelan, dan Pondok Ungu Permai. Berdasarkan data agregat estimasi operasional agen di wilayah tersebut, terdapat sekitar 200 karyawan operasional. Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, digunakan

formula Slovin dengan batas toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%. Berdasarkan perhitungan, rumus Slovin dijabarkan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (5)$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 0,5}$$

$$n = \frac{200}{1,5}$$

$$n = 133,33$$

$$n = 134$$

Dari populasi 200 orang, diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 134 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria: (a) karyawan tetap atau kontrak yang bekerja di agen BRILink minimal selama 6 bulan; (b) terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan dan transaksi nasabah; dan (c) berada pada rentang usia 20 hingga 55 tahun..

Pengumpulan data pada penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner. Kuesioner ini dirancang tertutup dengan menggunakan skala Likert lima poin (Sangat Tidak Setuju = 1, hingga Sangat Setuju = 5). Variabel Kinerja Karyawan (Y) diukur melalui lima indikator: kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kerja sama [13]. Variabel Motivasi Kerja (Z) diukur melalui lima indikator: prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab, kemungkinan berkembang, dan kondisi kerja [10]. Variabel Kompetensi (X) diukur melalui lima indikator: pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, motif dorongan berprestasi, dan citra diri [9]. Selain itu, teknik observasi non-partisipatif dan dokumentasi laporan operasional Agen juga dilakukan sebagai penunjang verifikasi data di lapangan.

Instrumen penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilaksanakan memakai korelasi Pearson Product Moment, di mana suatu item dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel pada tingkat signifikansi 5% (n=134, r-tabel = 0,170). Uji reliabilitas dievaluasi menggunakan nilai Cronbach's Alpha, di mana instrumen dianggap handal jika memiliki nilai Alpha > 0,60 [5]. Setelah instrumen dipastikan valid dan reliabel, data dianalisis lebih lanjut.

Metode analisis data mencakup uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, Uji Multikolinearitas menggunakan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), dan Uji Heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser. Setelah syarat asumsi linier terpenuhi, dilakukan Analisis Deskriptif untuk mengetahui tingkat rata-rata capaian per variabel, dilanjutkan dengan Uji Hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda (Uji t) secara parsial. Terakhir, dilakukan pengujian efek mediasi menggunakan

pendekatan Path Analysis (Analisis Jalur) yang membandingkan besaran nilai pengaruh langsung (direct effect) dengan pengaruh tidak langsung (indirect effect) untuk membuktikan posisi motivasi kerja sebagai mediator kausalitas.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan pengumpulan data yang telah dilakukan terhadap 134 responden yang merupakan karyawan operasional Agen BRILink di wilayah Kabupaten Bekasi, diperoleh profil demografi yang bervariasi. Dari segi jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 80 orang (59,7%), sementara laki-laki berjumlah 54 orang (40,3%). Hal ini menunjukkan bahwa peran pelayanan teller agen branchless banking banyak diminati oleh pekerja perempuan. Dilihat dari kelompok usia, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif awal yaitu 20-30 tahun sebanyak 72 responden (53,7%), diikuti oleh usia 31-40 tahun sebanyak 52 responden (38,8%), dan 41-55 tahun sebanyak 10 responden (7,5%). Profil ini mencerminkan tingginya adaptabilitas tenaga muda terhadap penggunaan aplikasi dan teknologi perbankan digital.

Dalam hal latar belakang tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden merupakan lulusan SMA/SMK dengan jumlah 66 orang (49,3%), disusul lulusan Diploma (D1 D4) sebanyak 41 orang (30,6%), lulusan Sarjana (S1) sebanyak 19 orang (14,2%), dan lulusan SD/SMP sebanyak 8 orang (6%). Dari segi masa kerja atau pengalaman (tenure), mayoritas karyawan telah memiliki masa pengabdian yang cukup baik, yaitu pada rentang 1-3 tahun sebanyak 56 orang (41,8%), kemudian masa kerja 6-12 bulan sebanyak 54 orang (40,3%), dan masa kerja 1-5 bulan sebanyak 24 orang (17,9%). Data ini menegaskan bahwa sebagian besar responden telah melewati fase adaptasi dasar dan memiliki pemahaman operasional yang mumpuni dalam melayani transaksi BRILink.

