

The Influence of Workload and Work Motivation on the Performance of Frontliner Employees

Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Frontliner

Gusrianda Nugraha

Magister Management, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyaatama
gusriandan@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the influence of workload and work motivation on the performance of frontliner employees at PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Bandung Asia Afrika Area. Frontliners play a strategic role in the banking industry as they interact directly with customers and serve as the primary determinant of service quality. However, high job demands, task complexity, and strict service targets highlight the importance of managing workload and motivation to enhance employee performance. This research employs a quantitative method with a multiple linear regression approach. Data were collected using questionnaires distributed to frontliner employees. The findings reveal that workload has a positive and significant effect on employee performance, with a regression coefficient of 0.358 and a significance level of 0.001. Work motivation also has a positive and significant effect on performance, indicated by a regression coefficient of 0.420 and a significance level of 0.000. Simultaneously, workload and work motivation significantly influence the performance of frontliner employees. These results confirm that optimal performance is achieved when the company manages workload proportionally and consistently maintains employee motivation through supportive management, recognition, and a conducive work environment. This study contributes meaningful insights for management in formulating strategies to improve frontliner performance, ultimately enhancing service quality and customer satisfaction.

Keywords: Workload, Work Motivation, Employee Performance, Frontliner, Bank Mandiri.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan frontliner pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika. Frontliner merupakan posisi strategis dalam industri perbankan karena berhubungan langsung dengan nasabah dan menjadi penentu kualitas layanan perusahaan. Namun, tingginya tuntutan pekerjaan, kompleksitas tugas, serta target pelayanan yang ketat membuat pentingnya pengelolaan beban kerja dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linear berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan karyawan frontliner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien 0,358 dan signifikansi 0,001. Motivasi kerja juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, ditunjukkan oleh koefisien regresi 0,420 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, beban kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan frontliner. Temuan ini menegaskan bahwa kinerja optimal tercapai apabila perusahaan dapat mengelola beban kerja secara proporsional dan mampu memelihara motivasi karyawan melalui dukungan, penghargaan, serta lingkungan kerja yang kondusif. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja frontliner yang berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Kata kunci: Beban Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Frontliner, Bank Mandiri.

1. Pendahuluan

Peran sumber daya manusia (SDM) dalam sektor perbankan sangat penting karena kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sangat bergantung pada interaksi langsung antara pegawai dan nasabah. Frontliner sebagai garda terdepan memiliki tanggung jawab strategis dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan yang cepat, akurat, dan profesional. Oleh karena itu, kinerja frontliner menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan bank dalam mencapai tujuan strategisnya (Robbins & Judge, 2019; Mangkunegara, 2021). Hal ini juga berlaku pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika yang memiliki jumlah cabang dan karyawan frontliner yang cukup besar.

Kinerja karyawan frontliner di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian target perusahaan, khususnya dalam pelayanan prima, peningkatan volume transaksi, serta pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK). Sebagai ujung tombak interaksi langsung dengan nasabah, frontliner berperan penting dalam menjaga loyalitas pelanggan, memperkuat citra perusahaan, serta mendukung implementasi strategi digitalisasi perbankan yang dicanangkan oleh manajemen pusat (Pratama & Arifianto, 2022; Putra & Lestari, 2022).

Salah satu indikator keberhasilan tersebut dapat dilihat dari meningkatnya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di kantor cabang, sebagaimana tercermin dari hasil survei internal dan evaluasi mystery shopper yang secara konsisten menunjukkan nilai di atas standar minimum bank. Selain itu, frontliner juga berkontribusi dalam pencapaian target cross-selling produk perbankan, seperti pembukaan rekening tabungan, penawaran kartu kredit, serta peningkatan penggunaan aplikasi digital banking Livin' by Mandiri, yang terus mengalami pertumbuhan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Utami (2021) dan Fadli dan Kusuma (2023) yang menyatakan bahwa kinerja frontliner memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan pencapaian target perusahaan.

Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari penerapan sistem manajemen kinerja yang meliputi pembinaan rutin, pelatihan kompetensi, pemantauan Key Performance Indicator (KPI), serta pemberian penghargaan atas pencapaian kinerja tertentu. Selain itu, internalisasi nilai-nilai budaya kerja perusahaan, yaitu AMAN (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), menjadi fondasi penting dalam menjaga semangat kerja, konsistensi pelayanan, serta kemampuan adaptasi karyawan terhadap perubahan lingkungan kerja (Hidayat, 2020).

Namun demikian, berdasarkan data penilaian kinerja frontliner tahun 2022–2024 yang bersumber dari HR PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika (2025), mayoritas karyawan masih berada pada kategori Fair dan Good, sementara hanya sebagian kecil yang mencapai kategori Outstanding. Pada tahun 2022, sebanyak 50,21% karyawan berada pada kategori Fair dan 39,34% pada kategori Good. Pada tahun 2023, kondisi relatif serupa masih terlihat dengan 48,95% Fair dan 34,25% Good. Sementara itu, pada tahun 2024 proporsi karyawan dengan kategori Fair meningkat menjadi 56,70% dan kategori Good menurun menjadi 36,25%. Penurunan yang paling signifikan terlihat pada kategori Outstanding, yang menurun drastis dari 5,95% pada tahun 2022 menjadi hanya 0,27% pada tahun 2024. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan frontliner belum mencapai kinerja optimal, sehingga perlu dilakukan kajian lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang memengaruhinya.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor beban kerja dan motivasi kerja. Beban kerja yang tinggi, baik dari segi target, kompleksitas tugas, maupun tekanan waktu, berpotensi menurunkan produktivitas dan kualitas pelayanan apabila tidak dikelola secara proporsional (Budiasa, 2021; Wijaya & Manalu, 2024). Di sisi lain, motivasi kerja yang kuat, baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik, mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal, konsisten, dan berorientasi pada pencapaian target organisasi (Rivai, 2015; Robbins & Judge, 2019).

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini memandang penting untuk mengkaji pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan frontliner. Dengan meneliti hubungan kedua variabel tersebut, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi manajerial yang tepat dalam menyeimbangkan beban kerja serta meningkatkan motivasi kerja, sehingga kinerja karyawan frontliner PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika dapat mencapai hasil yang lebih optimal. Atas dasar pertimbangan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Frontliner PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika.”

2. Tinjauan Pustaka Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti menjelaskan bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil kerja oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai moral (Sedarmayanti, 2020).

Beban Kerja

Menurut Wijaya dan Manalu (2024) mendefinisikan beban kerja sebagai jumlah tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh individu dalam jangka waktu tertentu, mencakup kuantitas dan kompleksitas pekerjaan yang menjadi tolok ukur beban kerja objektif.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang memengaruhi seseorang untuk melakukan pekerjaan secara optimal demi mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Robbins dan Judge (2019), motivasi kerja adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuan, di mana intensitas menunjukkan seberapa keras seseorang berusaha, arah memastikan usaha tersebut bermanfaat, dan ketekunan adalah konsistensi usaha hingga tujuan tercapai.

3. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Bandung Asia Afrika pada Maret 2025 dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat sistematis, terencana, dan terstruktur sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2020), serta menggunakan data kuantitatif yang memiliki pola teratur menurut Suliyanto (2021). Populasi penelitian adalah seluruh 60 karyawan *frontliner*, termasuk teller dan *customer service*, yang dipilih dengan metode sensus sesuai rekomendasi Hair et al. (2021) karena ukuran populasi kurang dari 100, dan definisi

populasi merujuk pada pandangan Sekaran (2020) serta Ghozali (2019). Meskipun teknik *purposive sampling* dijelaskan mengacu pada Creswell (2022), penelitian ini menetapkan seluruh populasi sebagai sampel sehingga menggunakan *total sampling* untuk memperoleh hasil representatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner berbasis skala Likert yang diadopsi dari Sugiyono (2020), serta observasi langsung. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh langsung dari responden sesuai pandangan Ghozali (2019), dan data sekunder berupa dokumen atau catatan historis sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019), yang seluruhnya digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian mengenai beban kerja dan kinerja karyawan *frontliner*.

