

## ANALISIS KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Muliyadi Jaya

Email : [muliyadi\\_jaya@gmail.com](mailto:muliyadi_jaya@gmail.com)

STIE Palangka Raya

### ABSTRACT

The main factor differentiating the service companies to others is the service quality. The customers become smarter in their orders and have more demand for the higher standard of the service. Thus, efficiency of the output is greatly needed in order to be able to fulfil the customers' order. The efficiency of the output means that the employees can produce the output fitting to standard of the time given by the company. Whether the output is effective or not depends on each of the individual characteristics. It is because one of the factors influencing the output of employee is the employee characteristic (personal characteristic). The purpose of this study is examine the role of the individual characteristic variable in the improvement of output of the company found in PT. TIKI JNE Palangka Raya Branch.

This study used the quantitative method with an explanation approach. The technique applied in getting the sample is by using a simple random sampling. One of techniques to collect the data is by using Questionnaire, which is distributed to thirty-four employees of PT. TIKI JNE Palangka Raya Branch. The instruments existed in the questionnaire are firstly tested by *Cronbach Alpha*. The data analysis use descriptive and quantitative method. The descriptive method uses *crosstab* (cross tabulation) by analyzing every variable crossly. While the quantitative method applied the discriminated *stepwise* model because the dependent variable is the categorical one and canonical correlation analysis. The results show that there are four independent variables having the significant role in the improvement of employee's output in PT. TIKI JNE Palangka Raya Branch, such as the variable of the personality (0,548), behavioral (0,433), and ability (-0,315). Therefore, it can be concluded that to be able to achieve of the expected output, it is important to notice personality, behavioral as required in a certain position and to adapt between the personality of the employee and the position occupied.

**Keywords : Output, Individual Characteristic**

## PENDAHULUAN

Perusahaan merupakan sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis baik jasa maupun barang, dimana organisasi ini berorientasi pada keuntungan yang diperoleh. Semakin berkembang suatu perusahaan maka keuntungan yang diperoleh semakin besar. Sehingga peran sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan sangat penting yang dalam hal ini disebut dengan karyawan (tenaga kerja atau pegawai). Kinerja yang dihasilkan karyawan menentukan perkembangan suatu perusahaan. Untuk itulah kinerja dari setiap individu sangat dibutuhkan dalam pengembangan perusahaan.

Kinerja individu adalah bagaimana seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya. Kinerja pegawai yang meningkat akan turut mempengaruhi / meningkatkan prestasi organisasi tempat pegawai yang bersangkutan bekerja, sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat dicapai (Sedarmayanti, 2009). Dimana tujuan-tujuan organisasi telah dirancang untuk bisa bersaing dengan perusahaan jasa yang lain.

Menurut Yuwono, dkk (2005), salah

satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah karakteristik karyawan (*person characteristic*) yang terdiri dari 1) pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, 2) sikap dan motivasi. Karena kinerja berkaitan langsung dengan karyawan. Menurut Robbins (1996), karakteristik individu merupakan perbedaan dari masing-masing 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.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui (a) Peran usia (X1) pada peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya, (b) Peran jenis kelamin (X2) pada peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT.TIKI JNE cabang Palangka Raya, (c) Peran status kawin (X3) pada peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT.TIKI JNE cabang Palangka Raya, (d) Peran pendidikan (X4) pada peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya, (e) Peran masa kerja (X5) pada peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. TIKI JNE cabang

Palangka Raya, (f) Peran jumlah tanggungan (X6) pada peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya (g) Peran kemampuan (X7) pada peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. TIKI JNE cabang Palangfka Raya, (h) Peran kepribadian (X8) pada peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya (i) Peran sikap (X9) pada peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya, (j) Peran Kepuasan kerja (X10) pada peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kinerja

#### a. Pengertian Kinerja

. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Menurut Sudarmanto (2009), dalam berbagai literatur, pengertian tentang kinerja sangat beragam. Akan tetapi, dari berbagai perbedaan pengerrtian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian yaitu :