3.2. Hasil Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi dan jalur, kelayakan instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas yang melibatkan 10 butir pertanyaan pada masing-masing variabel (total 30 butir pertanyaan) menunjukkan bahwa seluruh nilai r -hitung (Corrected Item Total Correlation) berada di atas nilai r -tabel (0,170). Nilai r -hitung tertinggi pada variabel kompetensi adalah 0,694, pada motivasi kerja sebesar 0,765, dan pada kinerja karyawan sebesar 0,675. Dengan demikian, seluruh butir instrumen dinyatakan valid. Sementara itu, uji reliabilitas menunjukkan koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,726 untuk Kompetensi (X), 0,818 untuk Motivasi Kerja (Z), dan 0,816 untuk Kinerja Karyawan (Y). Keseluruhan nilai ini jauh melampaui batas ambang 0,60, yang menandakan bahwa kuesioner memiliki tingkat konsistensi dan reliabilitas yang sangat baik.

Pemenuhan syarat asumsi klasik dianalisis melalui tiga metode. Pertama, uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,057. Karena nilai signifikansi lebih besar dari batas kritis 0,05 ($0,057 > 0,05$), dapat disimpulkan bahwa data sisaan (residual) terdistribusi dengan normal. Kedua, uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Kompetensi memiliki nilai Tolerance sebesar 0,554 dan VIF sebesar 1,806, demikian juga dengan variabel Motivasi Kerja yang menunjukkan nilai VIF 1,806. Karena nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka tidak terdapat gejala

multikolinearitas antarvariabel bebas. Ketiga, uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,139 untuk Kompetensi dan 0,956 untuk Motivasi Kerja. Angka yang melampaui 0,05 ini membuktikan bahwa tidak terjadi ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Oleh karenanya, model persamaan memenuhi kelayakan statistik untuk dilanjutkan pada tahapan uji hipotesis.

3.3. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif memberikan gambaran kuantitatif mengenai tanggapan responden terhadap masing-masing indikator variabel. Variabel Kompetensi (X) memperoleh nilai indeks rata-rata keseluruhan (mean) sebesar 3,98 yang mengindikasikan tingkat kompetensi karyawan secara umum berada pada kategori tinggi (Setuju). Indikator dengan nilai tertinggi (4,44) terdapat pada pernyataan "Saya berusaha menjaga sikap profesional dan menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja", yang merupakan manifestasi dari dimensi citra diri dan kepribadian. Sebaliknya, nilai terendah (3,55) berada pada pernyataan "Saya selalu memperlihatkan sikap disiplin dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan", yang menandakan perlunya penguatan pada dimensi sikap kerja disiplin.

Variabel Motivasi Kerja (Z) memiliki rata-rata mean sebesar 4,07, yang menempatkannya pada kategori sangat baik. Responden memberikan nilai tertinggi (4,41) pada pernyataan yang terkait dengan faktor higiene lingkungan kerja, yaitu "Saya merasakan hubungan kerja yang baik dan harmonis antara rekan kerja serta atasan." Hal ini membuktikan bahwa ekosistem sosial di gerai agen sangat mendukung kenyamanan psikologis karyawan. Indikator terendah (3,84) terletak pada pernyataan "Saya berusaha menjaga kepercayaan yang diberikan dengan melaksanakan tugas secara mandiri", yang menyiratkan masih dibutuhkannya intervensi kepemimpinan (pengawasan) pada sebagian karyawan.

