

SKRIPSI

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) DI CABANG PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Riau*



OLEH

MUHAMMAD HADI SAPUTRA

NPM : 145210525

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN / S1
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019
KATA PENGANTA**



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jl.Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan Telp.(0761)72127

Fax (0761) 674834 PEKANBARU - 28284

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Hadi Saputra
 NPM : 145210525
 Fakultas : Ekonomi
 Program Studi : Manajemen (S1)
 Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
 Judul Penelitian : Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru.

Disahkan Oleh :

Pembimbing I

A.

Suvadi, SE., M.Si

Pembimbing II

Ramzi Durin, SH., MH

Mengetahui :

Dekan

Drs. Abrar, M.Si., Ak, CA

Ketua Prodi Manajemen (S1)

Azmansyah, SE., M.Econ



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jl.Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan Telp.(0761)72127

Fax (0761) 674834 PEKANBARU - 28284

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Hadi Saputra
 NPM : 145210525
 Fakultas : Ekonomi
 Program Studi : Manajemen (S1)
 Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
 Judul Penelitian : Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tiki Jatur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru.

Disetujui Oleh Tim Penguji:

<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>
1. Dr. Dra. Hj. Eka Nuraini R, M.Si	
2. Drs. Asril, MM	
3. Syaefulloh, SE., M.Si	

Mengetahui :

Pembimbing I

Suvadi, SE., M.Si

Pembimbing II

Ramzi Durin, SH., MH

Ketua Prodi Manajemen (S1)

Azmansyah, SE., M.Econ



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan Bimbingan-Skripsi Terhadap:

Nama : Muhammad Hafid Saputra
Npm : 145210525
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen S-1
Sponsor : Suyadi, SE., M.Si
Co. Sponsor : Ramzi Durin, SH., MH
Judul : Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tiki
Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di cabang Pekanbaru

Dengan Perincian Sebagai Berikut:

No.	Tanggal	Catatan		Berita Acara Bimbingan	Paraf	
		Sponsor	Co. Sponsor		Sponsor	Co. Sponsor
1	31/07/2018	√		<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki Latar Belakang Perbaikan Data 		
2	29/08/2018	√		<ul style="list-style-type: none"> Teruskan Ke Pembimbing II 		
3	12/09/2018	√		<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki Latar Belakang 		
4	25/09/2018	√		<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki Pembahasan Acc Seminar Proposal 		
5	20/06/2019	√		<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki Kesesuaian Penulisan Penggunaan Bahasa Inggris Perbaiki Saran Teruskan Ke Pembimbing II 		
6	18/09/2018		√	<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki Latar Belakang Masalah Penjelasan ke 2 variabel 		

No.	Tanggal	Catatan		Berita Acara Bimbingan	Paraf	
		Sponsor	Co. Sponsor		Sponsor	Co. Sponsor
				<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki Perumusan Masalah dan Tujuan 		
7	19/09/2018			<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki Cover Variabel Kinerja diganti Produktivitas Kerja Data diubah dengan data produktivitas Perbaiki Perumusan Masalah Ceritakan Gaya kepemimpinan yang berhubungan dengan produktivitas Lanjut Ke Pembimbing 1 		
8	18/07/2019			<ul style="list-style-type: none"> Ace Seminar Proposal 		

Pekanbaru, 26 Juni 2019
Wakil Dekan 1


Dr. Firdaus A. Rahman, SE.,MSi., Ak., CA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau No: 2390/Kpts/FE-UIR/2019, Tanggal 07 Agustus 2019, Maka pada Hari Kamis 08 Agustus 2019 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Jurusan **Manajemen S1** Tahun Akademis 2018/2019.

1. Nama	: Muhammad Hudi Saputra
2. N P M	: 145219525
3. Jurusan	: Manajemen S1
4. Judul skripsi	: Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru
5. Tanggal ujian	: 08 Agustus 2019
6. Waktu ujian	: 60 menit
7. Tempat ujian	: Ruang sidang meja hijau Fekon UIR
8. Lulus Yudicium/Nilai	: B (57,2)
9. Keterangan lain	: Aman dan lancar.

PANITIA UJIAN

Ketua

[Signature]
Dr. Firdaus AR, SE, M.Si, Ak. CA
 Wakil Dekan bid. Akademis

Sekretaris

[Signature]
Azzaharyah, SE, M.Econ
 Ketua Prodi Mgt S1

Dosen penguji :

1. Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA
2. Yul Efnita, SE., MM
3. Dr. Dra. Hj. Eka Nuraini R, M.Si
4. Hj. Susie Suryani, SE., MM
5. Syaefulloh, SE., M.Si

Saksi

1. (.....)

Pekanbaru 08 Agustus 2019
 Mengetahui
 Dekan,

[Signature]
Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA
 Kuasa Dekan No : 681/A-UIR/5-FE/2019

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor: 2390/Kpts/FE-UIR/2019
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau dilaksanakan ujian skripsi / oral komprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan
- Mengingat** : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
6. SK Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
- a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko Pembangunan
- b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen
- c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1
- d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini

N a m a : Muhammad Hadi Saputra
 N P M : 145210525
 Jurusan/Progra Studi : Manajemen / S1
 Judul Skripsi : Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru

2. Penguji ujian skripsi/oral komprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Uji	Jabatan
1	Prof.Dr. H. Detri Karya, SE., MA	Guru Besar, D/d	Materi	Ketua
2	Yul Efnita, SE., MM	Lektor, C/e	Sistematika	Sekretaris
3	Dr. Dra. Hj. Eka Nuraini R, M.Si	Lektor Kepala, D/a	Methodologi	Anggota
4	Hj. Susie Suryani, SE., MM	Lektor, C/e	Penyajian	Anggota
5	Syaefulloh, SE., M.Si	Assisten Ahli, C/b	Bahasa	Anggota
6			-	Saksi I
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.
- Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Disampaikan di : Pekanbaru
 pada Tanggal : 10 Agustus 2019



Fembusan : Disampaikan pada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr Kepala BAAK UIR di Pekanbaru


UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647



BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Hadi Saputra
 NPM : 145210525
 Jurusan : Manajemen / S1
 Judul Skripsi : Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru
 Hari/Tanggal : Kamis, 08 Agustus 2019
 Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Suyadi, SE., M.Si		
2	Ramzi Durin, SH., MH		

Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Dr. Dra. Hj. Eka Nuraini R, M.Si		
2	Drs. Asril., MM		
3	Syaefulloh, SE., M.Si		

Hasil Seminar : *)

- | | |
|---------------------------|----------------------------------|
| 1. Lulus | (Total Nilai _____) |
| 2. Lulus dengan perbaikan | (Total Nilai <u>64,67 (D)</u>) |
| 3. Tidak Lulus | (Total Nilai _____) |

Mengetahui
An.Dekan


Dr. Firdaus AR, SE, M.Si, Ak.CA
Wakil Dekan I

Pekanbaru, 08 Agustus 2019
Ketua Prodi


Azmansyah, SE, M.Econ

*) Coret yang tidak perlu

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647


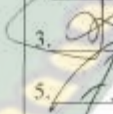


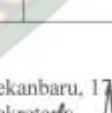

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Muhammad Hadi Saputra
 NPM : 145210525
 Judul Proposal : Peran Karakteristik Individu Pada Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru
 Pembimbing : 1. Suyadi, SE., M.Si
 2. Ramzi Durin, SH., MH
 Hari/Tanggal Seminar : Sabtu 17 November 2018

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan *)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali *)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki *)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki *)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas *)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang *)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas *)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas *)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas *)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas *)
11. Teknik pengofahan data : Jelas/tidak jelas *)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian *)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat *)
14. Kesimpulan tim seminar : Perlu/tidak perlu diseminarkan kembali *)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :


No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Ramzi Durin, SH., MH		1. 
2.	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc		2. 
3.	Dr. Dra. Hj. Eka Nuraini R, M.Si		3. 
4.	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc		4. 
5.	Awliya Afwa, SE., MM		5. 
6.	Restu Hayati, SE., M.Si		6. 

*Coret yang tidak perlu

Mengetahui
An. Dekan Bidang Akademis


Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak. CA

Pekanbaru, 17 November 2018
Sekretaris,


Azmansyah, SE., M.Econ

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor: 458/Kpts/FE-UIR/2018
TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA SI
Bismillahirrohmanirrohim
DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang: 1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 26 April 2018 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa.
 2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi, sehingga Mendapat hasil yang baik perlu ditunjuk Dosen Pembimbing yang Akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

Mengingat: 1. Surat Mendikbud RI
 a. Nomor: 0880/U/1997 c. Nomor: 0378/U/1986
 b. Nomor: 0213/O/1987 d. Nomor: 0387/U/1987
 2. Surat Keputusan BAN-PT Depdiknas RI
 a. Nomor: 192/SK/BAN-PT/AK.XVI/S/IX/2011, tentang Akreditasi Eko. Pembangran
 b. Nomor: 197/SK/BAN-PT/AK.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen
 c. Nomor: 193/SK/BAN-PT/AK.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1
 d. Nomor: 001/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/E/2014 Tentang Akreditasi D 3 Akuntansi
 3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau
 a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987
 b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987
 4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987
 a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

MEMUTUSKAN

Menetapkan: 1. Mengangkat Saudara - saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1.	Suyadi, SE., M.Si	Lektor Kepala, D/a	Pembimbing I
2	Ramzi Durin, SH.,MH	Assisten Ahli, C/b	Pembimbing II

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah:

N a m a : Muhammad Hadi Saputra
 N P M : 145210525
 Jurusan/Jenjang Pendid. : Manajemen (S1)
 Judul Skripsi : Peran Karakteristik individu pada peningkatan kerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Cabang Pekanbaru.

3. Tugas pembimbing adalah berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penelitian skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.

4. Dalam pelaksanaan bimbingan, supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.

5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.

6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.

Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di Pekanbaru
 Pada Tanggal 27 April 2018

Dekan,

Drx. Nurfar, M.Si, Ak., CA

Tembusan: Disampaikan pada:

1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau

2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru, 1 Agustus 2019

Saya yang membuat pernyataan

NAK: 05AFF723259270
000
RIBU RUPIAH
Muhammad Hadi Saputra

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, Aamiin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau. Skripsi ini berjudul : **“Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru”**.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankan pula penulis dengan kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

9. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan izin penelitian kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Bapak Drs. Abrar, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
11. Bapak Azmansyah SE., M.Econ selaku Ketua Prodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
12. Bapak Suyadi, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak berbagi ilmunya, meluangkan waktu dan pikiran serta motivasi

dalam memberikan bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

13. Bapak Ramzi Durin, SH., MH selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak berbagi ilmunya, nasehat, serta dukungan moril sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Bapak dan Ibu Dosen, dan Staf Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang telah mendidik dan membantu penulis dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan perkuliahan ini.
15. Pimpinan PT. JNE Cabang Pekanbaru yang telah banyak membantu dalam pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian ini.
16. Terimakasih penulis ucapkan untuk para sahabat dan buat teman-teman angkatan 2014 Prodi Manajemen S1 Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis selama perkuliahan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari pada sempurna, sehingga segala bentuk saran-saran, kritik dan masukannya yang membangun masih sangat diharapkan dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan skripsi ini kiranya dapat menambah wawasan, pengetahuan dan bahan wacana serta tentunya memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kita semua.

Pekanbaru, Mei 2019

Penulis,

Muhammad Hadi Saputra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	
.....	iv
DAFTAR TABEL	
.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	
.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
.....	10
1.4 Sistematika Penulisan	
.....	11
BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
.....	13
2.1 Karakteristik Individu	
.....	13
2.1.1 Pengertian Karakteristik Individu	
.....	13

2.1.2 Faktor-Faktor Karakteristik Individu.....	
.....	15
2.1.3 Indikator Dalam Karakteristik Individu.....	
.....	19
2.2 Kinerja Karyawan.....	
.....	21
2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	
.....	21
2.2.2 Tujuan Kinerja Karyawan.....	
.....	23
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	
.....	26
2.2.4 Indikator Kinerja Karyawan	
.....	32
2.3 Hubungan Karakteristik Individu Dengan Kinerja Karyawan.....	33
2.4 Penelitian Terdahulu.....	
.....	34
2.5 Kerangka Pemikiran	
.....	36
2.6 Hipotesis	
.....	36

BAB III : METODE PENELITIAN	
.....	37
3.1 Lokasi / Objek Penelitian.....	
.....	37
3.2 Operasional Variabel Penelitian	
.....	37
3.3 Populasi dan Sampel.....	
.....	38
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	
.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	
.....	40
3.6 Teknik Analisis Data	
.....	41
BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
.....	44
4.1 Sejarah Singkat PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).....	44
4.2 Visi dan Misi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	45
4.3 Struktur Organisasi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).....	45
4.4 Tugas dan Fungsi Jabatan	49
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
.....	51

5.1 Identitas Responden.....	
.....	51
5.1.1 Jenis Kelamin	
.....	51
5.1.2 Usia.....	
.....	52
5.1.3 Tingkat Pendidikan	
.....	53
5.1.4 Lama Bekerja	
.....	54
5.2 Uji Instrument Penelitian.....	
.....	55
5.2.1 Uji Validitas	
.....	55
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	57
5.3 Analisis Deskriptif	
.....	58
5.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Karakteristik Individu (X).....	
.....	58
5.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	
.....	72
5.4 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan.....	88