4. Hasil Dan Pembahasan

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi memiliki distribusi yang normal atau tidak. Jika data berdistribusi normal, maka hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan dengan tepat dan menghasilkan kesimpulan yang valid

Tabel 1. Uji Normalitas Data

Variabel	N	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kriteria	Keterangan
Beban Kerja (X1)	60	0,200	> 0,05	Data Berdistribusi Normal
Motivasi Kerja (X2)	60	0,152	> 0,05	Data Berdistribusi Normal
Kinerja Karyawan (Y)	60	0,173	> 0,05	Data Berdistribusi Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk seluruh variabel penelitian, yaitu Beban Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), dan Kinerja Karyawan (Y), memiliki nilai lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa data dari ketiga variabel berdistribusi normal dan telah memenuhi salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas terjadi apabila dua atau lebih variabel bebas memiliki hubungan yang sangat kuat satu sama lain, sehingga informasi yang diberikan oleh masing-masing variabel menjadi tumpang tindih (redundan). Akibatnya, hasil estimasi koefisien regresi menjadi tidak stabil dan sulit untuk menentukan variabel mana yang benar-benar berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Kriteria	Keterangan
Beban Kerja (X1)	0,742	1,347	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Motivasi Kerja (X2)	0,742	1,347	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai Tolerance untuk variabel Beban Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) masing-masing sebesar 0,742, sedangkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) keduanya sebesar 1,347. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas, atau dengan kata lain memiliki varian residual yang konstan (homoskedastis) pada seluruh nilai variabel independen.

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Variabel Independen	Nilai t	Sig.	Kriteria	Keterangan
Beban Kerja (X1)	0,865	0,391	Sig. $> 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Motivasi Kerja (X2)	1,142	0,258	Sig. $> 0,05$	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diperoleh nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Beban Kerja (X1) sebesar 0,391 dan untuk variabel Motivasi Kerja (X2) sebesar 0,258. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian yang telah diajukan berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas (independen) yang digunakan dalam penelitian, yaitu Beban Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen), yaitu Kinerja Karyawan (Y) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Bina Citra Bandung.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (β)	t-hitung	Sig.	Kriteria	Keterangan
Konstanta	8,214	-	-	-	-
Beban Kerja (X1)	0,358	3,412	0,001	Sig. $< 0,05$	Berpengaruh Signifikan
Motivasi Kerja (X2)	0,420	4,225	0,000	Sig. $< 0,05$	Berpengaruh Signifikan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diketahui bahwa variabel Beban Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Bina Citra Bandung. Model regresi yang diperoleh menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam variabel bebas akan diikuti dengan peningkatan pada variabel terikat, yang berarti kedua faktor tersebut memiliki kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan bagian frontliner.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa beban kerja (X1) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,358 dengan tingkat signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menandakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik pengelolaan beban kerja yang diberikan kepada karyawan — baik dari segi pembagian tugas, waktu penyelesaian pekerjaan, maupun standar kerja yang jelas — maka kinerja yang dihasilkan juga akan semakin optimal. Beban kerja yang terukur dan sesuai dengan kemampuan karyawan dapat menumbuhkan tanggung jawab, meningkatkan fokus kerja, serta mendorong efektivitas dalam pelayanan kepada nasabah.

Selanjutnya, variabel motivasi kerja (X2) juga menunjukkan pengaruh positif dengan koefisien regresi sebesar 0,420 dan tingkat signifikansi 0,000, yang berarti motivasi kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap peningkatan kinerja. Hasil ini menjelaskan bahwa motivasi yang tinggi, baik yang bersumber dari faktor intrinsik (seperti keinginan berprestasi, rasa tanggung jawab, dan kepuasan kerja) maupun faktor ekstrinsik (seperti penghargaan, promosi, dan pengakuan), mampu mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih produktif dan berkualitas.

Koefisien Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih, apakah hubungan tersebut bersifat lemah, sedang, atau kuat, serta apakah hubungannya positif atau negatif.