Pada variabel Kinerja Karyawan (Y), rata-rata keseluruhan berada pada angka 3,78. Nilai tertinggi (4,04) diraih oleh indikator kualitas kerja, yaitu "Saya selalu menciptakan pekerjaan yang rapi dan mengikuti standar operasional yang telah ditentukan." Karyawan secara umum berusaha menekan margin kesalahan dalam transaksi finansial. Adapun titik terendah (3,23) terdapat pada dimensi ketepatan waktu kerja, spesifiknya pada "Saya berusaha menuntaskan pekerjaan tepat waktu sesuai target." Temuan ini linier dengan observasi awal yang mendeteksi kendala pada kedisiplinan kehadiran dan durasi panjang pelayanan per transaksi pelanggan.

3.4. Pengujian Hipotesis (Uji t Parsial)

Pengujian secara parsial menggunakan uji t dimaksudkan untuk membuktikan pengaruh langsung dari masing-masing prediktor terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung terhadap t-tabel sebesar 1,978 pada level signifikansi (α) 0,05. Rangkuman hasil pengujian disajikan dalam Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1, pengujian Hipotesis 1 menunjukkan t-hitung (10,313) > t-tabel (1,978) dan probabilitas sig. 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, H1 diterima, yang berarti bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja karyawan. Pada Hipotesis 2, diperoleh t-hitung (7,899) > t-tabel (1,978) dan probabilitas sig. 0,000 < 0,05. Artinya H2 diterima, Kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan langsung terhadap Kinerja Karyawan. Sementara pada Hipotesis 3, nilai t-hitung (2,814) > t-tabel (1,978) dan probabilitas sig. 0,006 < 0,05, sehingga H3 diterima. Hal ini mengonfirmasi bahwa Motivasi Kerja juga memberikan dampak kausalitas yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di lingkungan Agen BRILink Kabupaten Bekasi.

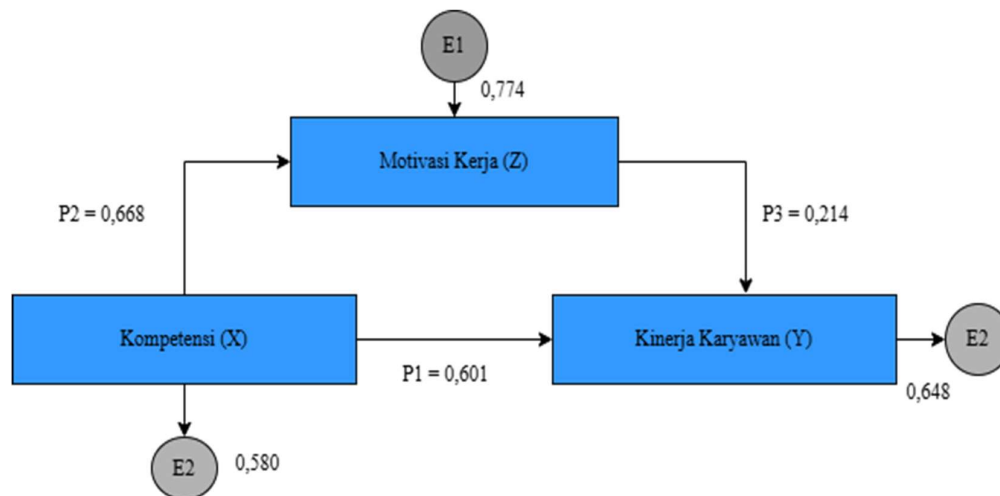
Tabel 1. Ringkasan Hasil Pengujian T Parsial

Hipotesis Hubungan Variabel	Koefisien Beta (β)	t-hitung	t-tabel	Sig.	Keterangan
H1 : Kompetensi (X) - Motivasi Kerja (Z)	0,668	10,313	1,978	0,000	Signifikan, H1 Diterima
H2 : Kompetensi (X) - Kinerja Karyawan (Y)	0,601	7,899	1,978	0,000	Signifikan, H2 Diterima
H3 : Motivasi Kerja (Z) - Kinerja Karyawan (Y)	0,214	2,814	1,978	0,006	Signifikan, H3 Diterima