5.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	88
5.5.2 Uji Hipotesis (Uji-t)	89
5.5.3 Koefisien Determinasi.....	90
5.5 Pembahasan	
.....	91
BAB VI : PENUTUP.....	
.....	93
6.1 Kesimpulan	
.....	93
6.2 Saran	
.....	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

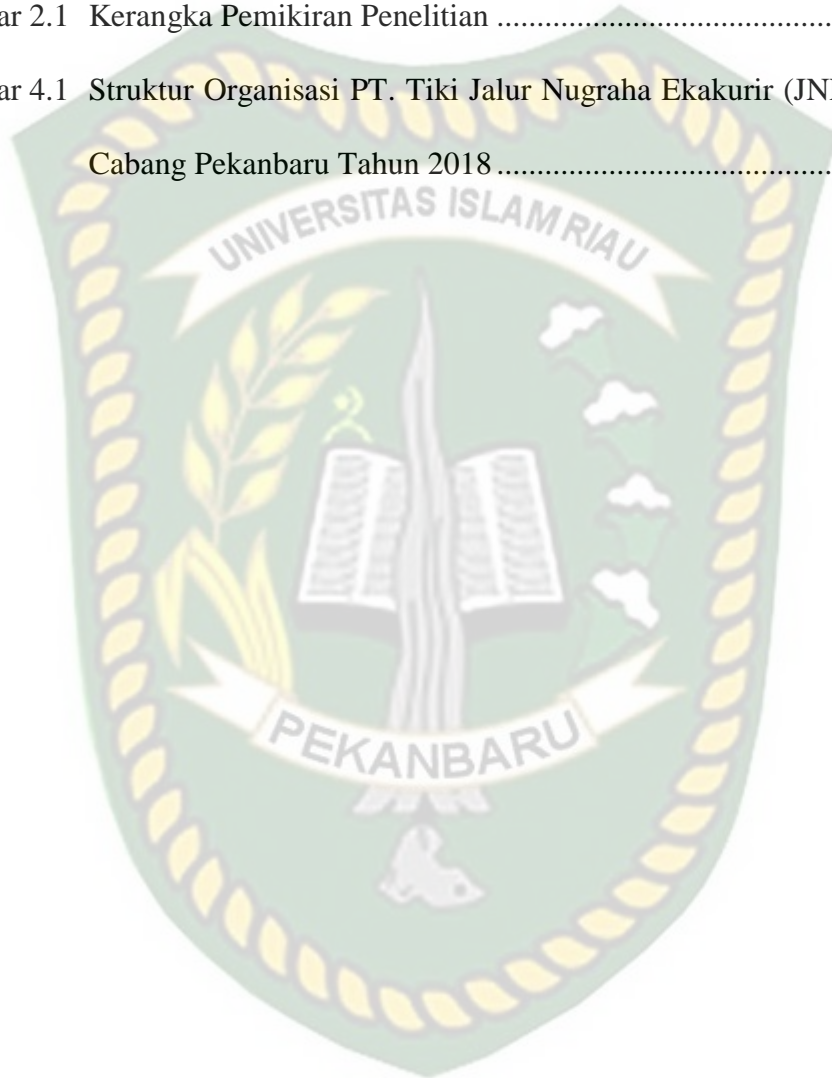
		Halaman
Tabel 1.1	Data Karyawan PT. JNE Cabang Pekanbaru Tahun 2018.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	37
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Kuesioner	41
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas	56
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Tentang Indikator Pengetahuan.....	59
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Tentang Indikator Keterampilan	60
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Tentang Indikator Pekerjaan Yang Memuaskan.....	61
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Tentang Indikator Hubungan Dengan Orang-Orang	62
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Tentang Indikator Pengembangan Intelektual	63
Tabel 5.12	Tanggapan Responden Tentang Indikator Waktu Untuk Keluarga.....	64

Tabel 5.13	Tanggapan Responden Tentang Indikator Perasaan Atas Pekerjaan.....	65
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Tentang Indikator Kelompok Kerja	66
Tabel 5.15	Tanggapan Responden Tentang Indikator Organisasi	67
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Tentang Indikator Minat Yang Sesuai Dengan Jenis Pekerjaan.....	68
Tabel 5.17	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Variabel Karakteristik Individu Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru.....	70
Tabel 5.18	Tanggapan Responden Tentang Indikator Paham Mengenai Tugas Pokok dan Fungsi.....	73
Tabel 5.19	Tanggapan Responden Tentang Indikator Mengerjakan Tugas Sesuai Tanggung Jawab.....	74
Tabel 5.20	Tanggapan Responden Tentang Indikator Memiliki Inovasi Yang Positif	75
Tabel 5.21	Tanggapan Responden Tentang Indikator Menyampaikan Ide Kepada Atasan	76
Tabel 5.22	Tanggapan Responden Tentang Indikator Diskusi Pekerjaan Dengan Rekan Kerja.....	77
Tabel 5.23	Tanggapan Responden Tentang Indikator Kecepatan Kerja Mengikuti Metode Yang Ada	79
Tabel 5.24	Tanggapan Responden Tentang Indikator Menyelesaikan Tugas Dengan Disiplin	80

Tabel 5.25	Tanggapan Responden Tentang Indikator Teliti Dalam Bekerja dan Melakukan Pengecekan Ulang	81
Tabel 5.26	Tanggapan Responden Tentang Indikator Kemampuan Bekerja Sama Dengan Rekan Kerja.....	82
Tabel 5.27	Tanggapan Responden Tentang Indikator Menerima dan Menghargai Pendapat Orang Lain	83
Tabel 5.28	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Variabel Kinerja Karyawan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru	85
Tabel 5.29	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	88
Tabel 5.30	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru Tahun 2018	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Output SPSS



ABSTRAK**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) DI CABANG PEKANBARU**

Oleh

Muhammad Hadi Saputra

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Adapun instrument pengumpulan data berupa kuesioner dengan sampel penelitian adalah karyawan bagian Kurir pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru Tahun 2018 yang berjumlah 34 orang responden. Dari hasil penelitian analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai R-Square (R^2) sebesar 0,422 artinya karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru sebesar 42,20%, sedangkan sisanya 57,80% dipengaruhi oleh faktor atau variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini. Dari hasil uji t (parsial) menunjukkan hasil bahwa karakteristik individu (X) dengan nilai sig.= 0.000<0.05 atau nilai $t_{\text{hitung}}= 4.830 > 2.037$ (t_{tabel}), maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru.

Kata Kunci : Karakteristik Individu, Kinerja Karyawan.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan sebuah perusahaan dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misinya agar nantinya perusahaan dapat berkembang, bertahan hidup dan dapat memberikan manfaat yang optimal. Kegiatan operasional sebuah perusahaan tentunya tidak akan terlepas dari peran manusia sebagai penggerak. Manusia merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan, dan keberadaannya sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Suatu perusahaan dapat mencapai tujuan yang ditetapkan karena memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki kinerja yang sangat tinggi.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja atau kontribusi yang diberikan karyawan terhadap perusahaan. Menurut Dessler (2000:41) kinerja merupakan prestasi kerja yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2002:22), kinerja karyawan adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Untuk itu peranan manajemen sumber daya manusia sangat perlu diperhatikan. Tidak dapat dipungkiri bahwa segala masalah yang muncul dalam perkembangan dan persaingan pelayanan publik maupun bisnis berasal dari manusia dan hanya dapat dikelola dan diselesaikan oleh manusia itu sendiri dalam hal ini karyawan.

Karyawan harus selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap suatu kegiatan organisasi publik dan bisnis, karena karyawanlah yang menjadi perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi maupun bisnis tersebut. Tujuan tersebut tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan, bagaimanapun canggihnya alat-alat yang dimiliki organisasi publik dan bisnis tidak akan memberikan manfaat bagi organisasi, jika tidak ada peran aktif dari kinerja karyawan.

Mengatur karyawan memiliki tingkat kesulitan dan kompleksitas tertentu, karena karyawan mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen, yang membedakan yang satu dengan yang lain (khas). Peran penting seorang pimpinan atau manajer adalah bagaimana karyawan tersebut mampu dikelola dengan baik, melalui manajemen sumber daya manusia agar mampu memberikan kontribusi bagi jalannya roda organisasi publik dan bisnis, sesuai dengan visi, misi, strategi dan nilai-nilai yang dianut organisasi tersebut.

Salah satu kegiatan yang paling penting dalam organisasi/perusahaan, dimana manajemen sumber daya manusia ialah kegiatan mendapatkan orang-orang yang tepat, seperti halnya karakteristik individu. Baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil, dalam pendekatan sumber daya manusia berarti semua dan setiap organisasi/perusahaan harus mampu menciptakan rasa aman dan kepuasan dalam bekerja didalam lingkungan kerjanya agar sumber daya manusia di lingkungannya menjadi kompetitif. Sumber daya manusia merupakan aset besar untuk kelangsungan hidup perusahaan saat ini maupun di masa yang akan datang.

Sumber daya manusia merupakan penggerak utama bagi setiap perusahaan untuk menjalankan kegiatan atau proses kerja perusahaan, agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka dibutuhkan karyawan yang berkerja secara efisien dan efektif sehingga memberikan kinerja yang baik.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada suatu perusahaan, salah satunya adalah karakteristik individu karyawan. Karakteristik individu karyawan dikatakan memberikan peran terhadap peningkatan kinerja karyawan karena terdiri atas sejumlah aspek atau dimensi tertentu seperti kemampuan, nilai, sikap dan minat seorang karyawan (Arief Subyantoro, 2014:11). Untuk lebih jelasnya akan diuraikan dibawah ini :

1. Kemampuan (*ability*) merupakan kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dengan kata lain bahwa kemampuan merupakan fungsi dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*). Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental-berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Individu dalam sebagian besar masyarakat menempatkan kecerdasan untuk alasan yang tepat, pada nilai yang tinggi. Individu yang cerdas juga lebih mungkin menjadi pemimpin dalam suatu kelompok.
2. Nilai pada seseorang atau karyawan didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarganya.

3. Sikap (*attitude*) merupakan pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa tertentu.
4. Sedangkan minat (*interest*) merupakan sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya. Minat seorang karyawan terhadap jenis pekerjaan pun berbeda-beda satu dengan yang lainnya.

Karakteristik individu merupakan penjabaran dari sikap, minat, dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang atau individu dalam melaksanakan pekerjaan. Menurut Thoha (2003), karakteristik individu adalah perilaku atau karakter yang ada pada diri seorang karyawan, baik positif maupun negatif.

Menurut Dalimunthe (2002:42), karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas, memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu. Intinya karakteristik individu ini merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu. Karakteristik biografis ini yaitu berupa usia, jenis kelamin, status perkawinan, dan masa kerja.

Karakteristik individu yaitu seperti usia, jenis kelamin, status seorang karyawan dan lamanya masa kerja karyawan tersebut sudah barang tentu akan mempengaruhi kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Karyawan yang memiliki usia yang matang didalam bekerja sudah tentu akan lebih produktif dari pada

karyawan yang telah berusia lanjut. Kemudian jenis kelamin, ada beberapa jenis pekerjaan yang mungkin jenis kelamin pria yang lebih mendominasi suatu pekerjaan tersebut bisa terlaksana dengan maksimal. Begitu juga lama masa kerja seorang karyawan, juga akan menentukan pengalaman seorang karyawan dalam suatu perusahaan dimana tempat ia bekerja.

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang di Indonesia. PT. JNE berdiri sejak tahun 26 November 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang dalam negeri, PT. JNE juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri dan harus bersaing dalam dunia usaha yang semakin ketat. PT. JNE memperluas jaringan internasionalnya dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (*Associated Courier Conference of Asia*) yang berpusat di Hongkong. Asosiasi ini kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah pengiriman sampai ke seluruh dunia.

Pada penelitian ini, penulis mengambil objek pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru. Adapun data jumlah karyawan PT. JNE di Cabang Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Data Karyawan PT. JNE Cabang Pekanbaru Tahun 2018

No	Jenis Posisi/Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Koordinasi	10
2	Accounting	9
3	Operator	6
4	CS	2
5	Admin	9
6	Kurir	34
7	Counter	15
8	Driver	8
9	Teknis Pengiriman	64
Total Jumlah Karyawan		157 Orang

Sumber : PT. JNE Cabang Pekanbaru, 2019.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat jumlah karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru pada masing-masing posisi/jabatan, dengan total keseluruhan karyawannya sebanyak 157 orang karyawan. Penulis akan memfokuskan penelitian ini kepada karyawan bagian Kurir yang berjumlah 34 orang karyawan, karena karyawan pada posisi/bagian inilah yang menentukan kinerja PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru dalam hal pengiriman barang.

JNE ini melayani pengiriman paket dan juga dokumen dengan tujuan dalam negeri sebanyak lebih dari 1.500 titik layanan eksklusif dari mulai penjemputan hingga mengantar di seluruh wilayah Indonesia. Seorang kurir JNE dituntut untuk mengantarkan semua barang ke alamat yang dituju dan tentunya mempunyai tanggung jawab dan kejujuran yang sangat tinggi. Selain itu, menjadi seorang kurir juga harus memiliki fisik baik sebab harus mengantar berbagai barang atau dokumen yang terkadang letak atau posisi alamat yang dituju juga mempunyai medan yang sulit.