(1) Kinerja merujuk pengertian sebagai hasil. Dalam konteks hasil, Bernardin

(2001) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu-tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dari definisi tersebut, Bernardin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat (*trait*) dan perilaku. Pengertian kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas (Ricard, 2003). (2) Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku. Terkait dengan kinerja sebagai perilaku, Murphy, 1990 (dalam Ricard, 2002) menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Pengertian kinerja sebagai perilaku juga dikemukakan oleh Mohrman (1989), Campbell (1993), Cardy dan Dobbins (1994), Waldman (1994) (dalam Ricard, 2002). Kinerja merupakan sinonim dengan perilaku. Kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat diobservasi. Dalam pengertian ini, kinerja mencakup tindakan- tindakan dan perialku yang relevan dengan tujuan organisasi.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk

menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencari tujuannya (Rivai, 2006).

Menurut Wirawan (2009), kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan atau pegawai.

#### **b. Pengukuran Kinerja Karyawan**

Dalam Sudarmanto (2009), dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat

baik bagi banyak pihak. John Miner (1998), mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu (a) Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan, (b) Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan, (c) Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang, (d) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Evaluasi kinerja diperlukan untuk mengetahui bagaimana kerja yang dihasilkan oleh karyawan selama ini. Dengan mengetahui kinerja karyawan, meningkat ataukah menurun, manajer bisa melakukan tindakan lebih lanjut.

Secara umum, dimensi kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu (a) Hasil kerja, adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya. Misalnya, hasil kerja seorang *teller* bank (perusahaan jasa) adalah berapa banyak nasabah yang dilayani. Sementara itu, kualitasnya adalah seberapa tepat *teller* tersebut memenuhi standar layanan nasabah atau seberapa puas nasabah yang dilayaninya, (b) Perilaku kerja. Ketika berada di

tempatya, seorang karyawan mempunyai dua perilaku, yaitu perilaku pribadi dan perilaku kerja. Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya, cara berjalan, cara berbicara, dan cara makan siang. Perilaku kerja adalah perilaku karyawan yang ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya kerja keras, ramah terhadap pelanggan, (c) Sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan adalah sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebagai manusia, karyawan mempunyai banyak sifat pribadi yang dibawa sejak lahir dan diperoleh ketika dewasa dari pengalaman kerjanya. Untuk melaksanakan suatu pekerjaan, diperlukan sifat pribadi tertentu. Suatu pekerjaan hanya dapat dikerjakan oleh seorang karyawan jika mempunyai sifat pribadi tertentu. Misal, seorang pramusaji restoran disyaratkan mempunyai sifat bersih, tidak kotor, dan wajahnya selalu ceria ketika melayani para pelanggan.

## **2. Karakteristik Individu**

### **a. Pengertian Karakteristik Individu**

Setiap usaha untuk mengetahui mengapa orang berperilaku seperti yang

dilakukannya dalam organisasi, memerlukan pemahaman tentang perbedaan individu.

Setiap pegawai mempunyai perbedaan dalam banyak hal. Seorang manajer harus mengetahui bagaimana perbedaan tersebut mempengaruhi perilaku dan prestasi bawahannya (Gibson, dkk, 1995). Dengan mengetahui perbedaan individu (karakteristiknya) para manajer akan dapat menentukan pekerjaan atau tugas-tugas yang sesuai dengan karakter tersebut. Jika manajer telah dengan tepat memilih karyawan dengan karakter yang sesuai dengan pekerjaannya maka efektivitas kerja dari karyawan akan dapat tercapai.

### **b. Variabel karakteristik Individu**

Menurut Robbins (1996), Variabel karakteristik individu dalam organisasi meliputi karakteristik biografis (umur, jenis kelamin, status kawin, masa kerja, banyaknya tanggungan), kemampuan (fisik, intelektual, dan kesesuaian pekerjaan-kemampuan), dan pembelajaran.

Menurut Agung (2008) variabel individu meliputi karakteristik biografis

(umur, jenis kelamin, status kawin, dan masa kerja), kemampuan (fisik dan intelektual), proses belajar, kepribadian, persepsi, sikap, dan kepuasan kerja. Menurut Ivancevich, dkk (2007), variabel individu meliputi faktor keturunan dan keragaman (demografis), kepribadian, kemampuan dan keterampilan, persepsi, dan sikap.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanasi. Menurut Yuwono, Suhariadi, Handoyo, dan Fajrianti (2005), eksplanasi merupakan model penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{1 \div Ne^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir. Jadi sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah

$$n = \frac{58}{1 \div 58(10\%)^2}$$

n = 34 (dibulatkan) orang

### **2. Data dan Jenis Data**

Data merupakan sesuatu yang

antara dua variabel atau lebih (penelitian korelasional).

