

# Peran Karakteristik Individu Pada Peningkatan Kinerja Karyawan

(Studi pada PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Cabang Malang)

Mutmainah<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Madiun

## Abstract

*The purpose of this study is examine the role of the individual characteristic variable in the improvement of employee's performance found in PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Malang Branch. This study uses the quantitative method. Performance of employee is a dependent variable (Y), and independent variable is the individual characteristic that covers the age (X1), gender (X2), marital status (X3), education (X4), work period (X5), amount of the responsibility (X6), ability (X7), personality (X8), behaviour (X9), and job satisfaction (X10). While the quantitative method applied the discriminated stepwise model. The results show that there are three independent variables having the significant role in the improvement of employee's performance in PT. TIKI JNE Malang Branch, such as the variable of the personality, behavioral, and ability.*

**Keywords** : Performance, Individual characteristic

## Pendahuluan

Di zaman yang semakin kompetitif seperti sekarang ini, para produsen dan konsumen tidak terlepas dari pelayanan industri jasa. Industri jasa semakin mempermudah jalannya perekonomian yang ada di suatu organisasi bahkan negara. Kemajuan teknologi merupakan salah satu faktor penyebab pesatnya perkembangan industri jasa. Hal ini memicu adanya transaksi bisnis jarak jauh. Seperti melakukan transaksi jual beli barang secara *online* sehingga pengiriman barang yang dibeli dilakukan melalui industri jasa.

Menurut Tjiptono (2006), di Indonesia perkembangan sektor jasa meningkat ditunjukkan dengan persentase *Product Domestic Bruto* (PDB) yaitu dari 37,3% di tahun 1983 menjadi 42,4% pada tahun 1993. Bagi negara berkembang (termasuk Indonesia), meningkatnya internasionalisasi jasa memberikan peluang bagi pengembangan ekspor baru dan menjadi daya tarik bagi FDI (*Foreign Direct Investment*), terutama ekspor jarak jauh. Dunia memperkirakan bahwa nilai potensial

dari ekspor jasa jarak jauh dari negara berkembang dalam jangka panjang akan mendekati total nilai ekspor jasa komersial negara-negara berkembang pada tahun 1994 yang mencapai sekitar US\$ 180 milyar. Potensi ini menunjukkan bahwa peranan industri jasa dalam perekonomian, baik perusahaan maupun negara, menjadi sangat penting.

Salah satu perusahaan yang harus bersaing dengan industri jasa yang lain adalah PT TIKI JNE. PT TIKI JNE merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa titipan kilat menggunakan sistem *real online*. Penggunaan sistem ini diharapkan konsumen dapat mengecek status pengiriman barangnya secara *online* dan semakin mendapatkan kepercayaan dari para konsumen. Peranan PT TIKI JNE sebagai perusahaan jasa sangat penting bagi konsumen untuk dapat mengirimkan barangnya secara cepat, tepat, dan tanpa ada cacat sedikitpun. Untuk itulah pentingnya kualitas jasa sangat menentukan keberhasilan dari kinerja perusahaan dan karyawan. Kinerja karyawan dapat dikatakan bagus jika

memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Sebagai contoh, seorang *customer service* dengan sabar dan telaten melayani konsumen. Hal ini akan menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Menurut Yuwono, dkk (2005), salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah karakteristik karyawan (*person characteristic*). Menurut Robbins (1996) dan Ivancevich, dkk (2007) karakteristik individu karyawan terdiri dari 1) karakteristik biografis, 2) kemampuan, 3) kepribadian, 4) sikap, dan seterusnya. Robbins mendefinisikan karakteristik individu sebagai perbedaan dari masing-masing individu sehingga mempengaruhi dalam perilaku kerja. Dengan mengetahui perbedaan karakter individu, para manajer akan dapat menentukan tugas-tugas yang sesuai dengan karakternya sehingga peningkatan kinerja akan dapat dicapai. Seperti karyawan di bagian pengecekan barang. Di bagian ini dibutuhkan karyawan yang teliti dan cekatan dalam mengambil tindakan. Hal ini bertujuan mencegah terjadinya keterlambatan dan kesalahan dalam pengiriman barang. Kondisi ini menunjukkan bahwa penempatan orang yang tepat di tempat yang benar menentukan keberhasilan perusahaan.

#### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui variabel-variabel karakteristik individu (usia (X1), jenis kelamin (X2), status kawin (X3), pendidikan (X4), masa kerja (X5), jumlah tanggungan (X6), kemampuan (X7), kepribadian (X8), sikap (X9), dan kepuasan kerja (X10)) manakah yang mempunyai peranan dalam mempengaruhi kinerja karyawan PT TIKI JNE cabang Malang (Y).

#### **Metode Penelitian**

Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 34 karyawan PT TIKI JNE cabang Malang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi diskriminan dengan model *stepwise* yang bertujuan untuk memilih variabel diskriminan yang terbaik. Untuk mendapatkan fungsi diskriminan dilakukan dengan cara menambahkan atau mengeluarkan variabel diskriminan dari fungsi diskriminan.

#### **Definisi Operasional Variabel**

Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah karakteristik individu yaitu terdiri dari:

1. Usia (X1). Usia didefinisikan sebagai masa hidup karyawan.
2. Jenis kelamin (X2).
3. Status kawin (X3), didefinisikan sebagai status yang disandang karyawan apakah *single*, sudah menikah, atautah janda/duda.
4. Pendidikan (X6), didefinisikan sebagai jenjang pendidikan terakhir.
5. Masa kerja (X4), didefinisikan sebagai lama kerja karyawan bekerja di PT TIKI JNE cabang Malang.
6. Jumlah tanggungan (X5), didefinisikan sebagai jumlah anggota keluarga yang menjadi tanggung jawabnya (biaya hidup).
7. Kemampuan (X7), didefinisikan sebagai kapasitas karyawan untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu, yang terdiri dari kemampuan fisik dan intelektualitas.
8. Kepribadian (X8), didefinisikan sebagai pola perilaku dan proses mental yang unik, yang mencirikan seseorang.
9. Sikap (X9) penilaian-penilaian dan kesiapsiagaan mental seseorang berkaitan dengan obyek, orang, atau peristiwa.
10. Kepuasan kerja (X10), didefinisikan sebagai sikap yang

dikembangkan karyawan mengenai suatu pekerjaan.

Variabel *dependent* (Y) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan PT TIKI JNE cabang Malang. Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai. Kinerja diukur dengan kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

### Hasil Dan Pembahasan

Analisis diskriminan ini menggunakan model *Stepwise*. Dimana *stepwise* merupakan kombinasi antara *forward* dan

*backward*. Mula-mula tidak ada satupun variabel yang dimasukkan dalam fungsi diskriminan, kemudian satu variabel ditambahkan atau dikeluarkan dari fungsi diskriminan dan seterusnya. Tujuan dari analisis diskriminan ini ingin mengetahui apakah variabel kategori (kinerja) dipengaruhi oleh variabel karakteristik individu (X1, X2, X3, X4, X5, X6 X7, X8, X9, X10). Berikut adalah analisis hasil dari pengolahan data primer dengan menggunakan program *SPSS for Windows versi 11.5*.

Yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
usia	.970	.987	1	32	.328
jenis kelamin	.981	.612	1	32	.440
status nikah	.970	1.000	1	32	.325
pendidikan	.993	.219	1	32	.643
masa kerja	1.000	.002	1	32	.963
jumlah tanggungan	.968	1.071	1	32	.308
kemampuan	.934	2.252	1	32	.143
kepribadian	.824	6.824	1	32	.014
sikap	.882	4.270	1	32	.047
kepuasan kerja	.989	.370	1	32	.547

Sumber: data primer diolah

Terlihat tabel diatas bahwa dengan menggunakan *Wilk's Lambda* dan F, variabel kepribadian dan sikap mampu mendiskriminasikan variabel kinerja dengan tingkat signifikansi 5% sedangkan variabel usia, jenis

kelamin, status nikah, pendidikan, masa kerja, jumlah tanggungan, kemampuan, dan kepuasan kerja tidak mampu mendiskriminasikan variabel kinerja karyawan