Seperti halnya kurir lainnya, tugas kurir JNE paling utama adalah untuk mengantarkan barang atau dokumen secara bertanggung jawab dan juga tepat waktu yang menjadi prinsip utama dari seorang kurir. Selain tugas utama ini, masih ada beberapa tugas lain dari seorang kurir JNE, antara lain:

1. Mengirimkan barang tepat waktu.
2. Memastikan jika barang tersebut diterima oleh pelanggan atau konsumen dalam keadaan baik dan tidak rusak apapun juga.
3. Menjaga kerahasiaan barang dan juga menjaga keamanan dari dokumen yang dikirimkan.
4. Memeriksa lebih dulu barang yang akan dikirimkan supaya tidak terjadi kesalahan pengiriman barang.
5. Membantu memeriksa dan mengemas barang supaya bisa layak antar dan tidak rusak dalam pengiriman.
6. Membantu mengecek atau memeriksa strok barang yang ada.
7. Menjaga hubungan baik dengan para pelanggan.
8. Membuat laporan harian tentang barang yang sudah dikirim dan diterima konsumen.
9. Mengambil barang atau dokumen dari para konsumen.

Lingkup bisnis pada PT. JNE berfokus kepada memadukan kebutuhan masyarakat akan komunikasi yang peka waktu, akurat dan aman dalam suatu sistem layanan yang terintegrasi secara efektif, efisien dan fleksibel, antara lain:

1. Pengiriman (*Courier*)
2. Penyimpanan dan Pendistribusian (*Logistic and Distribution*)

3. Transportasi (*Moving, Trucking, Air and Sea Cargo*)
4. Kepabeanan (*Customs Clearance*)
5. Penjemputan Bandara (*Escort Service*)
6. Pengiriman Uang (*Money Transfer*)
7. Pesona (Pesanan Oleh-Oleh Nusantara)

PT. JNE memiliki keanggotaan dalam beberapa asosiasi yaitu sebagai berikut:

1. ACCA (*Associated Courier Conference of Asia*) – sejak 1991
2. ASPERINDO (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman *Express* Indonesia)
3. FIATA (*International Federation of Freight Forwarders Association*)
4. IATA (*International Air Transport Association*)
5. KADIN (Kamar Dagang dan Industri)

Selanjutnya PT. JNE memperoleh beberapa sertifikasi antara lain sebagai berikut:

1. URS (*United Registrar of System*) – Tahun 2004
2. ISO 9001 : 2008 (*Management Mutu*).

Untuk mendapatkan kualitas karyawan terbaik, maka PT. JNE di Cabang Pekanbaru haruslah memperhatikan hal dalam peningkatan kinerja karyawannya.

Hasil pengamatan pra penelitian penulis dilapangan, ditemukan beberapa fenomena masalah yang terjadi pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru mengenai kinerja karyawan, antara lain: (1) PT. JNE Cabang Pekanbaru masih memiliki banyak kekurangan yang terjadi didalam proses layanan (*service*) dan pengiriman barang, (2) Masih terdapatnya kesalahan dalam menyiapkan dan mengirim barang

ke customer oleh karyawan, dan (3) Keterlambatan dalam mengirim barang ke customer (tidak sesuai dengan layanan service yang sudah ditentukan oleh pihak JNE) serta komplain yang masuk ke perusahaan dari customer itu sendiri.

Selanjutnya ditemukan juga beberapa fenomena masalah yang terjadi pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru mengenai karakteristik individu karyawan, yaitu: (1) Karyawan merasa tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya tidak sesuai kemampuan yang dimiliki, (2) Karyawan kurang memiliki keterampilan didalam melakukan pekerjaan, dan (3) Ketidaksesuaian antara minat dan jenis pekerjaan yang diemban oleh karyawan saat ini.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul: ***“Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru”***.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahan yaitu:

“Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ingin di jawab, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru.
- b. Untuk menganalisis karakteristik individu dan kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penulisan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Untuk mengaplikasi ilmu pengetahuan yang selama ini didapat semasa pendidikan dan dituangkan dalam penulisan ilmiah.

- b. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan informasi kepada pihak perusahaan khususnya Pada PT. JNE Cabang Pekanbaru dalam hal karakteristik individu karyawan dan kinerja karyawan.

- c. Bagi pihak lain

Untuk pihak yang berkepentingan diharapkan dapat dijadikan sumber informasi yang bermanfaat yakni sebagai sumbangan pikiran dan referensi dalam melakukan penelitian yang sama pada tempat yang berbeda dengan penelitian ini untuk masa yang akan datang.

1.4 Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini akan diuraikan tentang teori-teori yang relevan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang metode penelitian olah data dan sumber data yang diperoleh dari instansi yang akan diteliti.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, tugas serta aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian sekaligus pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir berisi dua sub bahasan yaitu kesimpulan dari penelitian dan saran.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Karakteristik Individu

2.1.1 Pengertian Karakteristik Individu

Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi agar suatu organisasi dapat tetap menunjukkan eksistensinya. Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan karakteristik adalah ciri atau sifat yang berkemampuan untuk memperbaiki kualitas hidup. Sedangkan individu adalah perorangan; orang seorang.

Menurut Rahman (2013:77), karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu. Menurut Panggabean (dalam Prasetyo, 2008:29), karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu.

Menurut M. Thoha (2010) berkaitan dengan karakteristik individu, bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya.

Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi. Sumber daya yang terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Masa depan seorang individu dalam organisasi tidak bergantung pada kinerja saja. Manajer juga menggunakan ukuran subyektif yang bersifat pertimbangan. Apa yang dipersepsikan oleh penilai sebagai karakter/prilaku karyawan yang baik atau buruk akan mempengaruhi penilaian.

Sementara itu Robbins (2006), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mudah didefinisikan dan tersedia, data yang dapat diperoleh sebagian besar dari informasi yang tersedia dalam berkas personalia seorang pegawai mengemukakan karakteristik individu meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyaknya tanggungan dan masa kerja dalam organisasi.

Sedangkan menurut Nimran (dalam Sopiah, 2008), bahwa karakteristik individu adalah ciri-ciri biografis, kepribadian, persepsi dan sikap. Selain itu, menurut (Gibson, 1994) yang dialih bahasakan oleh Nunuk Ardiani (2006), bahwa yang dimaksud dengan karakteristik individu adalah kemampuan dan kecakapan, latar belakang dan demografi. Klasifikasi dari demografi adalah jenis kelamin dan ras.

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri

seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain.

2.1.2 Faktor-Faktor Karakteristik Individu

Ada beberapa faktor dari karakteristik individu menurut Robbins (2006), antara lain adalah:

a) Usia

Menyatakan bahwa, usia (umur) adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Robbins (2006), menyatakan bahwa semakin tua usia pegawai, makin tinggi komitmennya terhadap organisasi, hal ini disebabkan karena kesempatan individu untuk mendapatkan pekerjaan lain menjadi lebih terbatas sejalan dengan meningkatnya usia. Keterbatasan tersebut dipihak lain dapat meningkatkan persepsi yang lebih positif mengenai atasan sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka terhadap organisasi.

b) Jenis Kelamin

Sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, manusia dibedakan menurut jenis kelaminnya yaitu pria dan wanita. Robbins (2006), menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya dari pada wanita dalam memiliki pengharapan

untuk sukses. Satu masalah yang tampaknya membedakan antar jenis kelamin, khususnya saat karyawan mempunyai anak-anak pra sekolah. Ibu-ibu yang biasanya bekerja full time mungkin akan memilih bekerja dengan paruh waktu, jadwal kerja yang lebih fleksibel, dan telekomuting (mengerjakan pekerjaan kantor dirumah) agar bias menampung tanggung jawab terhadap keluarga.

c) Status Pernikahan

Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Perkawinan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting. Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya yang sekarang, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat sebagai jaminan untuk masa depannya. Karyawan yang menikah akan lebih sedikit absensinya, tingkat perputaran tenaga kerja yang rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada rekan kerjanya yang masih bujangan atau lajang. Selain itu, karyawan yang telah menikah memiliki tanggungan yang lebih besar dibandingkan karyawan yang belum menikah. Sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja karyawan (Robbins, 2006).

d) Jumlah Tanggungan

Jumlah tanggungan merupakan banyaknya orang atau anggota keluarga yang ditanggung oleh seorang karyawan. Semakin banyak jumlah tanggungan seorang karyawan maka akan semakin besar tingkat ketergantungan terhadap perusahaan. Seorang yang memiliki tanggungan akan merasa bahwa pekerjaan mereka akan sangat berharga dan menjadi sangat penting, karena penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut akan digunakan untuk menghidupi anggota keluarga yang menjadi tanggungan mereka. Hal ini mengakibatkan kemungkinan tingkat perputaran karyawan menjadi berkurang dan karyawan akan berusaha untuk mempertahankan atau meningkatkan produktivitas kerja mereka.

e) Pengalaman Kerja

Kreitner dan Kinicki (2009), menyatakan bahwa masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang pegawai lebih merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang adalah waktu, frekuensi, jenis tugas, penerapan, dan hasil (Kreitner dan Kinicki 2009).

Rivai (2007:256), menyatakan banyak riset yang telah menganalisis karakteristik biografis ini, yaitu berupa usia, jenis kelamin, status

perkawinan, dan masa kerja. Penemu dan analisis karakteristik-karakteristik ini mempengaruhi kinerja, absensi, tingkat keluarnya karyawan, dan kepuasan kerja. Menurut (Rivai, 2007:224) karakteristik biografis merupakan karakteristik pribadi yang terdiri dari:

1. Usia

Ada suatu keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot sejalan dengan makin tuanya usia seseorang. Tetapi hal itu tidak terbukti, karena banyak orang yang sudah tua tapi masih enerjik. Memang diakui bahwa pada usia muda seseorang lebih produktif dibandingkan ketika usia tua.

2. Jenis kelamin

Ada pendapat yang mengatakan bahwa ada perbedaan antara pria dan wanita yang mempengaruhi kinerja, ada juga yang berpendapat tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecah masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Dalam hal ini tidak ada perbedaan yang berarti dalam hal kinerja antara pria dan wanita.

3. Status perkawinan

Perkawinan biasanya akan meningkatkan rasa tanggung jawab seorang karyawan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, karena pekerjaan nilainya lebih berharga dan penting karena bertambahnya tanggung jawab pada keluarga, dan biasanya

karyawan yang sudah menikah lebih puas dengan pekerjaan mereka dibandingkan dengan karyawan yang belum menikah.

4. Masa kerja

Masa kerja yang lebih lama menunjukkan pengalaman yang lebih seseorang dibandingkan dengan rekan kerja lainnya, sehingga sering masa kerja/pengalaman kerja menjadi pertimbangan sebuah perusahaan dalam mencari pekerja.

Kepribadian adalah organisasi dinamis pada tiap-tiap sistem psikofisik yang menentukan penyesuaian unik pada lingkungannya dan kepribadian merupakan total jumlah dari seorang individu dalam beraksi dan berinteraksi dengan orang lain, atau dapat pula dikatakan bahwa kepribadian adalah himpunan karakteristik dan kecenderungan yang stabil serta menentukan sifat umum dan perbedaan dalam perilaku seseorang. Dalam struktur kepribadian berkisar pada upaya untuk mengenali dan menandai karakteristik abadi yang menggambarkan pada perilaku individu. Makin konsisten karakteristik itu dan makin sering terjadi dalam situasi yang beraneka ragam, maka penting ciri itu dalam menggambarkan seorang individu.

2.1.3 Indikator Dalam Karakteristik Individu

Karakteristik individu mencakup sejumlah sifat dasar yang melekat pada individu tertentu. Menurut Winardi (dalam Rahman, 2013:77), karakteristik individu mencakup sifat-sifat berupa kemampuan dan keterampilan; latar belakang keluarga, sosial, dan pengalaman, umur,

bangsa, jenis kelamin dan lainnya yang mencerminkan sifat demografis tertentu; serta karakteristik psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi. Lanjutnya, cakupan sifat-sifat tersebut membentuk suatu nuansa budaya tertentu yang menandai ciri dasar bagi suatu organisasi tertentu pula.

Menurut Arief Subyantoro (2009), setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Arief Subyantoro (2009), menyebutkan indikator karakteristik individu meliputi: kemampuan, nilai, sikap, dan minat.

- a. Kemampuan (*ability*), adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Dengan kata lain bahwa kemampuan (*ability*) merupakan fungsi dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*).
- b. Nilai, nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.
- c. Sikap (*attitude*), sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa. Dalam penelitian ini sikap akan difokuskan bagaimana seseorang merasakan atas pekerjaan, kelompok kerja, penyelia dan organisasi.

d. Minat (*interest*), adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya, minat orang terhadap jenis pekerjaan pun berbeda-beda.

2.2 Kinerja Karyawan

2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Hasil yang dicapai (prestasi) seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan pada suatu organisasi disebut kinerja. Kinerja menampakan kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan apa yang dikerjakan agar menghasilkan kinerja yang baik, seseorang harus memiliki kemampuan, kemauan, usaha serta dukungan dari lingkungan. Kemauan dan usaha menghasilkan motivasi, kemudian setelah ada motivasi seseorang akan menampilkan perilaku untuk bekerja.

Pengertian atau definisi kinerja menurut Moehariono (2012:96), adalah kinerja berasal dari kata-kata *job performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang karyawan. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Sedangkan menurut Wirawan (2009:5) menyebutkan bahwa kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam Bahasa Inggris adalah *performance*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009:18).