### **1. Populasi dan sample**

Dalam penelitian ini populasinya adalah karyawan PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya yang berjumlah 52 karyawan.

Untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat digunakan rumus Slovin (Umar, 2003) yaitu :

harus dikumpulkan terlebih dulu oleh periset sebelum diolah menjadi informasi

(Istijanto, 2008). Dalam penelitian ini menggunakan data yang berdasarkan asal atau sumbernya yaitu ada dua.

Menurut Umar (2003), data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, misalnya dari individu atau perseorangan. Data ini bisa berwujud hasil wawancara, pengisian kuesioner, atau bukti transaksi seperti tanda bukti pembelian barang dan karcis parkir. Menurut Istijanto (2008), definisi data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus.

a. Data Menurut Istijanto (2008), data sekunder dapat didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh periset sendiri, untuk tujuan lain. Artinya, periset adalah “tangan kedua” yang sekedar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut (yang kadang sudah berwujud informasi) ke pihak lain yang telah mengumpulkannya di lapangan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data internal. Data ini bersifat intern atau dari dalam perusahaan yang bersangkutan.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data menggunakan (a) Wawancara diterapkan dengan cara bertanya kepada karyawan secara pribadi. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara yang tidak terstruktur. Menurut Sugiyono (2008), wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Sehingga dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara yang tidak terstruktur dengan seluruh karyawan yang ada di PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya, (b) Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Menurut Umar (2003), angket (kuesioner) adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon terhadap daftar pertanyaan tersebut. Tiap pertanyaan atau pernyataan harus merupakan bagian dari hipotesis yang

ingin diuji. Kuesioner akan diserahkan kepada karyawan PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya, (c) Metode observasi, peneliti mengamati perilaku karyawan dan cara kerja karyawan PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya, (d) Dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya. Dalam penelitian ini dokumentasi yang diambil adalah struktur organisasi.

Untuk menjawab rumusan masalah yang ada maka digunakan metode analisis data. Menurut Sugiyono (2008), kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab tujuan penelitian, dan

melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Interpretasi dilakukan dengan menganalisis fungsi yang memberikan koefisien korelasi kanonikal yang signifikan secara statistik. Selanjutnya hasil fungsi kanonikal akan diinterpretasikan. Analisis dilakukan untuk menentukan pentingnya masing-masing variabel awal (original) didalam hubungan kanonikal. Adapun metode yang dapat digunakan untuk interpretasi yaitu *canonial weight (standardized coefficient)*, *canonical loading structure correlations*), dan *canonical cross loading*.

#### **HASIL PENELITIAN**

Berikut adalah analisisnya hasil dari pengolahan data primer dengan menggunakan program *SPSS for Windows versi 11.5*.

Tabel 1  
**Tests of Equality of Group Means**

	Wilk's Lambda	F	df	df	Sig.
usia	.970	.987	1	32	.328
jenis kelamin	.981	.612	1	32	.440
kelamin	.970	1.000	1	32	.325
status nikah	.993	.219	1	32	.643
pendidikan	1.000	.002	1	32	.963
pendidikan	.968	1.071	1	32	.308
masa kerja	.934	2.252	1	32	.143
jumlah tanggungan	.824	6.824	1	32	.014

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

Tabel 2  
**Variables Entered/Removed<sup>a,b,c,d</sup>**

Step	Entered	Wilks'				Exact			
		Statistic	df	df	df	Statistic	df	df	Sig.
1	kepribadian	.82	1	1	32.0	6.82	1	32.0	.01
2	usia	.4	2	1	00	4	2	00	4
3	sikap	.69			32.0	6.79		31.0	00

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

Proses pemasukan atau pengeluaran variabel dengan metode

*stepwise* menggunakan Wilk`s Lambda dengan tingkat signifikansi 5% pada uji F, terdapat tiga variabel yang dapat meminimumkan Wilk`s Lambda yaitu variabel kepribadian,

kemampuan, dan sikap. Proses pemilihan variabel didalam fungsi diskriminan tersebut dirangkum didalam *variabel in the analysis*.