3.5. Pengujian Mediasi (*Path Analysis*)

Untuk menguji Hipotesis 4, yakni keberadaan efek mediasi dari variabel Motivasi Kerja (Z) dalam menjembatani Kompetensi (X) dan Kinerja Karyawan (Y), digunakan metode Path Analysis. Analisis ini dihitung dengan membedah total pengaruh (Total Effect) yang merupakan gabungan dari Pengaruh Langsung (Direct Effect) dan Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect).

Besaran pengaruh langsung (P1) Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan yang terlihat pada nilai Standardized Coefficients Beta adalah 0,601. Sementara itu, pengaruh tidak langsung dihitung melalui perkalian dua jalur koefisien, yakni jalur Kompetensi menuju Motivasi Kerja (P2 = 0,668) dan jalur Motivasi Kerja menuju Kinerja Karyawan (P3 = 0,214). Secara matematis, kalkulasinya adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Diagram *Path Analysis*

Gambar 2 Menunjukkan Besarnya nilai $e_1 = (1 - 0,446) = 0,774$ dan besarnya nilai $e_2 = (1 - 0,580) = 0,648$. Hasil path analysis menampilkan kompetensi memengaruhi langsung kepada kinerja karyawan, dan juga memengaruhi tidak langsung melalui motivasi kerja sebagai variabel

mediasi.

Besarnya pengaruh langsung adalah 0,601 (standardized), sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung dihitung dengan mengalikan koefisien jalur tidak langsung, yaitu: $(0,668 \times 0,214) = 0,143$ Sehingga total pengaruh kompetensi kepada kinerja karyawan adalah: $0,601 + 0,143 = 0,744$

Jadi nilai pengaruh langsung (0,601) lebih kecil daripada nilai pengaruh total (0,744). Maka begitu, berkesimpulan motivasi kerja berfungsi menjadi variabel mediasi dalam hubungan diantara kompetensi dan kinerja karyawan

Hipotesis 4 H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa hipotesis 4 menyebutkan motivasikerja memediasikan pengaruhnya kompetensi kepada kinerja karyawan terbukti secara statistik. Hal ini menampilkan peningkatan kompetensi tidak sekadar berimplikasi langsung pada peningkatan kinerja karyawan, namun juga secara tidak langsung melalui peningkatan motivasi kerja. Maknanya, makin tinggi kompetensi karyawan, maka makin tinggi pula motivasi kerjanya alhasil berimplikasi pada peningkatan kinerja.

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh Tidak Langsung} &= P2 \times P3 = 0,668 \times 0,214 = 0,143 \\ \text{Pengaruh Total} &= P1 + \text{Pengaruh Tidak Langsung} = 0,601 + 0,143 = 0,744 \end{aligned}$$

Tabel 2. Ringkasan Hasil pengujian Mediasi (*Path Analysis*)

Hipotesis Hubungan Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
Kompetensi (X) - Kinerja Karyawan (Y)	0,601		
Kompetensi (X) - Motivasi Kerja (Z) - Kinerja Karyawan (Y)		$0,668 \times 0,214 = 0,143$	$0,601 + 0,143 = 0,744$

Tabel 2 Merujuk pada kaidah pengambilan keputusan analisis jalur, apabila nilai Pengaruh Total (0,744) lebih besar nilainya dibandingkan dengan Pengaruh Langsung (0,601), maka hipotesis mediasi terbukti kuat. Dengan demikian, Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa motivasi kerja memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Agen BRILink di Kabupaten Bekasi diterima secara statistik. Hal ini menandakan bahwa investasi pada peningkatan kompetensi tidak hanya mengeksekusi perbaikan teknis secara langsung, tetapi memberikan dampak berkesinambungan pada peningkatan motivasi kerja yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kinerja. Sebagai tambahan, uji Koefisien Determinasi (R^2) model struktural keseluruhan menunjukkan angka Adjusted R Square sebesar 0,573. Artinya, sebanyak 57,3% variabilitas perubahan kinerja karyawan mampu dijelaskan oleh kompetensi dan motivasi kerja secara simultan, sedangkan sisanya 42,7% dipengaruhi oleh determinan di luar model ekonometrika ini (seperti fasilitas fisik, reward eksternal, atau gaya kepemimpinan pemilik agen).