Tabel 2

Variables in the Analysis

Step		Tolerance	F to Remove	Wilks' Lambda
1	kepribadian	1.000	6.824	
2	kepribadian	.955	8.341	.882
	sikap	.955	5.754	.824
3	kepribadian	.842	11.938	.817
	sikap	.926	6.658	.714
	kemampuan	.875	5.680	.695

Sumber: data primer diolah

Oleh karena tujuan penelitian adalah untuk mencari variabel-variabel yang paling dominan dalam memprediksi kinerja karyawan. Metode *stepwise* digunakan pada penelitian dengan memaksimalkan nilai *mahalanobis distance* (Tabel 2) guna menentukan variabel yang memiliki kekuatan terbesar dalam mendiskriminasikan. Prosedur *stepwise* dimulai dengan memasukkan variabel yang akan

memaksimalkan *mahalanobis distance* antar kelompok. Dalam hal ini minimum *significant value* 0.05 digunakan sebagai syarat *entry* variabel dan *mahalanobis distance* digunakan untuk memilih variabel yang memiliki kekuatan terbesar dalam mendiskriminasikan. Hasil dari metode *stepwise* pada penelitian ini ditemukan tiga variabel yang signifikan, yaitu kepribadian, sikap, dan kemampuan (Tabel 3)

Tabel 3

Variables Entered/Removed<sup>a, b, c, d</sup>

Step	Entered	Wilks' Lambda							
		Statistic	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	kepribadian	.824	1	1	32.000	6.824	1	32.000	.014
2	sikap	.695	2	1	32.000	6.795	2	31.000	.004
3	kemampuan	.585	3	1	32.000	7.108	3	30.000	.001

At each step, the variable that minimizes the overall Wilks' Lambda is entered.

- a. Maximum number of steps is 20.
- b. Minimum partial F to enter is 3.84.
- c. Maximum partial F to remove is 2.71.
- d. F level, tolerance, or VIN insufficient for further computation.

Sumber: data primer diolah

Tabel 4

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	.711 <sup>a</sup>	100.0	100.0	.645

- a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Sumber : data primer diolah

Korelasi kanonikal (CR) besarnya 0,645 sehingga nilai CR kuadrat adalah 0,416025. Artinya sebesar 41,6% variasi antara kelompok

karyawan yang menghasilkan kinerja bagus dan tidak bagus yang dijelaskan oleh variabel diskriminan kepribadian, kemampuan, dan sikap.

Tabel 5

Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	.585	16.377	3	.001

Sumber : data primer diolah

Uji semua variabel diskriminan secara serentak dilakukan melalui *Wilk's Lambda*. Nilai *Wilk's Lambda* sebesar 0,585, maka besarnya *chi Square* adalah 16,377. Hal ini berarti bahwa fungsi diskriminan yang

dibentuk oleh ketiga variabel diskriminan secara statistik signifikan yang berarti nilai *means score* diskriminan untuk kinerja berbeda secara statistik.

Tabel 6

**Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function
	1
kemampuan	-1.040
kepribadian	2.722
sikap	.914
(Constant)	-4.175

Unstandardized coefficients

Sumber : data primer diolah

Tabel 7

**Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function
	1
kemampuan	-.662
kepribadian	.902
sikap	.687

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan koefisien yang terstandarisasi, variabel yang bisa membentuk diskriminan dan relatif

penting adalah kepribadian sebesar 2,722; sikap (0,914) dan kemampuan (-1,040).

Tabel 8

**Structure Matrix**

	Function
	1
kepribadian	.548
sikap	.433
kemampuan	-.315
jumlah tanggungan	.280
usia	-.205
status nikah	-.048
jenis kelamin	.042
kepuasan kerja	.040
pendidikan	.040
masa kerja	-.037

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions. Variables ordered by absolute size of correlation within function.

a. This variable not used in the analysis.

