

# **Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuala Kapuas**

Deni Widanarni<sup>1</sup>, Irwansyah<sup>2</sup>, Setio Utomo<sup>2</sup>

1. Mahasiswa Magister Ilmu Administrasi Bisnis, Fisip Unlam Banjarmasin
2. Dosen Magister Ilmu Administrasi Bisnis, Fisip Unlam Banjarmasin  
Jl. Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telp./Fax (0511) 3304595, 3304968

## **ABSTRACT**

*This study aimed to examine the influence of individual characteristics, job characteristics and organizational characteristics on employees' satisfaction either simultaneously or partially. The study was conducted at PT. Bank Rakyat Indonesia Branch Kuala Kapuas. This was a quantitative approach with causal associative type. The population were all employees amounted to 41 people, and all members of the population used as samples (saturated sampling). Data were collected by using documentation, questionnaire, interview, and observation. Variables examined with Likert scale. The questionnaire first tested its validity and reliability. The data were analyzed using multiple linear regression.*

*The research method used is quantitative research with the type of associative causal, as it will examine the influence between variables, namely the Individual Characteristics (X1), employment characteristics (X2) and Characteristics Organization (X3) influence on job satisfaction (Y).*

*The results showed there were significant influence of Individual Characteristics, Job Characteristics, and Organizational Characteristics on Employees' Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia Branch Kuala Kapuas both partially and simultaneously. Partially, the influence of Individual Characteristics was at 27.2%, Job Characteristics was at 22% and Organizational Characteristics was at 33.1%. Mean while, simultaneously, the influence was at 64.6%.*

*Keywords : Individual Characteristics, Job Characteristics, Organizational Characteristics, Job Satisfaction*

## **1. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan dunia Perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini PT. Bank Rakyat Indonesia dalam melaksanakan fungsinya sebagai lembaga Intermediary dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya memiliki budaya kerja yang mengandung nilai-nilai, bukti-bukti dan ini juga merupakan ciri khas PT. Bank Rakyat Indonesia diantaranya Integritas, Profesionalisme, Kepuasan Nasabah, Keteladanan dan penghargaan kepada SDM. Tanggungjawab dan kewajiban setiap karyawan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dilaksanakan sesuai jabatan dan posisinya didalam organisasi tersebut.

PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuala Kapuas terletak di Jalan Ahmad Yani No. 41 Kuala Kapuas memiliki 41 Karyawan yang tujuan dan tugas utamanya adalah memberikan pelayanan masyarakat yang ingin menggunakan jasa perbankan. Menurut salah satu Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuala Kapuas ( An. Roswida) yang sudah lama bekerja pada perusahaan tersebut, bahwa mereka sebagai Karyawan mempunyai tugas utama adalah memberikan pelayanan yang maksimal bagi Nasabahnya sesuai tupoksi dan posisi Jabatannya masing-masing, Pelayanan yang dia lakukan adalah sebagai bukti bahwa secara pribadi/ Individu ini adalah bukti tanggung jawab dia sebagai bawahan / karyawan

terhadap pimpinan atas pekerjaannya dan terhadap organisasi yang telah mempekerjakannya.

Pada dasarnya PT. Bank Rakyat Indonesia bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan, kecakapan dan keterampilan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak mau bekerja keras dengan mempergunakan kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang dimilikinya. Karakteristik Individu, Pekerjaan dan Organisasi merupakan faktor-faktor yang sangat penting yang menentukan kepuasan kerja, walaupun organisasi telah memilih individu dengan baik berdasarkan kemampuan alaminya, yang dilengkapi dengan latihan yang relevan dan sukses, disertai dengan peralatan bantu yang tepat, faktor utama yang menentukan tingkat keberhasilannya adalah tingkat motivasi.