Riniwati (2011:50), menyatakan landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi adalah kinerja. Jika tidak ada kinerja, maka seluruh bagian organisasi tidak akan mencapai tujuannya. Kinerja sangat perlu sebagai bahan evaluasi bagi seorang pemimpin atau manajer. Kinerja juga merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Dimana seseorang dituntut untuk memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi. Menurut Sedarmayanti (2009:54), kinerja pegawai yang meningkat dapat dilihat dari peningkatan prestasi atas keberhasilan organisasi yang dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan di bandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Pasolong, 2007:176). Kinerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya yang

dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas (Tangkilisan, 2005:178).

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian kinerja karyawan yaitu merupakan hasil kerja seseorang yang mampu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dengan usaha, kecakapan, pengalaman dan kemampuannya baik dalam mengatur waktu maupun menjalankan tugas itu sendiri dengan tanggung jawab untuk mencapai tujuan tertentu. Kinerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika. Dari bentuk tanggung jawab dari suatu organisasi atau individu tertentu terhadap wewenang yang telah diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dengan hasil sesuai yang diharapkan.

2.2.2 Tujuan Kinerja Karyawan

Tujuan evaluasi kinerja karyawan adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja SDM organisasi, tujuan penilaian kinerja karyawan menurut Rivai (2011:552), pada dasarnya meliputi :

1. Meningkatkan etos kerja.
2. Meningkatkan motivasi kerja.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan selama ini.
4. Untuk mendorong pertanggungjawaban dari karyawan.

5. Pemberian imbalan yang sesuai.
6. Untuk pembeda antar pegawai yang satu dengan yang lainnya.
7. Pengembangan SDM.
8. Alat untuk membantu dan mendorong pegawai agar inisiatif.
9. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan agar kinerja menjadi baik.
10. Untuk memperoleh umpan balik dari pegawai.
11. Pemutusan hubungan kerja.
12. Memperkuat hubungan antar pegawai.
13. Sebagai penyalur keluhan yang berkaitan dengan masalah pekerjaan.

Penilaian kinerja digunakan perusahaan untuk menilai kinerja karyawan atau mengevaluasi hasil pekerjaan karyawan. Tujuan penilaian kinerja menurut Sopiah (2008:313), dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa lalu.
 - a) Mengendalikan perilaku karyawan dengan menggunakannya sebagai instrumen untuk memberikan ganjaran, hukuman dan ancaman.
 - b) Mengambil keputusan mengenai kenaikan gaji dan promosi.
 - c) Menempatkan karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan tertentu.
2. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa depan Apabila dirancang secara tepat, maka sistem penilaian ini dapat :

- a) Membantu tiap karyawan untuk semakin banyak mengerti tentang perannya dan mengetahui secara jelas fungsi-fungsinya.
- b) Merupakan instrumen dalam membantu tiap karyawan mengerti kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan sendiri yang dikaitkan dengan peran dan fungsi dalam perusahaan.
- c) Menambah adanya kebersamaan antara masing-masing karyawan dengan penyelia sehingga tiap karyawan memiliki motivasi kerja dan merasa senang bekerja sekaligus mau memberikan kontribusi sebanyak-banyaknya pada perusahaan.
- d) Merupakan instrumen untuk memberikan peluang bagi karyawan untuk mawas diri dan evaluasi diri serta menerapkan saran pribadi sehingga terjadi pengembangan yang direncanakan dan dimonitor sendiri.
- e) Membantu mempersiapkan karyawan untuk memegang pekerjaan pada jenjang yang lebih tinggi dengan cara terus menerus meningkatkan perilaku dan kualitas bagi posisi-posisi yang tingkatnya lebih tinggi.
- f) Membantu dalam berbagai keputusan SDM dengan memberikan data tiap karyawan secara berkala.

2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Mathis (2006:113), faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan karyawan untuk pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi yang diterimanya. Sehubungan dengan fungsi manajemen manapun, aktivitas manajemen sumber daya manusia harus dikembangkan, dievaluasi, dan diubah apabila perlu sehingga mereka dapat memberikan kontribusi pada kinerja kompetitif organisasi dan individu di tempat kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi karyawan dalam bekerja, yaitu kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi.

Terdapat beberapa pendapat yang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Moorhead dan Chung Megginson, (dalam Sugiyono, 2009:12) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu ;

a) Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.

b) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.

c) Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)

Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

d) Kerjasama Tim (*Teamwork*)

Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.

e) Kreatifitas (*Creativity*)

Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

f) Inovasi (*Inovation*)

Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.

g) Inisiatif (*initiative*)

Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Mahmudi (2005:21), yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor personal (Individu), meliputi : Pengetahuan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b) Faktor kepemimpinan, meliputi : kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan pimpinan atau team leader.
- c) Faktor team, meliputi : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keserataan dan kekompakan anggota tim.
- d) Faktor sistem, meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.

Sedangkan menurut Harbani Pasolong (2010:186), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- a) Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.

- b) Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- c) Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi.
- d) Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
- e) Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- f) Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.
- g) Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

Menurut Mangkunegara (2005:15), faktor individual dan psikologis termasuk dalam hasil dari atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu atau bisa disebut sebagai faktor yang berasal dari dalam diri seseorang (internal). Sedangkan faktor organisasi dapat dikategorikan sebagai hasil dari dukungan organisasi atau faktor yang berasal dari luar diri seseorang (eksternal).

Pada akhirnya, Mangkunegara (2005:16-17) menyimpulkan bahwa faktor-faktor penentu prestasi kerja individu dalam organisasi adalah:

1) Faktor individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yakni kecerdasan pikiran (IQ) dan kecerdasan emosi (EQ).

2) Faktor lingkungan kerja organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Pembagian faktor-faktor ini sejalan dengan A. Dale Timple (1992:31) dalam (Mangkunegara, 2005:15), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (*dispositional*) yaitu

faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Adapun faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan.

Menurut Mangkuprawira (2007), mengemukakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik yaitu personal individu dan faktor ekstrinsik yaitu sistem, tim, situasional dan konflik.

1. Faktor personal/individual, meliputi unsur pengetahuan, ketarampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, kepuasan kerja dan komitmen yang membentuk kinerja karyawan.
2. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu kerja tim, kepercayaan terhadap semua anggota tim, kekompakan keeratan anggota tim.
3. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
4. Faktor situasional, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.
5. Konflik, meliputi konflik dalam diri individu/konflik peran, konflik antar individu, konflik antar kelompok/orgnaisasi.

2.2.4 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Keban (2004:109) (dalam Pasolong, 2010:184), pengukuran kinerja karyawan penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja karyawan serta institusi maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini. Terdapat berbagai teori mengenai indikator kinerja karyawan, Fadel (2009:195) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu :

1. Pemahaman atas tupoksi

Dalam menjalankan tupoksi, bawahan harus terlebih dahulu paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.

2. Inovasi

Memiliki inovasi yang positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikanya pada rekan kerja tentang pekerjaan.

3. Kecepatan kerja

Dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan dengan menggunakan dan mengikuti metode kerja yang ada.

4. Keakuratan kerja

Tidak hanya cepat, namun dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dalam mengerjakan tugas dengan teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang.

5. Kerjasama

Kemampuan dalam bekerjasama dengan rekan kerja lainnya seperti bisa menerima dan menghargai pendapat orang lain.

2.3 Hubungan Karakteristik Individu Dengan Kinerja Karyawan

Menurut Budi Setiyawan dan Waridin (2006:134), kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. Kinerja karyawan yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Mangkunegara (2006:50), menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan motivasi yang lebih dari karyawan dan untuk meningkatkan motivasi karyawan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan. Menurut Stoner (1989:431), faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seorang karyawan diantaranya meliputi karakteristik individu. Karakteristik

individu dapat dilihat melalui minat yang tinggi, sikap yang baik, serta adanya kebutuhan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu mempunyai keterkaitan hubungan yang erat dengan kinerja karyawan pada suatu perusahaan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapaun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Analisis	Hasil Penelitian
1	Joko Setiawan (2013)	Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Awetama Bina Reksa.	Metode Analisis Regresi Linear Berganda	Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa secara parsial (individu) variabel karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan sedangkan variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2	Mutmainah (2014)	Peran Karakteristik Individu Pada Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. TIKI JNE Jalur Nugraha Ekakurir) Cabang	Metode Analisis Regresi Linear Sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang mempunyai peranan penting terhadap kinerja karyawan PT TIKI JNE cabang Malang adalah kemampuan, kepribadian,

		Malang).		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.
3	Ratna Handayati (2016)	Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Jatim Cabang Lamongan (Suatu Studi Pada Bank Jatim Cabang Lamongan).	Metode Analisis Regresi Linear Sederhana	Karakteristik individu secara serentak berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Lamongan.

Sumber : Data Olahan, 2019.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber : Data Olahan, 2019.

2.6 Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan serta berbagai teori yang relevan, maka penulis dapat merumuskan hipotesis yaitu sebagai berikut :

“Diduga bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru”.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi / Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru, yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja No. 65 Pekanbaru – Provinsi Riau.

3.2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang akan dianalisis dalam pembahasan ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	Karakteristik Individu (X)	1. Kemampuan	a. Pengetahuan (<i>knowledge</i>) b. Keterampilan (<i>skill</i>)	Ordinal
		2. Nilai	c. Pekerjaan yang memuaskan d. Hubungan dengan orang-orang e. Pengembangan intelektual f. Waktu untuk keluarga	
		3. Sikap	g. Perasaan atas pekerjaan h. Kelompok kerja i. Organisasi	
		4. Minat	j. Minat yang sesuai dengan jenis pekerjaan	
No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala

2	Kinerja Karyawan (Y)	1. Pemahaman Atas Tupoksi	a. Paham tentang tugas pokok dan fungsi b. Mengerjakan tugas sesuai tanggung jawab	Ordinal
		2. Inovasi	c. Memiliki inovasi yang positif d. Menyampaikan ide kepada atasan e. Diskusi pekerjaan dengan rekan kerja	
		3. Kecepatan Kerja	f. Kecepatan kerja mengikuti metode yang ada	
		4. Keakuratan	g. Menyelesaikan tugas dengan disiplin h. Teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang	
		5. Kerjasama	i. Kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja j. Menerima dan menghargai pendapat orang lain	

Sumber: Data Olahan, 2019.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru Tahun 2018 yang berjumlah 157 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2010:130). Selanjutnya menurut Arikunto (2010:134), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel didasarkan pada tujuan tertentu dengan memperhatikan ciri-ciri dan karakteristik populasi. Dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini, penulis memfokuskan kepada karyawan bagian Kurir pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru Tahun 2018. Jadi sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 34 orang responden.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini pada dasarnya ada 2 data. Adapun jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner langsung kepada responden yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu karyawan PT. JNE Cabang Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh dari perusahaan tempat penelitian ini dilaksanakan yang bersifat mendukung analisis

penelitian ini, meliputi; gambaran umum mengenai perusahaan, struktur organisasi perusahaan, data karyawan, serta aktivitas perusahaan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang relevan dengan masalah yang diteliti kepada responden yang ditulis untuk dijawab. Kuesioner cocok digunakan jika jumlah responden cukup besar dan tersebar. Kuesioner yang digunakan adalah berupa pertanyaan terbuka dimana dengan Skala Likert (1 sampai 5), nilai untuk skala tersebut adalah: Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju

b. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data yang lebih akurat terkait hal-hal yang diteliti tentang karakteristik individu dan kinerja karyawan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk melakukan penganalisaan terhadap data yang dikumpulkan di lapangan, maka penulis menggunakan metode deskriptif yaitu mengadakan generalisasi dari data yang diperoleh di lapangan selanjutnya dikaitkan dengan

teori yang relevan. Kemudian data tersebut disusun dalam suatu bentuk tabel yang selanjutnya dianalisa secara deskriptif. Untuk membantu penulis dalam menganalisa data maka penulis menggunakan alat bantu komputer dengan program SPSS, selain itu penulis juga menggunakan metode analisa regresi linear sederhana, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru.

Untuk mendapatkan hasil dari data variabel diatas, penulis mentransformasikan dari data kualitatif pada kuesioner menjadi kuantitatif dengan memberikan skor atau bobot nilai pada kuesioner dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kategori Pengukuran Kuesioner

Kategori Pilihan Jawaban		Skor/Bobot Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Untuk lebih jelasnya akan diuraikan mengenai teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas data yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika

nilai *Corrected Item Total Correlations* lebih besar dibandingkan 0,3 seperti yang dijelaskan (Sugiyono, 2010).

Bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 keatas, maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu uji yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*. Hasil dari uji dapat dikatakan realibel apabila nilai alpha > 0,6.

2. Menentukan Model dan Persamaan Regresi Linear Sederhana

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kinerja karyawan

X = Karakteristik individu

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

3. Uji Hipotesis (Uji-t Parsial)

Uji-t merupakan pengujian secara parsial (sendiri-sendiri) hipotesis tentang parameter koefisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang nyata.

Dasar dalam pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (H_0 ditolak H_a diterima).
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (H_0 diterima H_a ditolak).

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya persentase sumbangan variabel bebas secara bersama-sama (menyeluruh) terhadap variabel tak bebas dilakukan dengan cara menghitung angka koefisien determinasi (R^2) dari fungsi permintaan. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1) maka semakin tepat suatu regresi linear yang dipergunakan sebagai pendekatan terhadap hasil suatu penelitian. Persamaan regresi selalu disertai nilai R^2 sebagai ukuran kecocokan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) didirikan oleh Bapak H. Soeprapto pada tahun 1990. PT. JNE memulai kegiatan usahanya berpusat pada kegiatan kebagepanaan atau impor kirim barang atau dokumen serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia. Lingkup bisnis yang dijalani oleh PT. JNE adalah pengiriman (*courier*), penyimpanan dan pendistribusian (*logistic* dan *distribution*), transportasi (*moving, trucking, air sea cargo*), kepabean (*custom clereance*), penjemputan bandara (*escort service*), pengiriman uang (*money transfer*).