3.6. Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kompetensi Terhadap Motivasi Kerja. Hasil uji statistik secara meyakinkan membuktikan bahwa kompetensi memiliki dampak kausal yang positif dan signifikan terhadap dorongan motivasi kerja karyawan Agen BRILink. Secara esensial, makin tinggi kedalaman pengetahuan, kecakapan keterampilan, dan kedewasaan sikap kerja yang dikuasai seorang karyawan, makin kokoh pula resiliensi motivasi kerjanya. Karyawan yang dibekali dengan kompetensi memadai akan mengalami minimalisasi tingkat kecemasan saat melayani deretan instruksi transaksi dari pelanggan. Merujuk pada konsep Iceberg Model yang dikemukakan oleh Masruroh & Fatimah [5], kompetensi akar bawah sadar (seperti self-concept dan motif) memberikan landasan kepercayaan diri (self-efficacy). Keyakinan atas penguasaan teknis inilah yang kemudian bersalin rupa menjadi motivasi intrinsik untuk memecahkan rekor transaksi yang lebih baik. Temuan ini paralel dengan riset Yulianty et al. [7] dan Puput & Sucipto [11] yang memvalidasi bahwa bekal kemampuan yang komprehensif memperbesar probabilitas sukses seorang pekerja, sehingga gairah intrinsiknya (inner drive) otomatis terpantik untuk berpartisipasi lebih aktif di tempat kerja.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan. Kompetensi terbukti secara linier memberikan kontribusi positif yang signifikan dan langsung terhadap performa kinerja harian. Pada lanskap operasional agen BRILink, kecakapan teknis menjadi tulang punggung keberlangsungan layanan. Transaksi perbankan dasar (transfer lintas bank, pembayaran virtual account, setoran tunai) sangat beresiko tinggi terhadap potensi kejahatan fraud atau human error. Karyawan yang berkompeten teknis terbukti secara empiris memiliki ketepatan akurasi dalam memproses nominal uang, memverifikasi data nasabah, dan mendayagunakan fitur pada aplikasi BRILink Mobile dengan sigap. Kapabilitas ini berbuah langsung pada kualitas kerja yang rapi dan minim revisi. Pembuktian ini selaras dengan postulat Susilawati et al. [9] dan Astuti & Munir [6] yang menegaskan bahwa pelatihan untuk mendongkrak kompetensi SDM merupakan instrumen terpenting untuk mencetak efektivitas penyelesaian pekerjaan perbankan di lapangan, melampaui sekadar faktor psikologis semata.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Eksistensi motivasi kerja dikonfirmasi sebagai variabel prediktor yang signifikan mengangkat kualitas kinerja karyawan. Impuls energi yang dilahirkan dari tingginya motivasi-baik itu bersumber dari ambisi meraih target komisi transaksi bulanan (faktor ekstrinsik) maupun komitmen personal untuk membantu ekonomi masyarakat (faktor intrinsik)-terkonversi menjadi loyalitas dan disiplin kerja. Responden dalam penelitian ini menempatkan keharmonisan lingkungan kerja sebagai pemantik utama motivasi mereka. Ketika karyawan terinklusi dalam ekosistem kerja agen yang saling mengapresiasi dan minim konflik toksik, mereka memanifestasikan antusiasmenya melalui ketahanan bekerja melayani antrian panjang nasabah tanpa penurunan kualitas keramahan. Narasi temuan ini mengokohkan kajian Salianto et al. [10] dan Dyah Pratiwi et al. [8], yang menitik beratkan bahwa konstruksi motivasi yang holistik akan mentransformasi individu menjadi aset pendorong progres produktivitas organisasi.