Tabel 5. Uji Korelasi

Variabel	Beban Kerja (X1)	Motivasi Kerja (X2)	Kinerja Karyawan (Y)
Beban Kerja (X1)	1.000	0.612	0.655
Motivasi Kerja (X2)	0.612	1.000	0.701
Kinerja Karyawan (Y)	0.655	0.701	1.000

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat hubungan yang berbeda-beda.

- Hubungan antara Beban Kerja (X1) dan Kinerja Karyawan (Y) memiliki nilai korelasi sebesar 0,655, yang berarti hubungan keduanya termasuk dalam kategori kuat dan positif. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja yang efektif, seperti pembagian tugas yang proporsional dan penetapan target kerja yang realistik, dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan.
- Hubungan antara Motivasi Kerja (X2) dan Kinerja Karyawan (Y) memiliki nilai korelasi sebesar 0,701, yang juga termasuk dalam kategori kuat dan positif. Artinya, semakin tinggi tingkat motivasi yang dimiliki karyawan — baik karena dorongan intrinsik seperti kepuasan pribadi maupun ekstrinsik seperti penghargaan dan promosi — maka semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan.
- Hubungan antara Beban Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,612, yang termasuk kategori kuat. Hasil ini menandakan bahwa beban kerja yang terkelola dengan baik dapat memengaruhi tingkat motivasi kerja karyawan. Karyawan yang menghadapi beban kerja sesuai kemampuannya cenderung merasa lebih tertantang dan termotivasi untuk mencapai hasil terbaik.

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam model regresi. Dengan kata lain, uji ini mengukur seberapa besar proporsi variasi atau perubahan pada variabel terikat (Kinerja Karyawan) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas, yaitu Beban Kerja dan Motivasi Kerja.

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square (R^2)	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,785	0,616	0,603	1,728

Berdasarkan Tabel 10 di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,785, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel Beban Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Nilai R Square (R^2) sebesar 0,616 berarti bahwa sebesar 61,6% variasi perubahan kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas, yaitu beban kerja dan motivasi kerja. Sementara itu, sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini, seperti lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, kompensasi, atau budaya organisasi.

Uji Hipotesis

Uji F

Uji F atau uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang digunakan dalam model regresi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F-hitung	Sig.
Regression	252.684	2	126.342	45.387	0.000
Residual	157.316	57	2.760		
Total	410.000	59			

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 11, diperoleh nilai F-hitung sebesar 45,387 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan, artinya variabel Beban Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Uji t

Uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen.

Tabel 8. Uji t

Variabel Independen	Koefisien Regresi (β)	t-hitung	Sig.	Kriteria	Keterangan
Konstanta	8,214	-	-	-	-
Beban Kerja (X1)	0,358	3,412	0,001	Sig. < 0,05	Berpengaruh Signifikan
Motivasi Kerja (X2)	0,420	4,225	0,000	Sig. < 0,05	Berpengaruh Signifikan

Berdasarkan hasil uji t, dapat dijelaskan bahwa:

- a. Variabel Beban Kerja (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar 3,412 dengan tingkat signifikansi 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin terukur dan sesuai pembagian beban kerja dengan kemampuan karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Karyawan yang memiliki beban kerja yang jelas dan realistik cenderung lebih fokus, disiplin, dan produktif dalam melaksanakan tugas.
- b. Variabel Motivasi Kerja (X2) menunjukkan nilai t-hitung sebesar 4,225 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang juga lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menandakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan, baik yang berasal dari penghargaan, pengakuan, maupun dorongan untuk berprestasi, maka semakin besar pula kemauan mereka untuk memberikan hasil kerja yang optimal.