Tabel 3  
Variables in the Analysis

Step	Tolerance	F to	Wilk
1	1.00	6.82	
2	.955	8.34	.882
3	.842	11.93	.817
ke	.926	8	.714

Sumber : data primer diolah

Tabel 4  
Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of	Cumulative	Canonical
1	7.11	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

yang bagus. Dan untuk karyawan yang menghasilkan kinerja yang buruk dijelaskan oleh variabel diskriminan kepribadian, kemampuan, dan sikap.

Tabel 5  
**Wilks' Lambda**

Test of	Wilk	Chi-	df	Sig.
1	.585	16.37	3	.001

Sumber : data primer diolah

Uji semua variabel diskriminan berdasarkan variabel diskriminan yang secara serentak dilakukan melalui terbentuk. Wilk`s Lambda. Nilai Wilk`s Lambda sebesar 0,585, maka besarnya *chi Square* adalah 16,377. Hal ini berarti bahwa 1 kelompok karyawan berbeda

Tabel 6  
**Canonical Discriminant Function Coefficients**

	Function
	1
kemampuan	-1.040
kepribadian	2.722
an sikap	.91

Unstandardized coefficients

Sumber : data primer diolah

Tabel 7  
**Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients**

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

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan koefisien yang 2,722 daripada sikap (0,914) dan terstandarisasi, variabel yang bisa kemampuan (-1,040). membentuk diskriminan dan relatif penting adalah kepribadian sebesar

Tabel 8

**Structure Matrix**

	Function
	1
kepribadian	.548
sikap	.433
kemampuan	-.315
jumlah tanggungan <sup>a</sup>	.280
usia <sup>a</sup>	-.205
status nikah <sup>a</sup>	-.048
	.042
	.040

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.

Sumber : data primer diolah

Tabel 9

**Functions at Group Centroids**

	Function
	1
Kinerja buruk	-4.698
bagus	0.142

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

Sumber : data primer diolah

Tabel diatas menampilkan karyawan yang menghasilkan kinerja informasi tentang rata-rata skor yang “bagus” sebesar 0,142. Dari hasil diskriminan (*centroid*). *Centroid* untuk *loading* maka variabel kepribadian kelompok karyawan yang merupakan variabel independent menghasilkan kinerja “buruk” atau terpenting daripada sikap, dan sikap rendah sebesar -4,698 dan kelompok 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.

Tabel 10

**Classification Results<sup>a</sup>**

	kineria	Predicted Group		Total
		buruk	bagus	
Original Count	buruk	1	0	1
		1	32	33
	%	100.0	.0	100.0
		0	97.0	100.0

a. 97.1% of original grouped cases correctly classified.

Sumber : data primer diolah

Tabel diatas memberikan informasi bahwa tingkat kebenaran klasifikasi dari diskriminan yang telah dibentuk kebenarannya sebesar 100%. Artinya, prediksi yang masuk dalam kelompok karyawan yang menghasilkan kinerja kategori “bagus” sebesar 33 atau dapat dibbilang terdapat 1 kesalahan klasifikasi. Peranan kepribadian, sikap, dan kemampuan menentukan keberhasilan perusahaan sehingga diharapkan dalam perekrutan atau promosi jabatan dapat lebih memperhatikan ketiga hal tersebut,

**Kesimpulan Hasil Penelitian**

1. Variabel usia (X1) tidak mempunyai peranan (H0 diterima, Ha ditolak) pada peningkatan kinerja karyawan dengan nilai yang diperoleh -0,205. Pekerjaan-pekerjaan yang ada di

perusahaan PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya tidak membutuhkan keterampilan fisik yang sangat besar dan teknologi yang digunakan pun cukup sederhana dan tidak rumit.