PT. JNE berpusat di Jakarta dengan memiliki kantor cabang di kota-kota besar di Indonesia antara lain: Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, Batam, Medan, Palembang, Bandar Lampung, Balikpapan, Banjarmasin, Surabaya, Pontianak, Kendari, Makassar, Denpasar, dan Pekanbaru.

Pada tahun 1991 PT. JNE mengadakan *International Network*, tahun 1993 mengadakan *domestic network*, tahun 1994 melakukan *cash counter*, 1996 mempunyai *agent counter*, 1997 *launch logistic and distribution service*, 1998 *launch special service (SS)*, Agustus 2000 *logo launch JNE present*, 2003 *launch yes service*, 2004 mendapatkan ISO 9001-2000 *certificate*, 2005 *launch JNE diplomat service*, 2006 mendapatkan *super brand award*, 2007 mendapat 150 *certificate renewal*.

4.2 Visi dan Misi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

Seperti badan usaha pada umumnya PT. JNE Cabang Pekanbaru dalam pendiriannya dan dalam perkembangannya tidak dapat lepas dari visi dan misinya.

Adapun visi dan misi PT. JNE Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi perusahaan dengan standar Internasional di bidang jasa distribusi yang mampu melayani kebutuhan segenap lapisan masyarakat dan dapat diterima menjadi tuan rumah di negeri sendiri.

2. Misi

- a. Memadukan jasa pengiriman, kepabean, pendistribusian dalam satu sistem yang terintegrasi secara efektif dan fleksibel.
- b. Mendayagunakan jaringan dan infrastruktur yang dimiliki sebagai kontribusi pada perputaran roda ekonomi dengan didukung SDM yang profesional dan memiliki integrasi moral yang tinggi.
- c. Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara tepat guna mendorong pertumbuhan usaha yang berkesinambungan dalam rangka mencapai kesejahteraan karyawan dan senantiasa meningkatkan tanggung jawab sosial.

4.3 Struktur Organisasi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru

Struktur organisasi merupakan hal penting yang diperhatikan dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas suatu perusahaan. Jika tidak ada organisasi dan koordinasi yang baik dalam suatu perusahaan maka akan memberikan hasil

yang kurang baik pula dan dapat menimbulkan pertentangan dan adanya penyimpangan.

Pimpinan perusahaan mempunyai tugas mengkoordinir dalam pemberian tugas, struktur organisasi digambarkan dalam bentuk skema atau diagram yang menunjukkan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, serta hubungan dari setiap bagian dengan masing-masing fungsi yang ada dalam organisasi.

Sebelum mengetahui lebih lanjut mengenai struktur organisasi pada PT. JNE Cabang Pekanbaru penulis akan mengemukakan pengertian organisasi. Menurut Manullang (2012:52), organisasi merupakan suatu proses penetapan pembagian pekerjaan yang dilakukan pembatasan tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan antara unsur-unsur organisasi sehingga mungkin orang dapat bekerjasama seefektif mungkin untuk mencapai suatu tujuan.

Struktur organisasi dapat dibedakan berdasarkan pengelompokan, antara lain:

1. Organisasi garis

Pada organisasi garis ini kekuasaan dan tanggung jawab bergabung, setiap tingkatan penghuni dari atas sampai kebawah dimana masing-masing mereka bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan.

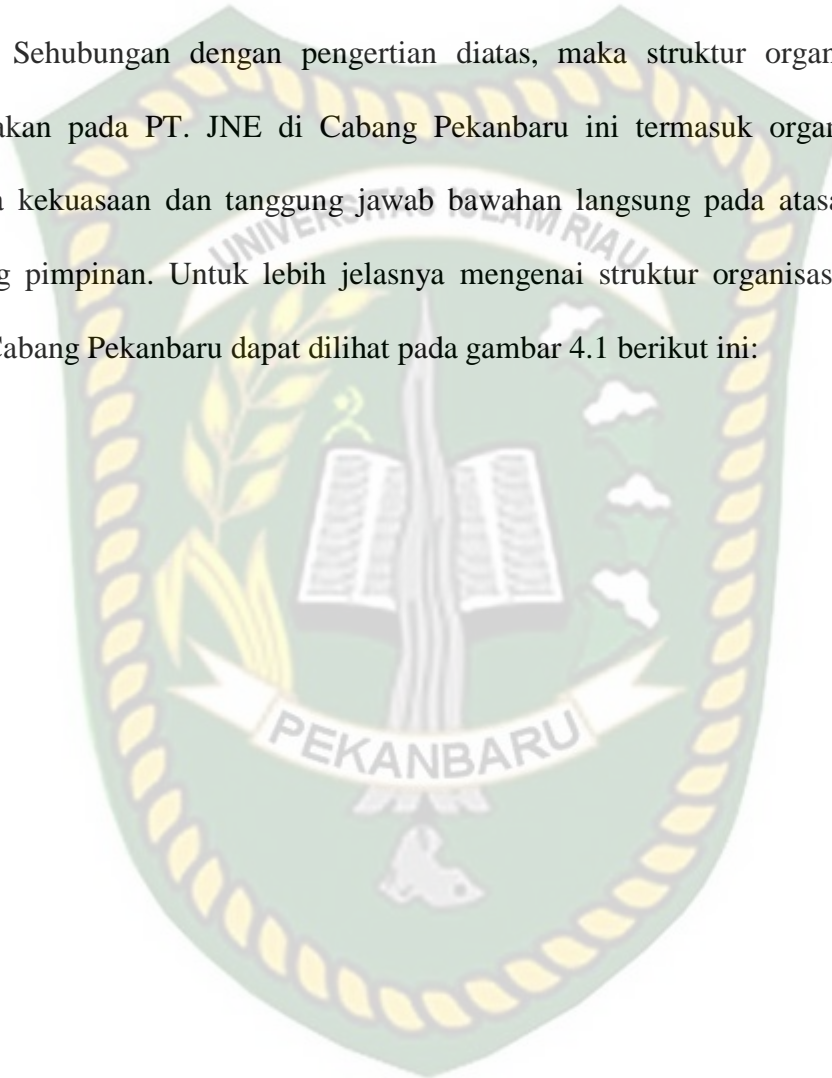
2. Organisasi fungsional

Pada organisasi ini lalu lintas kekuasaan tidak langsung, tiap-tiap atasan tidak mempunyai sejumlah bawahan yang tugas bawahan tertentu dapat menerima perintah dari setiap orang setingkat lebih dari kedudukannya.

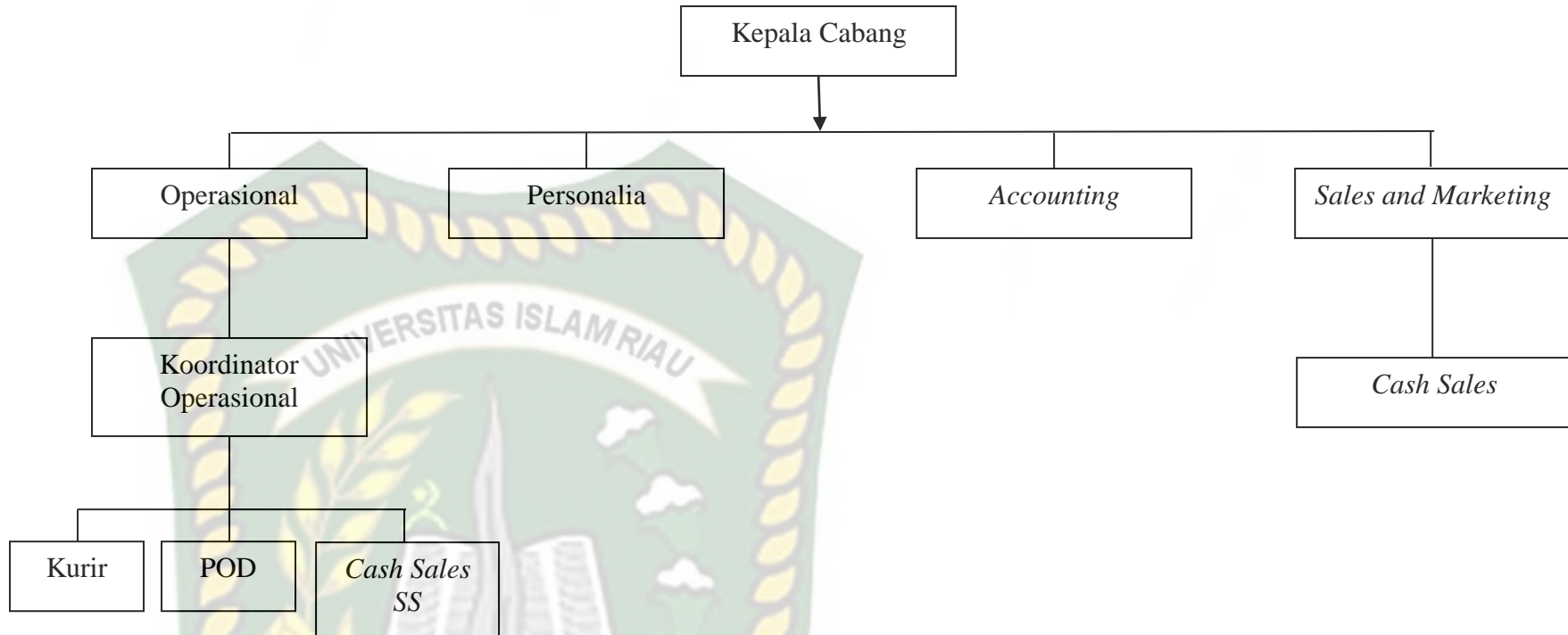
3. Organisasi garis dan staff (*Line Organization*)

Organisasi ini mempunyai perpaduan perbaikan dari organisasi garis dan fungsional.

Sehubungan dengan pengertian diatas, maka struktur organisasi yang digunakan pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru ini termasuk organisasi garis karena kekuasaan dan tanggung jawab bawahan langsung pada atasan masing-masing pimpinan. Untuk lebih jelasnya mengenai struktur organisasi pada PT. JNE Cabang Pekanbaru dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini:



Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru Tahun 2018



Sumber : PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru, 2019.

4.4 Tugas dan Fungsi Jabatan

1. Kepala Cabang

- a. Merencanakan sistem bekerja yang secara terpadu dan terarah.
- b. Mengorganisasikan kerja secara keseluruhan.
- c. Memberikan pengarahan pada bawahan.
- d. Mengawasi dan mengevaluasi jalannya kerja karyawan pada perusahaan.

2. Bagian Sales dan Marketing

Tugas dan bagian sales dan marketing adalah mengadakan penjualan dan juga melakukan pemasaran. Bagian ini digunakan untuk mendapatkan pelanggan baru dan menjalin hubungan dengan pelanggan lama. Bagian ini sangat penting karena menjadi wajah dari perusahaan.

3. Bagian Operasional

- a. Bertanggung jawab sepenuhnya pada saat berjalanya aktivitas/ operasional kerja dan semua bagian perusahaan.
- b. Berwenang untuk memeriksa hasil kerja yang ada pada tiap-tiap bagian perusahaan.

4. Bagian Accounting

- a. Membuat catatan harian dan buku kas.
- b. Membuat laporan keuangan.
- c. Menerima dan mengarsipkan bukti-bukti penerimaan
- d. Bertanggung jawab terhadap uang perusahaan termasuk dana cadangan perusahaan di bank dengan atas nama perusahaan.

5. Bagian Personalia

- a. Mengurusi perekrutan karyawan atas ijin direktur.
- b. Mengurusi mengenai data karyawan.
- c. Memberikan gaji bagi karyawan.
- d. Mengurusi karyawan yang mengajukan pinjaman uang.

6. Koordinator Operasional

Tugas dan wewenang dari koordinator operasional adalah melakukan koordinasi yang berkaitan dengan operasional perusahaan guna melancarkan kegiatan distribusi jasa. Mengatur dan menyusun kegiatan yang berhubungan dengan distribusi jasa.

7. Bagian *Cash Sales*

Tugas bagian cash sales adalah melakukan penjualan secara langsung/tunai dan sekaligus menjadi costumer service yang melayani dari para pelanggan.

8. Bagian POD (*Proof of Delivery*)

Tugas dari bagian ini adalah mencatat kegiatan pengiriman barang, membuat laporan barang yang tidak terantar, barang yang *miss route*, barang rusak dan barang hilang, serta menginformasikan barang-barang tersebut ke PT. TIKI JNE lain.

9. Bagian Kurir

Tugas pada bagian ini adalah melakukan pengiriman barang yang dikirim dan memastikan barang telah diterima, serta melaporkan pada bagian POD tentang barang yang telah dikirimkan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Pada bab ini akan dibahas analisis dan pembahasan terhadap hasil-hasil penelitian tentang pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada perusahaan tersebut.

Data-data yang dianalisis diperoleh melalui kuesioner yang ditujukan kepada para responden yang merupakan karyawan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru. Maka terlebih dahulu akan dianalisis identitas responden yang menjadi sampel pada penelitian ini yang berjumlah 34 responden. Hal-hal tersebut antara lain mencakup jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan lama bekerja yang menjadi responden dalam penelitian ini.