Dari hasil *loading* maka variabel kepribadian merupakan variabel *independent* terpenting daripada sikap, dan sikap lebih penting daripada kemampuan, sedangkan

variabel yang lain (usia, jenis kelamin, status pernikahan, masa kerja, jumlah tanggungan, pendidikan, dan kepuasan kerja) tidak digunakan

karena secara *stepwise* tidak masuk dalam persamaan diskriminan.

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang mempunyai peranan penting terhadap kinerja karyawan PT TIKI JNE cabang Malang adalah kemampuan, kepribadian, dan sikap. Perusahaan perlu menempatkan karyawan pada posisi yang sesuai dengan ketiga variabel tersebut untuk dapat meningkatkan hasil kerja dan keprofesionalan karyawan. Hal ini demi keberlangsungan dan kesuksesan perusahaan itu sendiri. Menurut Gibson, dkk (1995) semua orang tidak dapat meramalkan mana orang yang menghasilkan kinerja tinggi dan mana orang yang menghasilkan kinerja rendah. Akan tetapi dengan mengetahui kepribadian individu dapat membantu mengurangi ketidaksesuaian individu-pekerjaan, yang kemudian dapat mendorong tingkat *turnover* dan kepuasan kerja. Sehingga pada akhirnya akan mengurangi kerugian yang dialami perusahaan. Seperti kepribadian dalam mengelola keuangan sangat dibutuhkan untuk bagian keuangan. Hal ini diperlukan agar dapat mengendalikan pengeluaran dan pemasukan keuangan dengan baik.

Sikap dalam penelitian di perusahaan PT TIKI JNE cabang Malang mempunyai peranan penting dalam menentukan kinerja karyawan. Sikap yang diterapkan karyawan pada saat melayani pelanggan sangat menentukan puas tidaknya seorang pelanggan dalam pelayanan tersebut, sehingga pada akhirnya akan menentukan nasib perusahaan di masa yang akan datang.

Variabel lain yang mempunyai peranan penting terhadap kinerja karyawan adalah kemampuan karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Robbins. Menurut Robbins (1996), kemampuan adalah kapasitas

seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan seorang karyawan lewat kesesuaian-pekerjaan. Seperti kemampuan bagian *cash counter* yang ada di perusahaan PT. TIKI JNE cabang Malang, karyawan yang berada dibagian ini diperlukan kemampuan dalam kecakapan, dimana seorang karyawan dalam melayani pelanggan memerlukan kecakapan dalam menjelaskan produk-produk dan harga dari suatu produk PT. TIKI JNE cabang Malang. Kemampuan mengingat baik mengingat pelanggan maupun mengingat nama-nama kota, harga, dan lain sebagainya juga dibutuhkan karena untuk meminimalisir ketidakefektifan kinerja yang terjadi sehingga perusahaan dapat memberi kepuasan kepada pelanggan. Dengan terus meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan telah menjaga *relationship* antara pelanggan dan perusahaan sehingga perusahaan dapat berkompetisi dengan industri jasa yang lain.

### **Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya dilakukan di PT TIKI JNE cabang Malang sehingga tidak bisa digeneralisasikan.
2. Banyak variabel yang masih belum diikutsertakan dalam penelitian seperti variabel pembelajaran, persepsi, dan lain sebagainya.

### **Daftar Pustaka**

- Gibson, James L., John M. Ivancevich, James H. Donnelly. 1995. *Organizations, 5<sup>th</sup> Edition*. Djarkasih. Organisasi, edisi kelima, jilid 1. Erlangga
- Ivancevich, J., Konopaske, R., Mattenson, M.T. 2006. *Organizational Behavior And Management, seventh edition*. Gina

- Gania, Perilaku dan Manajemen Organisasi, edisi ketujuh jilid 1 dan 2. Erlangga
- Robbins, Stephen. 1996. *Organizational Behavior, Seventh Edition*. Prentice-Hall Inc, New Jersey. Hadyana, Pujaatmaka (alih bahasa). 1996. *Perilaku Organisasi, jilid 1*. Jakarta : Prenhallindo
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. ANDI, Yogyakarta
- Yuwono, Ino, Fendy Suhariadi, Seger Handoyo, dan Fajrianti. 2005. *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Surabaya.