2. Variabel jenis kelamin (X2) tidak mempunyai peranan (H0 diterima, Ha ditolak) pada peningkatan kinerja karyawan dengan nilai yang diperoleh 0,042. Semua jenis kelamin bisa menempati semua posisi.
3. Variabel status kawin (X3) tidak mempunyai peranan (H0 diterima, Ha ditolak) pada peningkatan efektivitas kinerja karyawan dengan nilai yang diperoleh -0,048. Hal ini disebabkan mereka menganggap bahwa

- pekerjaan yang mereka hadapi menarik dan lingkungan kerja yang membuat mereka nyaman.
4. Variabel pendidikan (X4) tidak mempunyai peranan ( $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak) pada peningkatan kinerja karyawan dengan nilai yang diperoleh 0,040. Karena bagi manajer, jenjang pendidikan tidak menunjukkan kemampuan seorang karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.
  5. Variabel masa kerja (X5) tidak mempunyai peranan ( $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak) pada peningkatan kinerja karyawan dengan nilai yang diperoleh -0,037. Hal ini terjadi karena pekerjaan-pekerjaan yang ada pada PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya mudah untuk dipahami dan dikerjakan sehingga masa kerja seseorang.
  6. Variabel jumlah tanggungan (X6) tidak mempunyai peranan pada peningkatan kinerja karyawan, dengan nilai yang diperoleh 0,280. Hal ini disebabkan juga karyawan mempunyai pandangan masa depan baik diri mereka sendiri ataupun orang lain.
  7. Variabel kemampuan (X7) mempunyai peranan secara signifikan ( $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak) pada peningkatan kinerja karyawan dengan nilai yang diperoleh -0,315. Karena dengan kemampuan karyawan bisa memberikan pelayanan secara optimal seperti kemampuan mengingat nama-nama pelanggan, jika karyawan mengingat nama pelanggan, maka pelanggan akan merasa senang dan akan terjalin hubungan (*relationship*) antara pelanggan dan perusahaan.
  8. Variabel kepribadian (X8) mempunyai peranan secara signifikan ( $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak) pada peningkatan kinerja karyawan, dengan nilai yang diperoleh 0,548. Disebabkan kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian seseorang menciptakan hasil kerja yang efektif.
  9. Variabel sikap (X9) mempunyai peranan secara signifikan ( $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak) pada peningkatan kinerja karyawan dengan nilai yang diperoleh 0,433. Karena cara tanggap seorang

karyawan menentukan puas tidaknya para pelanggan dalam menerima pelayanan.

10. Variabel kepuasan kerja (X10) tidak mempunyai peranan secara signifikan ( $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak) pada

peningkatan kinerja karyawan PT. TIKI JNE cabang Palangka Raya, dengan nilai yang diperoleh 0,040. Karena terdapat faktor eksternal (di luar perusahaan)

*Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai.*

<http://daimunon.blogspot.com>. 30 Mei 2016

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agung. 2008. *Dasar dasar Manajemen dan Organisasi (Perilaku Individu)*.  
<http://agungpia.multiply.com/journal/item/23>. Diakses 12 Maret 2016
- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas pelayanan*, Bayumedia publishing, Malang
- Cooper, dkk. Dialihbahasakan oleh Widyono Sutjipto dan Uka Wikarya. 1998. *Metode Penelitian Bisnis (jilid 2, edisi kelima)*, Erlangga, Jakarta
- Dharma, Agus. 2001. *Manajemen Supervisi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Djakfar, Muhammad. 2007. *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*, UIN Malang Press, Malang
- Ghazali, Imam. 2006. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gibson, dkk. 1995. *ORGANISASI (perilaku, struktur, proses)*, Erlangga, Jakarta
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Gita. 2008. *Pengaruh Disiplin*

- Istijanto. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

- Ivancevich, dkk. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, Erlangga, Jakarta.

- Joseph F. Hair, Rolph Anderson, Ronald Tatham, and William Black. *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*, Prentice Hall International, Inc, New Jersey

- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2000. *Organizational Behavior 5<sup>th</sup>, Buku 1*, The McGraw-Hill Companies, Inc. Suandy, Erly (alih bahasa). 2005. *Perilaku Organisasi, edisi 5*, Jakarta : Salemba Empat

- Kuncoro, Mudrajad, 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta

- Mohyi. 1999. *Teori dan Perilaku Organisasi*, Rajasa, Surabaya

- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor Selatan

- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk*

*Perusahaan*, PT Raja Grafindo  
Persada, Jakarta.