5.1.1 Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini:

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	34	100.00
2	Perempuan	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, diketahui bahwa dari 34 responden pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru, responden yang berjenis kelamin Laki-Laki

yaitu sebanyak 34 orang atau 100.00% dan sedangkan yang berjenis kelamin Perempuan tidak ada, hal ini dikarenakan sampel pada penelitian ini difokuskan kepada karyawan bagian kurir. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja pada PT. JNE Cabang Pekanbaru mayoritas karyawannya berjenis kelamin Laki-Laki.

5.1.2 Usia

Didalam sebuah perusahaan usia menjadi faktor yang diperhitungkan, karena hal ini bisa mempengaruhi kinerja seseorang dalam perusahaan tersebut. Biasanya semakin tua usia seorang karyawan maka semakin menurun pula tingkat kinerjanya. Berikut jumlah responden berdasarkan tingkat usia :

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
1	20 s.d 29	17	50.00
2	30 s.d 39	14	41.18
3	40 s.d 49	3	8.82
4	>50	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.2 diatas, diketahui bahwa dari 34 responden pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru, responden yang berusia antara 20 s.d 29 tahun yaitu sebanyak 17 orang atau 50.00%, responden yang berusia antara 30 s.d 39 tahun yaitu sebanyak 14 orang atau 41.18%, responden yang berusia antara 40 s.d 49 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau 8.82%, dan responden yang berusia diatas 50 tahun tidak ada. Dengan demikian responden terbanyak adalah responden yang berusia antara 20 s.d 29 tahun.

5.1.3 Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor penting dalam upaya meningkatkan kemampuan seorang karyawan. Karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi pada umumnya akan lebih mudah memahami tugas dan pembelajaran yang diberikan. Berikut ini adalah jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan:

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA/Sederajat	32	94.12
2	Diploma	2	5.88
3	S1	-	0.00
4	S2	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, diketahui bahwa dari 34 responden pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 32 orang atau 94.12%, responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 2 orang atau 5.88%, responden dengan tingkat pendidikan S1 dan responden dengan tingkat pendidikan S2 tidak ada. Dengan demikian secara garis besar dapat dilihat responden terbanyak merupakan responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat yaitu sebanyak 32 orang atau 94.12%.

5.1.4 Lama Bekerja

Adapun lamanya bekerja karyawan dalam memberikan kontribusi terhadap perusahaan pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut ini:

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1	< 1 Tahun	4	11.76
2	1-5 Tahun	21	61.76
3	6-10 Tahun	7	20.59
4	> 10 Tahun	2	5.88
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2018.

Berdasarkan tabel 5.4 diatas, diketahui bahwa dari 34 responden pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, responden dengan lama masa kerja kurang dari 1 tahun adalah sebanyak 4 prang atau 11.76%, responden dengan lama masa kerja antara 1-5 tahun adalah sebanyak 21 orang atau 61.76%, responden dengan lama masa kerja antara 6-10 tahun adalah sebanyak 7 orang atau 20.59%, dan responden dengan lama masa kerja diatas 10 tahun adalah sebanyak 2 orang atau 5.88%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja pada PT. JNE Cabang Pekanbaru mayoritas karyawannya adalah dengan lama masa kerja antara 1-5 tahun yaitu 21 orang atau 61.76%.

5.2 Uji Instrument Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para responden melalui variabel karakteristik individu dan kinerja

karyawan maka perlu diuji kelayakan dari masing-masing variabel dan indikator-indikator tersebut, atau dapat juga dikatakan sebagai pengujian kualitas data yang bertujuan untuk menentukan batas-batas kebenaran ketepatan alat ukur (kuesioner) suatu indikator variabel penelitian yang dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

5.2.1 Uji Validitas

Berkaitan dengan pengujian validitas instrument, Sugiyono (2013:172) menjelaskan bahwa yang dimaksud validitas ialah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan atau keaslian suatu alat ukur. Jika instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, sehingga valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Sugiyono (2013:179), perlu diketahui bahwa keputusan hasil perhitungan korelasi dapat dinyatakan dengan r -hitung dan r -tabel sebagai berikut: Jika r -hitung $>$ r -tabel maka dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r -hitung $<$ r -tabel maka dinyatakan tidak valid.

Pengukuran validitas instrument menggunakan korelasi produk moment dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05$) dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor totalnya. Uji validitas yang ditentukan pada penelitian ini berjumlah sebanyak 34 orang responden. Kemudian untuk menentukan r tabel digunakan rumus: $df = n - 2$, berarti $34 - 2 = 32$. Dari r tabel uji dua arah untuk $\alpha = 5\%$ diketahui nilai **r tabel sebesar 0,349.**

Kemudian untuk mendapatkan nilai koefisien korelasi r hitung dari item pertanyaan (instrument) yang digunakan untuk variabel karakteristik individu (X) dan kinerja karyawan (Y) pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru, diperoleh hasil output SPSS dan nilai r tabel yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r – hitung	r - tabel	Keterangan
Karakteristik Individu (X)	X _{.1}	0.799	0.349	Valid
	X _{.2}	0.726	0.349	Valid
	X _{.3}	0.640	0.349	Valid
	X _{.4}	0.619	0.349	Valid
	X _{.5}	0.619	0.349	Valid
	X _{.6}	0.574	0.349	Valid
	X _{.7}	0.507	0.349	Valid
	X _{.8}	0.761	0.349	Valid
	X _{.9}	0.752	0.349	Valid
	X _{.10}	0.821	0.349	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y _{.1}	0.730	0.349	Valid
	Y _{.2}	0.403	0.349	Valid
	Y _{.3}	0.639	0.349	Valid
	Y _{.4}	0.753	0.349	Valid
	Y _{.5}	0.624	0.349	Valid
	Y _{.6}	0.554	0.349	Valid
	Y _{.7}	0.758	0.349	Valid
	Y _{.8}	0.467	0.349	Valid
	Y _{.9}	0.670	0.349	Valid
	Y _{.10}	0.814	0.349	Valid

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, dapat dilihat nilai *corrected item total* (r -hitung) lebih besar dari r -tabel. Dengan demikian berarti butir-butir pernyataan tentang variabel karakteristik individu (X) dan kinerja karyawan (Y) yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan valid dan layak dianalisis.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah angka indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dipercaya atau dapat diandalkan. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala yang sama.

Pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Pengukuran yang reliabilitas menunjukkan instrument sudah dipercaya sehingga menghasilkan data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas merupakan alat untuk indikator dari variabel dan konstruk, SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu pengukuran dapat diandalkan apabila memiliki koefisien *Cronbach Alpha* sama atau lebih dari 0,60.

Tabel 5.6
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Karakteristik Individu (X)	0.870	0.60	Reliabel
3	Kinerja Karyawan (Y)	0.832	0.60	Reliabel

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.6 diatas, dapat dilihat koefisien alpha untuk variabel karakteristik individu (X) sebesar $0.870 > 0.60$, dan variabel kinerja karyawan (Y) sebesar $0.832 > 0.60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument penelitian ini reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai koefisien alpha 0.60. Berarti variabel yang digunakan sudah konsisten dan dapat dipercaya.

5.3 Analisis Deskriptif

5.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Karakteristik Individu (X)

Karakteristik individu merupakan ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah serta bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu.

Dalam penelitian ini terdapat 4 dimensi untuk mengukur bagaimana karakteristik individu pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru, yang meliputi dimensi kemampuan, nilai, sikap, dan minat. Untuk lebih jelasnya mengenai dimensi-dimensi tersebut maka akan diuraikan dibawah ini:

1. Dimensi Kemampuan

Terdapat 2 indikator untuk mengukur tentang dimensi kemampuan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, yaitu antara lain: pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*). Untuk dapat melihat hasil jawaban responden terhadap pernyataan tentang indikator ini, maka dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 5.7
Tanggapan Responden Tentang Indikator Pengetahuan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	20.59
2	Setuju	21	61.76
3	Cukup Setuju	5	14.71
4	Tidak Setuju	1	2.94
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00

Jumlah	34	100.00
---------------	-----------	---------------

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.7 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator pengetahuan. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 21 orang atau 61.96%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 7 orang atau 20.59%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 5 orang atau 14.71%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2.94%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator pengetahuan berada pada kategori Setuju. Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, karyawan bagian kurir pada PT. JNE Cabang Pekanbaru memang telah mampu mengerjakan tugasnya dengan baik, karena mereka memiliki pengetahuan mengenai prosedur dalam pengantaran paket kepada konsumen.

Tabel 5.8
Tanggapan Responden Tentang Indikator Keterampilan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	14.71
2	Setuju	21	61.76
3	Cukup Setuju	3	8.82
4	Tidak Setuju	5	14.71
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.8 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator keterampilan. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 21 orang atau 61.76%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 5 orang atau 14.71%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 5 orang atau 14.71%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 8.82%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator keterampilan berada pada kategori Setuju. Keterampilan yang dimiliki karyawan bagian kurir pada PT. JNE Cabang Pekanbaru saat ini sudah baik, mereka memiliki keterampilan dalam mengantarkan paket sampai tangan konsumen dengan utuh, hal ini dikarenakan mayoritas karyawan telah bekerja dibidang kurir sudah cukup lama.

2. Dimensi Nilai

Terdapat 4 indikator untuk mengukur tentang dimensi nilai pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, yaitu antara lain: pekerjaan yang memuaskan, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual, dan waktu untuk keluarga. Untuk dapat melihat hasil jawaban responden terhadap pernyataan tentang indikator ini, maka dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 5.9
Tanggapan Responden Tentang Indikator Pekerjaan Yang Memuaskan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	32.35
2	Setuju	19	55.88
3	Cukup Setuju	3	8.82
4	Tidak Setuju	1	2.94
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.9 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator pekerjaan yang memuaskan. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 19 orang atau 55.88%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 11 orang atau 32.35%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 8.82%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2.94%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator pekerjaan yang memuaskan berada pada kategori Setuju. Dari pengamatan di lapangan, terlihat bahwa karyawan merasa puas atas posisi/bidang pekerjaannya saat ini di PT. JNE Cabang Pekanbaru. Hal ini terlihat dari semangat karyawan dalam melakukan pekerjaannya, karyawan menerapkan nilai-nilai yaitu melayani konsumen dengan setulus hati, serta selalu bergairah dan tepat waktu untuk dapat mengantarkan paket sampai ke tangan konsumen.

Tabel 5.10
Tanggapan Responden Tentang Indikator Hubungan Dengan Orang-Orang

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	17.65
2	Setuju	23	67.65
3	Cukup Setuju	2	5.88
4	Tidak Setuju	3	8.82
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.10 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator hubungan dengan orang-orang. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 23 orang atau 67.65%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 6 orang atau 17.65%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 8.82%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 5.88%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator hubungan dengan orang-orang berada pada kategori Setuju. Karyawan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru berusaha untuk selalu menjaga hubungan yang baik dengan orang-orang, ini terlihat dari terjalinnya hubungan yang harmonis antar sesama rekan sekerja, dan selalu ramah kepada konsumennya serta selalu melayani dan menanggapi dengan baik jika ada keluhan dari konsumen mengenai jasa kurir.

Tabel 5.11
Tanggapan Responden Tentang Indikator Pengembangan Intelektual

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	20.59

2	Setuju	22	64.71
3	Cukup Setuju	4	11.76
4	Tidak Setuju	1	2.94
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.11 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator pengembangan intelektual. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 22 orang atau 64.71%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 7 orang atau 20.59%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 4 orang atau 11.76%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2.94%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator pengembangan intelektual berada pada kategori Setuju. Dari pengamatan di lapangan, saat ini bentuk pengembangan intelektual yang diberikan kepada karyawan oleh pihak perusahaan ialah seperti pelatihan yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dalam bekerja. Selain itu *briefing* pagi juga setiap hari diterapkan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru oleh atasan, tujuannya adalah untuk memotivasi para karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan mengevaluasi kinerja karyawan pada hari sebelumnya.

Tabel 5.12
Tanggapan Responden Tentang Indikator Waktu Untuk Keluarga

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
----	-------------------	-----------	----------------

1	Sangat Setuju	6	17.65
2	Setuju	20	58.82
3	Cukup Setuju	6	17.65
4	Tidak Setuju	2	5.88
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.12 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator waktu untuk keluarga. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 20 orang atau 58.82%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 6 orang atau 17.65%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 6 orang atau 17.65%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 5.88%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator waktu untuk keluarga berada pada kategori Setuju. Saat ini karyawan merasa tetap memiliki waktu luang untuk keluarga di rumah selama bekerja pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, karena setiap karyawan mendapatkan waktu libur/cuti dari perusahaan setiap bulannya, dan waktu jam kerja pada PT. JNE Cabang Pekanbaru juga sama dengan perusahaan lain yaitu lebih kurang 8 jam perhari.