Peran Mediasi Motivasi Kerja. Konklusi paling strategis dari arsitektur Path Analysis ini adalah keberhasilan motivasi kerja sebagai jembatan penengah (variabel intervening) yang signifikan antara input kompetensi dan output kinerja. Makna praktikal dari relasi ini membedah fakta bahwa "mampu saja tidak cukup jika tidak diiringi dengan kemauan". Meskipun karyawan sudah dijejali dengan berbagai petunjuk teknis layanan (kompetensi tinggi), absennya instrumen motivasi (seperti ketiadaan apresiasi finansial atau iklim kerja yang menekan) akan menghambat pencapaian potensi kinerja tersebut sebelum mencapai titik kulminasi. Namun sebaliknya, ketika kompetensi yang ditanamkan secara beriringan memicu tumbuhnya rasa percaya diri dan

kepuasan kerja (motivasi), maka ledakan kinerja karyawan akan jauh melampaui standar normal. Temuan ini memperkaya diskursus akademis sebelumnya dari Yulianty et al. [7] yang menyebutkan bahwa motivasi kerja memediasikan pengaruh kompetensi karena kemampuan teknis individu akan teraktualisasi secara optimal manakala kebutuhan psikologis pekerja terpenuhi oleh penghargaan yang memadai.

4. Kesimpulan

Berdasarkan rangkaian analisis deskriptif, uji hipotesis, dan penjabaran pembahasan empiris, riset ini menghasilkan konklusi komprehensif sebagai berikut: Pertama, kompetensi memengaruhi positif dan signifikan terhadap eskalasi motivasi kerja karyawan Agen BRILink di wilayah Kabupaten Bekasi, di mana peningkatan wawasan serta kecakapan teknis menumbuhkan kepercayaan diri yang berujung pada tingginya gairah motivasi kerja. Kedua, kompetensi terbukti memengaruhi positif dan signifikan secara langsung pada kualitas kinerja karyawan. SDM yang cakap teknologi transaksi finansial mempercepat durasi layanan dan meminimalisasi fatalitas kesalahan input data. Ketiga, motivasi kerja memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap performa kinerja harian. Karyawan dengan pemenuhan kebutuhan sosial (harmoni) dan prestasi di tempat kerja akan menuntaskan targetnya secara disiplin. Keempat, uji analisis jalur (path analysis) membuktikan dengan meyakinkan bahwa motivasi kerja sukses memediasikan pengaruh kompetensi terhadap capaian kinerja karyawan. Dengan kata lain, akumulasi kompetensi mendorong peningkatan motivasi kerja, yang pada akhirnya bersinergi melahirkan prestasi kerja yang berlipat ganda.

Beranjak dari temuan tersebut, direkomendasikan sejumlah saran praktis bagi pemangku kepentingan. Bagi Agen BRILink (Pemilik Usaha): Sangat krusial untuk tidak berpuas diri pada kemampuan dasar karyawan saat rekrutmen awal. Para pengelola harus proaktif mengikutsertakan tellernya pada bimbingan teknis berkala dari BRI terkait pembaruan fitur aplikasi (update branchless banking software). Di samping itu, perancangan skema insentif berupa bagi hasil atau bonus volume transaksi harus transparan untuk menjaga kesinambungan motivasi kerja. Bagi Peneliti Selanjutnya: Disarankan untuk memperlebar spektrum observasi dengan menginjeksi variabel makro lainnya, semisal dukungan fasilitas teknologi (tech infrastructure), gaya kepemimpinan (leadership style), dan remunerasi finansial untuk menyempurnakan model kausalitas. Bagi Kalangan Akademisi: Studi ini berkontribusi menyediakan literatur spesifik pada ceruk kajian manajemen SDM di sektor perbankan mikro dan keagenan nirkantor (branchless micro-finance) yang sedang menjadi pilar inklusi ekonomi negara berkembang.