Hasil uji parsial ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas, yaitu beban kerja dan motivasi kerja, berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan bagian frontliner di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Bina Citra Bandung. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa "*beban kerja dan motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan*" dapat diterima.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

- a. Pengaruh Beban Kerja pada Karyawan *Frontliner* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika
Beban kerja memiliki pengaruh yang nyata terhadap perilaku dan performa kerja karyawan *frontliner*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian beban kerja yang proporsional dan sesuai dengan kapasitas karyawan mampu meningkatkan efektivitas kerja, kedisiplinan, serta ketepatan penyelesaian tugas. Beban kerja yang terukur mendorong karyawan untuk lebih fokus, produktif, dan bertanggung jawab terhadap hasil kerja.
- b. Pengaruh Motivasi Kerja pada Karyawan *Frontliner* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika
Motivasi kerja terbukti berperan penting dalam mendorong karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi, baik intrinsik (dorongan dari dalam diri seperti rasa tanggung jawab, kebanggaan, dan prestasi) maupun ekstrinsik (seperti penghargaan, kompensasi, dan peluang karier), berpengaruh signifikan terhadap perilaku kerja dan semangat pelayanan karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan menunjukkan kinerja yang lebih baik, loyalitas yang tinggi, dan sikap profesional dalam bekerja.

c. Pengaruh Kinerja Karyawan *Frontliner* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika

Kinerja karyawan *frontliner* menjadi cerminan keberhasilan organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja yang dihasilkan para *frontliner* di Bank Mandiri Area Bandung Asia Afrika sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara beban kerja, motivasi, dan dukungan manajerial. Kinerja yang baik tidak hanya mencakup pencapaian target kerja, tetapi juga kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kemampuan menjaga hubungan baik dengan nasabah.

d. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan *Frontliner* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan nilai koefisien sebesar 0,358 dan tingkat signifikansi 0,001. Artinya, semakin baik pengelolaan beban kerja yang diterapkan oleh perusahaan, maka semakin meningkat pula kinerja yang dihasilkan. Beban kerja yang seimbang dengan kemampuan karyawan mampu menciptakan tantangan yang sehat, memacu produktivitas, dan mendorong karyawan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Sebaliknya, beban kerja yang berlebihan berpotensi menimbulkan stres dan kelelahan kerja.

e. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan *Frontliner* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika

Motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan koefisien regresi sebesar 0,420 dan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja *frontliner*. Karyawan yang termotivasi akan menunjukkan antusiasme tinggi, bekerja dengan penuh tanggung jawab, dan berorientasi pada pencapaian hasil yang optimal.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa beban kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan *frontliner* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Bandung Asia Afrika, baik secara parsial maupun simultan. Kinerja yang tinggi dicapai ketika karyawan bekerja dalam kondisi beban kerja yang proporsional dan memiliki motivasi kerja yang kuat. Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu menjaga keseimbangan antara tuntutan kerja dan kesejahteraan karyawan dengan cara menerapkan pembagian kerja yang adil, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta memberikan penghargaan dan pengakuan atas prestasi kerja karyawan. Upaya tersebut akan membantu meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, dan citra positif Bank Mandiri di mata nasabah.

6. Daftar Pustaka

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Ghozali, Imam. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: UNDIP.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2020). *Organizations: Behavior, structure, processes* (15th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2020). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (15th ed.). McGraw-Hill Education.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muhammad Ongki, C., Sopandi, A., & Supratikta, H. (2024). Pentingnya Rekrutmen SDM dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Perbankan. *Jurnal Neraca*, 10(1), 101–110. <https://jurnal.kolibri.org/index.php/neraca/article/view/1390>
- Rismawati, R., Nurdin, M., & Syahputra, R. (2025). Penerapan Teori Organisasi SDM dalam Pengembangan Kompetensi Karyawan PT Bank BNI. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akuntansi (EMAK)*, 6(1), 44–52.
- Rismawati, Mattalata. 2018. Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan. Makassar : Celebes Media Perkasa.
- Robbins, S. P. (2018). Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sedarmayanti. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2020). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alphabet.
- Sulyianto. (2021). Metode Penelitian Bisnis: Untuk Thesis, Tesis, dan Disertasi. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, M., & Sari, N. P. (2023). "Peran Strategi Inovatif SDM dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan di Masa Krisis." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 7(1), 88–97.
- Wijaya, A., & Manalu, M. (2024). Workload refers to the set of tasks or responsibilities that employees must complete within a designated timeframe. *Journal of Management and Digital Business*, 4(3), 699–700.