3. Dimensi Sikap

Terdapat 3 indikator untuk mengukur tentang dimensi sikap pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, yaitu antara lain: perasaan atas pekerjaan, kelompok

kerja, dan organisasi. Untuk dapat melihat hasil jawaban responden terhadap pernyataan tentang indikator ini, maka dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 5.13
Tanggapan Responden Tentang Indikator Perasaan Atas Pekerjaan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	17.65
2	Setuju	23	67.65
3	Cukup Setuju	4	11.76
4	Tidak Setuju	1	2.94
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.13 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator perasaan atas pekerjaan. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 23 orang atau 67.65%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 6 orang atau 17.65%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 4 orang atau 11.76%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2.94%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator perasaan atas pekerjaan berada pada kategori Setuju. Secara umum karyawan kurir pada PT. JNE Cabang Pekanbaru menyatakan perasaan senang atas bidang pekerjaannya saat ini. Mereka merasa menjadi seorang karyawan kurir merupakan pekerjaan yang mulia karena dapat membantu banyak orang, selain dari pada itu mereka juga

menyatakan ada kepuasan tersendiri saat pengantaran paket ke tangan konsumen.

Tabel 5.14
Tanggapan Responden Tentang Indikator Kelompok Kerja

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	4	11.76
2	Setuju	26	76.47
3	Cukup Setuju	3	8.82
4	Tidak Setuju	1	2.94
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.14 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator kelompok kerja. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 26 orang atau 76.47%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 4 orang atau 11.76%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 8.82%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2.94%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator kelompok kerja berada pada kategori Setuju. Pada PT. JNE Cabang Pekanbaru karyawan telah menjaga solidaritas dan saling bekerja sama dalam melaksanakan pekerjaan di perusahaan. Antar sesama karyawan saling bertegur sapa dan ramah, serta saling mendukung dalam menjalankan pekerjaan. Contohnya seperti jika ada karyawan kurir yang sakit atau berhalangan hadir, maka karyawan lain tidak akan segan untuk

menggantikannya karena rasa kekeluargaan sudah terjalin dan dibangun antar sesama karyawan.

Tabel 5.15
Tanggapan Responden Tentang Indikator Organisasi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	14.71
2	Setuju	25	73.53
3	Cukup Setuju	2	5.88
4	Tidak Setuju	2	5.88
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.15 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator organisasi. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 25 orang atau 73.53%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 5 orang atau 14.71%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 5.88%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 5.88%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator organisasi berada pada kategori Setuju. Berdasarkan pengamatan di lapangan, karyawan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru saat ini telah memiliki loyalitas terhadap perusahaan, mereka merasa bangga menjadi bagian dari organisasi/perusahaan yaitu PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

4. Dimensi Minat

Terdapat 1 indikator untuk mengukur tentang dimensi minat pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, yaitu antara lain: minat yang sesuai dengan jenis pekerjaan. Untuk dapat melihat hasil jawaban responden terhadap pernyataan tentang indikator ini, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.16
Tanggapan Responden Tentang Indikator Minat Yang Sesuai Dengan Jenis Pekerjaan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	32.35
2	Setuju	17	50.00
3	Cukup Setuju	4	11.76
4	Tidak Setuju	2	5.88
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.16 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator minat yang sesuai dengan jenis pekerjaan. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 17 orang atau 50.00%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 11 orang atau 32.35%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 4 orang atau 11.76%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 5.88%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator minat yang sesuai dengan jenis pekerjaan berada pada kategori Setuju. Saat ini pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, antara minat dan bagian pekerjaan karyawan dapat dikatakan memiliki kesesuaian. Banyak hobi dari karyawan bagian kurir pada

PT. JNE Cabang Pekanbaru adalah *touring*, mereka pun telah membentuk suatu komunitas motor. Artinya kebanyakan dari karyawan bagian kurir pada PT. JNE Cabang Pekanbaru memang senang berkendara di jalanan dan melayani konsumen dengan sepenuh hati untuk mengantarkan paket/barang sampai ke tangan konsumen.

Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden tentang variabel karakteristik individu pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel rekapitulasi dibawah ini:

Tabel 5.17
Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Variabel Karakteristik Individu Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru

No	Pernyataan	Kategori Jawaban					Total Skor
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
Dimensi Kemampuan							
1	Indikator pengetahuan (<i>knowledge</i>).	7	21	5	1	-	34
	Bobot Nilai	35	84	15	2	0	136
2	Indikator keterampilan (<i>skill</i>).	5	21	3	5	-	34
	Bobot Nilai	25	84	9	10	0	128
Dimensi Nilai							
3	Indikator pekerjaan yang memuaskan.	11	19	3	1	-	34
	Bobot Nilai	55	76	9	2	0	142
4	Indikator hubungan dengan orang-orang.	6	23	2	3	-	34
	Bobot Nilai	30	92	6	6	0	134
5	Indikator pengembangan intelektual.	7	22	4	1	-	34

	Bobot Nilai	35	88	12	2	0	137
6	Indikator waktu untuk keluarga.	6	20	6	2	-	34
	Bobot Nilai	30	80	18	4	0	132
Dimensi Sikap							
7	Indikator perasaan atas pekerjaan.	6	23	4	1	-	34
	Bobot Nilai	30	92	12	2	0	136
8	Indikator kelompok kerja.	4	26	3	1	-	34
	Bobot Nilai	20	104	9	2	0	135
9	Indikator organisasi.	5	25	2	2	-	34
	Bobot Nilai	25	100	6	4	0	135
Dimensi Minat							
10	Indikator minat yang sesuai dengan jenis pekerjaan.	11	17	4	2	-	34
	Bobot Nilai	55	68	12	4	0	139
Jumlah Bobot Nilai Keseluruhan		340	868	108	38	0	1354

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Dari data tabel 5.17 diatas, dapat dilihat untuk jumlah skor secara keseluruhan terhadap variabel karakteristik individu adalah sebesar 1354. Untuk lebih jelasnya mengenai kategori jawaban responden akan diuraikan dibawah ini :

Dibawah ini dapat diketahui nilai maksimal, nilai minimal dan interval koefisien yang diperoleh yaitu sebagai berikut :

$$\text{Nilai maksimal} = 10 \times 5 \times 34 = 1700$$

$$\text{Nilai minimal} = 10 \times 1 \times 34 = 340$$

$$\text{Interval Koefisien} = \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{1700 - 340}{5} = 272$$

Jadi, nilai interval koefisien adalah sebesar 272.

Sangat Baik = 1428 – 1700

Baik = 1156 – 1428

Cukup Baik = 884 – 1156

Tidak Baik = 612 – 884

Sangat Tidak Baik = 340 – 612

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden diatas, maka untuk variabel Karakteristik Individu (X), kategori jawaban responden secara keseluruhan adalah “Baik” karena skor untuk variabel Karakteristik Individu yaitu sebesar 1354 yang berada pada range 1156 – 1428.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru sudah dikatakan baik.

5.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok karyawan dalam suatu perusahaan baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawabnya masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan perusahaan bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dalam penelitian ini terdapat 5 dimensi untuk mengukur bagaimana kinerja karyawan pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru, yang meliputi dimensi

pemahaman atas tupoksi, inovasi, kecepatan kerja, keakuratan, dan kerjasama. Untuk lebih jelasnya mengenai dimensi-dimensi tersebut maka akan diuraikan dibawah ini:

1. Dimensi Pemahaman Atas Tupoksi

Terdapat 2 indikator untuk mengukur tentang dimensi pemahaman atas tupoksi pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, yaitu antara lain: paham tentang tugas pokok dan fungsi, dan mengerjakan tugas sesuai tanggung jawab. Untuk dapat melihat hasil jawaban responden terhadap pernyataan tentang indikator ini, maka dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 5.18
Tanggapan Responden Tentang Indikator Paham Mengenai Tugas Pokok dan Fungsi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	5.88
2	Setuju	27	79.41
3	Cukup Setuju	4	11.76
4	Tidak Setuju	1	2.94
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.18 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator paham mengenai tugas pokok dan fungsi. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 27 orang atau 79.41%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 4 orang atau 11.76%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 5.88%, responden yang

memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2.94%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator paham mengenai tugas pokok dan fungsi berada pada kategori Setuju. Karyawan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru memang telah memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai karyawan kurir. Hal ini dikarenakan mereka sudah cukup lama bekerja sebagai kurir di perusahaan, selain itu pihak perusahaan juga telah memberikan buku pedoman dan petunjuk mengenai bidang pekerjaan karyawan, karyawan juga diberikan pelatihan agar selalu dapat melayani konsumen dengan baik.

Tabel 5.19
Tanggapan Responden Tentang Indikator Mengerjakan Tugas Sesuai Tanggung Jawab

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	20.59
2	Setuju	21	61.76
3	Cukup Setuju	4	11.76
4	Tidak Setuju	2	5.88
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.19 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator mengerjakan tugas sesuai tanggung jawab. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 21 orang atau 61.76%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 7 orang atau 20.59%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 4 orang atau 11.76%, responden yang

memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 5.88%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator mengerjakan tugas sesuai tanggung jawab berada pada kategori Setuju. Secara umum karyawan bagian kurir menyatakan telah mengerjakan tugasnya sesuai tanggung jawab di perusahaan. Mereka selalu bertanggung jawab dalam mengantarkan paket sampai ke tangan konsumen dengan baik dan utuh tanpa ada keluhan dari konsumen atas paket yang diterimanya.

2. Dimensi Inovasi

Terdapat 3 indikator untuk mengukur tentang dimensi inovasi pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, yaitu antara lain: memiliki inovasi yang positif, menyampaikan ide kepada atasan, dan diskusi pekerjaan dengan rekan kerja. Untuk dapat melihat hasil jawaban responden terhadap pernyataan tentang indikator ini, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.20

Tanggapan Responden Tentang Indikator Memiliki Inovasi Yang Positif

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	4	11.76
2	Setuju	22	64.71
3	Cukup Setuju	6	17.65
4	Tidak Setuju	2	5.88
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.20 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator memiliki inovasi yang positif.

Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 22 orang atau 64.71%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 6 orang atau 17.65%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 4 orang atau 11.76%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 5.88%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator memiliki inovasi yang positif berada pada kategori Setuju. Karyawan bagian kurir pada PT. JNE Cabang Pekanbaru telah memiliki inovasi yang dapat membangun kemajuan perusahaan untuk kedepannya. Contohnya seperti mereka membantu mempromosikan perusahaan secara personal di sosial media nya agar kerabat dan calon konsumen menggunakan jasa dari PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Selain itu karyawan juga menjaga hubungan baik dan komunikasi dengan pelanggan, agar terbangunnya loyalitas pelanggan.

Tabel 5.21
Tanggapan Responden Tentang Indikator Menyampaikan Ide Kepada Atasan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	20.59
2	Setuju	20	58.82
3	Cukup Setuju	3	8.82
4	Tidak Setuju	4	11.76
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.21 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator menyampaikan ide kepada atasan. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 20 orang atau 58.82%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 7 orang atau 20.59%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 4 orang atau 11.76%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 8.82%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator menyampaikan ide kepada atasan berada pada kategori Setuju. Dalam penyampaian ide-ide kepada atasan untuk kemajuan dalam hal pelayanan, karyawan bagian kurir selalu menyampaikan jika ada keluhan dari pada konsumen mengenai jasa kurir. Tidak hanya sekedar penyampaian keluhan konsumen kepada atasan saja, karyawan terkadang juga memberikan masukan atau saran kepada atasannya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada konsumen.

Tabel 5.22
Tanggapan Responden Tentang Indikator Diskusi Pekerjaan Dengan Rekan Kerja

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	17.65
2	Setuju	25	73.53
3	Cukup Setuju	3	8.82
4	Tidak Setuju	-	0.00
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.22 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator diskusi pekerjaan dengan rekan kerja. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 25 orang atau 73.53%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 6 orang atau 17.65%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 3 orang atau 8.82%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator diskusi pekerjaan dengan rekan kerja berada pada kategori Setuju. Dari pengamatan di lapangan, pada saat jam istirahat siang memang terlihat adanya karyawan yang berdiskusi dengan rekan sekerjanya mengenai hal pekerjaan. Karyawan bagian kurir mendiskusikan mengenai pengantaran paket ke tangan konsumen agar dapat diantar dengan cepat, selain itu juga mengevaluasi mana paket yang di *cancel* pengantarannya. Faktornya bisa saja dikarenakan pada waktu pengantaran barang konsumen tidak berada di rumah atau tidak dapat dihubungi.

3. Dimensi Kecepatan Kerja

Terdapat 1 indikator untuk mengukur tentang dimensi kecepatan kerja pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru, yaitu antara lain: kecepatan kerja mengikuti metode yang ada. Untuk dapat melihat hasil jawaban responden terhadap pernyataan tentang indikator ini, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.23
Tanggapan Responden Tentang Indikator Kecepatan Kerja Mengikuti
Metode Yang Ada

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	32.35
2	Setuju	18	52.94
3	Cukup Setuju	5	14.71
4	Tidak Setuju	-	0.00
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.23 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator kecepatan kerja mengikuti metode yang ada. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 18 orang atau 52.94%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 11 orang atau 32.35%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 5 orang atau 14.71%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator kecepatan kerja mengikuti metode yang ada berada pada kategori Setuju. Karyawan bagian kurir pada PT. JNE Cabang Pekanbaru menyatakan mereka mampu bekerja dengan cepat sesuai dalam mengantarkan paket kepada konsumen sesuai dengan SOP atau standar waktu yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam pengiriman barang konsumen, karyawan bagian

kurir harus sesuai antara waktu dan status keberadaan paket di *website* (resi pengiriman).