5. Daftar Pustaka

- [1] R. Saputra and D. Astuti, "Analisis Pengaruh Manajemen Strategik terhadap Keberhasilan Organisasi: Studi Literatur dengan Pendekatan Teoritis dan Empiris," *Journal of Industrial Management Inspiration (JIMI)*, vol. 1, no. 1, pp. 13-20, 2025.
- [2] S. Aprillianti and I. M. Aryata, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bogor," *Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, vol. 5, no. 1, pp. 256-267, 2025.
- [3] A. Parsaulian, R. Bambang, and A. Siddiq, "Motivasi dan Kepuasan Kerja: Kunci Kinerja Karyawan," *Jurnal Public Issues Jurnal Ilmu Sosial*, vol. 2, no. 2, pp. 92-105, 2025.

- [4] A. Kurniawan, L. Marlinah, Y. Noverha, V. Islami, and D. Yani, "Analisis Pengaruh Employee engagement, work-life balance dan reward terhadap kinerja SDM," *Jurnal Lentera Bisnis*, vol. 6, no. 5, pp. 3023-3031, 2025.
- [5] R. Masruroh and E. Fatimah, "Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi sebagai variabel Mediasi," *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, vol. 3, no. 1, pp. 100-110, 2023..
- [6] I. Y. Astuti and M. Munir, "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Pengembangan Karir Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Jawa Barat Dan Banten (BJB) Cabang Rangkasbitung," *Jurnal Ekonomi Manajemen*, vol. 15, no. 2, pp. 249-269, 2022..
- [7] P. D. Yulianty, S. L. Qodriah, P. Kurniawan, and H. Indriyanti, "Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Elfaatih Global Indonesia," *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, vol. 2, no. 2, pp. 51-61, 2021.
- [8] D. Pratiwi, S. Supardi, and A. Dharmanto, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Unit Damkar Denmabesad," *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, vol. 3, no. 1, pp. 140-146, 2024.
- [9] Y. Susilawati and W. Haryadi, "Keterkaitan diklat dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai," *Jurnal Ilmiah Manajemen*, pp. 335-346, 2023.
- [10] Salianto, B. Thoibah, D. P. Sari, E. Ayenti, and M. Sofi, "Studi Literatur: Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan," *Jurnal Kolaboratif Sains*, vol. 7, no. 7, pp. 2605-2609, 2024.
- [11] P. Puput and R. H. Sucipto, "Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Mentari Jasindo Sentosa," *Jurnal Manajemen dan Administrasi Antartika*, vol. 1, no. 4, pp. 127-135, 2024.
- [12] T. Sukardiman, et al., "Pengantarmetode riset: Teori, Praktik dalam penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi," *Educacao e Sociedade*, vol. 1, no. 1, 2024.
- [13] F. E. Ilma, R. Ridwan, and M. Said, "Peran Kompetensi, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Bulukumba," *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 13, no. 3, pp. 399-412, 2024.
- [14] A. Badawi, et al., "Riset Terapan Dengan Aplikasi Statistika," *Wdina*, pp. 82-95, 2022..
- [15]. D. Azwina and F. D. Aulia, "Kinerja Karyawan Pada Pt. Gunatronikatama Cipta Jakarta Selatan," *Jurnal Perkusi*, vol. 1, no. 3, pp. 411-419, 2021.
- [16] P. Salvano, L. O. Naadu, and T. M. Hara, "Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Cabang Bri Kota Bekasi," *Jurnal Sosial Sains*, vol. 3, no. 2, pp. 185-198, 2023.
- [17] A. P. Soetrisno and A. Gilang, "Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung)," *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, vol. 8, no. 1, 2018.