4. Dimensi Keakuratan

Terdapat 2 indikator untuk mengukur tentang dimensi keakuratan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, yaitu antara lain: menyelesaikan tugas dengan disiplin, dan teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang. Untuk dapat melihat hasil jawaban responden terhadap pernyataan tentang indikator ini, maka dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 5.24
Tanggapan Responden Tentang Indikator Menyelesaikan Tugas Dengan Disiplin

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	14.71
2	Setuju	26	76.47
3	Cukup Setuju	2	5.88
4	Tidak Setuju	1	2.94
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.24 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator menyelesaikan tugas dengan disiplin. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 26 orang atau 76.47%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 5 orang atau 14.71%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 5.88%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2.94%, dan responden yang

memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator menyelesaikan tugas dengan disiplin berada pada kategori Setuju. Karyawan bagian kurir pada PT. JNE Cabang Pekanbaru dinilai telah mampu menjaga kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya. Mereka mampu datang dan pulang tepat waktu dalam bekerja, selalu mematuhi aturan dan memakai seragam pada saat bekerja, dan tepat waktu dalam pengiriman barang/paket.

Tabel 5.25
Tanggapan Responden Tentang Indikator Teliti Dalam Bekerja dan Melakukan Pengecekan Ulang

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	17.65
2	Setuju	24	70.59
3	Cukup Setuju	4	11.76
4	Tidak Setuju	-	0.00
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.25 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 24 orang atau 70.59%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 6 orang atau 17.65%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 4 orang atau 11.76%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator teliti dalam bekerja dan

melakukan pengecekan ulang berada pada kategori Setuju. Karyawan bagian kurir pada PT. JNE Cabang Pekanbaru telah memiliki ketelitian dalam bekerja. Mereka selalu teliti mengantarkan paket/barang kepada konsumen, dan melakukan pengecekan ulang terhadap paket yang mau diberikan kepada konsumen agar tidak terjadi kesalahan (paket tertukar, paket salah alamat) dalam pengiriman paket tersebut.

5. Dimensi Kerjasama

Terdapat 2 indikator untuk mengukur tentang dimensi kerjasama pada PT. JNE di Cabang Pekanbaru, yaitu antara lain: kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja, dan menerima dan menghargai pendapat orang lain. Untuk dapat melihat hasil jawaban responden terhadap pernyataan tentang indikator ini, maka dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 5.26
Tanggapan Responden Tentang Indikator Kemampuan Bekerja Sama Dengan Rekan Kerja

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	20.59
2	Setuju	21	61.76
3	Cukup Setuju	5	14.71
4	Tidak Setuju	1	2.94
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.26 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju

yaitu sebanyak 21 orang atau 61.76%, responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju yaitu sebanyak 7 orang atau 20.59%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 5 orang atau 14.71%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2.94%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja berada pada kategori Setuju. Antar sesama karyawan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru dinilai telah mampu bekerja sama dengan baik. Antara karyawan kurir dengan bagian gudang maupun admin, saling berkomunikasi agar paket/barang yang akan dikirimkan tidak terjadi kesalahan dan dapat diantar tepat waktu.

Tabel 5.27
Tanggapan Responden Tentang Indikator Menerima dan Menghargai
Pendapat Orang Lain

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	17.65
2	Setuju	25	73.53
3	Cukup Setuju	2	5.88
4	Tidak Setuju	1	2.94
5	Sangat Tidak Setuju	-	0.00
Jumlah		34	100.00

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.27 diatas, dapat diketahui dari 34 orang responden menyatakan tanggapan tentang indikator menerima dan menghargai pendapat orang lain. Jawaban tertinggi responden yang memberikan jawaban Setuju yaitu sebanyak 25 orang atau 73.53%, responden yang memberikan jawaban Sangat

Setuju yaitu sebanyak 6 orang atau 17.65%, responden yang memberikan jawaban Cukup Setuju yaitu sebanyak 2 orang atau 5.88%, responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju yaitu sebanyak 1 orang atau 2.94%, dan responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator menerima dan menghargai pendapat orang lain berada pada kategori Setuju. Karyawan bagian kurir pada PT. JNE Cabang Pekanbaru selalu menerima masukan dan keluhan dari konsumennya, tujuannya ialah agar PT. JNE Cabang Pekanbaru lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Untuk lebih jelasnya mengenai tanggapan responden tentang variabel kinerja karyawan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel rekapitulasi dibawah ini:

Tabel 5.28
Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Variabel Kinerja Karyawan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru

No	Pernyataan	Kategori Jawaban					Total Skor
		SS 5	S 4	CS 3	TS 2	STS 1	
Dimensi Pemahaman Atas Tupoksi							
1	Indikator paham tentang tugas pokok dan fungsi.	2	27	4	1	-	34
	Bobot Nilai	10	108	12	2	0	132
2	Indikator mengerjakan tugas sesuai tanggung jawab.	7	21	4	2	-	34
	Bobot Nilai	35	84	12	4	0	135
Dimensi Inovasi							
3	Indikator memiliki inovasi yang positif.	4	22	6	2	-	34
	Bobot Nilai	20	88	18	4	0	130

4	Indikator menyampaikan ide kepada atasan.	7	20	3	4	-	34
	Bobot Nilai	35	80	9	8	0	132
5	Indikator diskusi pekerjaan dengan rekan kerja.	6	25	3	-	-	34
	Bobot Nilai	30	100	9	0	0	139
Dimensi Kecepatan Kerja							
6	Indikator kecepatan kerja mengikuti metode yang ada.	11	18	5	-	-	34
	Bobot Nilai	55	72	15	0	0	142
Dimensi Keakuratan							
7	Indikator menyelesaikan tugas dengan disiplin.	5	26	2	1	-	34
	Bobot Nilai	25	104	6	2	0	137
8	Indikator teliti dalam bekerja dan melakukan pengecekan ulang.	6	24	4	-	-	34
	Bobot Nilai	30	96	12	0	0	138
Dimensi Kerjasama							
9	Indikator kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja.	7	21	5	1	-	34
	Bobot Nilai	35	84	15	2	0	136
10	Indikator menerima dan menghargai pendapat orang lain.	6	25	2	1	-	34
	Bobot Nilai	30	100	6	2	0	138
Jumlah Bobot Nilai Keseluruhan		305	916	114	24	0	1359

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Dari data tabel 5.28 diatas, dapat dilihat untuk jumlah skor secara keseluruhan terhadap variabel kinerja karyawan adalah sebesar 1359. Untuk

lebih jelasnya mengenai kategori jawaban responden akan diuraikan dibawah ini :

Dibawah ini dapat diketahui nilai maksimal, nilai minimal dan interval koefisien yang diperoleh yaitu sebagai berikut :

$$\text{Nilai maksimal} = 10 \times 5 \times 34 = 1700$$

$$\text{Nilai minimal} = 10 \times 1 \times 34 = 340$$

$$\text{Interval Koefisien} = \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{1700 - 340}{5} = 272$$

Jadi, nilai interval koefisien adalah sebesar 272.

$$\text{Sangat Baik} = 1428 - 1700$$

$$\text{Baik} = \mathbf{1156 - 1428}$$

$$\text{Cukup Baik} = 884 - 1156$$

$$\text{Tidak Baik} = 612 - 884$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 340 - 612$$

Berdasarkan tabel rekapitulasi jawaban responden diatas, maka untuk variabel Kinerja Karyawan (Y), kategori jawaban responden secara keseluruhan adalah “Baik” karena skor untuk variabel Kinerja Karyawan yaitu sebesar 1359 yang berada pada range 1156 – 1428.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru sudah berjalan dengan baik.

5.4 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

5.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu karakteristik Individu terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Adapun persamaan rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kinerja Karyawan.

a = Konstanta.

b = Koefisien arah dari regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen atau mengukur besar pengaruh X terhadap Y, jika X naik satu unit.

X = Karakteristik Individu.

Setelah data diolah dengan menggunakan program SPSS hasilnya yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.29
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.274	4.526		4.037	.000
	Karakteristik Individu (X)	.545	.113	.649	4.830	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.29 diatas, maka dapat diketahui persamaan regresi linear sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = 18,274 + 0,545X$$

Persamaan ini dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 18,274 artinya jika variabel bebas karakteristik individu (X) nilainya tetap, maka variabel terikat kinerja karyawan (Y) nilainya sebesar 18,274.
- b. Koefisien regresi b sebesar 0,545 artinya jika variabel karakteristik individu (X) mengalami kenaikan 1 satuan, maka kinerja karyawan (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,545 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara karakteristik individu dengan kinerja karyawan, semakin baik karakteristik individu karyawan maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat.

5.4.2 Uji Hipotesis (Uji-t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) yang diberikan variabel bebas yaitu karakteristik individu (X) terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y).

Dasar dalam pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai t-hitung > t-tabel atau nilai sig. <0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Variabel Y.

- b. Jika nilai t-hitung < t-tabel atau nilai sig. >0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Variabel Y.

Nilai t-tabel = $t(\alpha/2 : n - k) = t(0.05/2 : 34 - 2) = t(0.025 : 32) = 2.03693$.

Maka diketahui **nilai t-tabel = 2.037**, dari output SPSS sebelumnya yaitu pada tabel 5.29 maka dapat diketahui bahwa:

Nilai t-hitung = 4.830 > 2.037 atau nilai sig. = 0.000 < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru.

5.4.3 Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi atau *R Square* (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel bebas yaitu karakteristik individu (X) terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y). Dari output SPSS dapat disajikan tabel yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.30
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.649 ^a	.422	.404	3.213

a. Predictors: (Constant), Karakteristik Individu (X)

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019.

Berdasarkan tabel 5.30 diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi atau *R-Square* (R^2) yaitu sebesar 0.422, ini menerangkan bahwa besarnya persentase pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru adalah sebesar 42.20%. Sedangkan sisanya sebesar 57.80% ($100\% - 42.20\%$) menggambarkan pengaruh variabel bebas lainnya yang tidak diamati dan dimasukkan dalam persamaan regresi penelitian ini.

5.5 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru sudah dikatakan baik, dan kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru sudah berjalan dengan baik. Analisis data menunjukkan bahwa secara parsial karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru. Besarnya persentase pengaruh yang diberikan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru yaitu sebesar 42.20%, sedangkan sisanya sebesar 57.80% dipengaruhi oleh faktor atau variabel bebas lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Karakteristik individu merupakan ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah serta bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu.

Kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh perusahaan. Kinerja karyawan yang baik ialah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar perusahaan dan mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya atau karyawannya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2006:50), menjelaskan bahwa kinerja ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan motivasi yang lebih dari karyawan dan untuk meningkatkan motivasi karyawan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan. Menurut Stoner (1989:431), faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seorang karyawan diantaranya meliputi karakteristik individu. Karakteristik individu dapat dilihat melalui minat yang tinggi, sikap yang baik, serta adanya kebutuhan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan bahwa karakteristik individu pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru sudah dikatakan baik. Selanjutnya kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru juga sudah berjalan dengan baik.
2. Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa secara parsial karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Pekanbaru.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. PT. JNE Cabang Pekanbaru diharapkan agar dapat mempertahankan karakteristik individu karyawan yang saat ini sudah tergolong baik, dan kedepannya agar melakukan perbaikan secara berkelanjutan mengenai

karakteristik individu karyawan di perusahaan. Selanjutnya PT. JNE Cabang Pekanbaru diharapkan juga agar dapat mempertahankan kinerja karyawannya yang saat ini juga sudah tergolong baik. Selain itu pihak manajemen perusahaan juga harus jeli dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan untuk tercapainya visi dan misi perusahaan kedepannya.

2. Karakteristik individu memberikan kontribusi pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Cabang Pekanbaru dengan persentase yang cukup tinggi, oleh karena itu pihak perusahaan diharapkan agar selalu menjaga dan memperhatikan karakteristik individu karyawan, karena ini nantinya akan berdampak kepada peningkatan kinerja karyawan.
3. Kepada peneliti selanjutnya dalam menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan, agar dapat menambahkan variabel bebas lainnya yang belum penulis bahas dalam penelitian ini dan melakukan penelitian pada lokasi/objek yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- _____. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Abdul Rahman, Agus. 2013. *Psikologi Sosial: Integrasi Pengetahuan Wahyu dan Pengetahuan Empirik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arief Subyantoro. 2009. *Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Yang dimediasi Oleh Motivasi Kerja*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*,11(1), 11-19.
- As'ad, Moh. 2004. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : Liberty.
- Fadel, M. 2009. *Reinventing Local Government: Pengalaman dari Daerah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Kompas Gramedia.
- Gibson, James L., 1994, *Organization Behavior, Structure An Proses*. (Terjemahan Nunuk Ardiani. Jakarta : Bina Aksara).
- Handayati. Ratna. 2016 *Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Jatim Cabang Lamongan (Suatu Studi Pada Bank Jatim Cabang Lamongan)*.
- Harsuko, Riniwati. 2011. *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM*. Malang : UB Press.
- Kreitner and Kinicki. 2009. *Perilaku Organisasi*. Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mangkuprawira, Sjafriz. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mathis Robert L. dan Jackson John H. 2006. *Human Resource Management, Alih Bahasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Miftah Thoha. 2010. *Kepemimpinan dan Manajemen, Devisi Buku Perguruan Tinggi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mutmainah. 2014. *Peran Karakteristik Individu Pada Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi pada PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Cabang Malang)*.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, Dimas. 2008. *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Organisasi, Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Polysindo Eka Perkasa di Kaliwungu, Kendal*. Skripsi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Rivai. Veithzal. 2007. *Bank and Financial Institute Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi* (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia, Klaten: PT. Int An Sejati.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Setiawan. Joko. 2013. *Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Awetama Bina Reksai*.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.