## **2. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah.

1. Untuk menguji signifikan secara partial Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuala Kapuas
2. Untuk menguji signifikan secara partial Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuala Kapuas
3. Untuk menguji signifikan secara partial Karakteristik Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuala Kapuas
4. Untuk menguji signifikan secara partial Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, karakteristik Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuala Kapuas

## **3. Tinjauan Pustaka**

Dalam Kamus Lengkap psikologi karya Chaplin dijelaskan bahwa karakteristik merupakan sinonim dari kata karakter, watak dan sifat yang memiliki pengertian diantaranya:

1. Suatu kualitas atau sifat yang tetap terus menerus dan kekal yang dapat dijadikan ciri

untuk mengidentifikasi seseorang pribadi, suatu objek, suatu kejadian.

2. Intergrasi atau sintese dari sifat-sifat individual dalam bentuk suatu untas atau kesatuan.
3. Kepribadian seseorang, dipertimbangkan dari titik pandangan etis atau norma.

Jadi Karakteristik dapat disimpulkan adalah suatu sifat yang khas, yang melekat pada seseorang atau suatu objek. Karakteristik yang dibahas adalah membahas pada Karakteristik Individu (*Individual Difference*), Karakteristik Pekerjaan (*Job Characteristic*), Karakteristik Organisasi (*Organizational Practices*).

Menurut Robbins (2006:42) karakteristik individu terdiri dari: Karakteristik Biografis (usia, jenis kelamin, status kawin, banyaknya tanggungan, masa kerja), Kemampuan (kemampuan intelektual, kemampuan fisik), Kepribadian dan Belajar. Sedangkan menurut Gibson *et.al* (2006:127), mengklasifikasikan variabel individu dibedakan menjadi: (a) kemampuan dan ketrampilan fisik dan mental (b) demografis seperti jenis kelamin, usia dan ras dan (c) latar belakang seperti keluarga, kelas sosial dan pengalaman.

Hellregel Don dan Slocum Jr. (2006:409), mengemukakan perbedaan-perbedaan individual adalah kebutuhan, nilai, sikap, minat, dan kemampuan pribadi yang dibawa orang kepada pekerjaan mereka. Karena karakteristik-karakteristik ini bervariasi dari orang ke orang, berbeda pula apa yang memotivasi orang.

Dari beberapa pendapat diatas, dalam kajian ini akan menggunakan tiga faktor karakteristik individu yaitu: kemampuan, sikap dan minat.

Kemampuan Teknis mencakup pengetahuan khusus/dasar tentang tugas yang dibebankan, pemahaman prosedur kerja, inisiatif dan kreatifitas dalam bekerja, tingkat pemahaman dalam menangani tugas baru, kemahiran dalam mengoperasikan sarana dan fasilitas kerja, tingkat kemandirian dalam menyelesaikan pekerjaan, mampu menyelesaikan tugas rekan kerja saat dibutuhkan (Robbin,2006:59) Katz, (1996)

Menurut Robbins (2006:45) kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu

pekerjaan. Setiap orang mempunyai kekuatan dan kelemahan dalam kemampuan dan hal itu yang membuatnya unggul atau tertinggal dibandingkan dengan orang lain dalam melakukan tugas-tugas atau kegiatan tertentu.

Kemampuan pada dasarnya memiliki dua unsur pokok yaitu kemampuan intelektual dan fisik. Kemampuan intelektual diperlukan untuk mengerjakan kegiatan mental yaitu kegiatan yang bersifat rumit dan memerlukan pemikiran. Sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk mengerjakan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan. Jadi kemampuan (*ability*) merupakan fungsi dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*).

Kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan kerja karyawan lewat kesesuaian kemampuan dengan pekerjaan (Robbins, 2006:77). Kemampuan yang berada jauh di atas yang diisyaratkan dapat juga mengurangi kepuasan kerja karyawan, bila karyawan sangat berhasrat menggunakan kemampuannya dan akan frustrasi oleh keterbatasan pekerjaan itu.

Menurut Robbins (2008:138) sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan atau tidak, mengenai obyek, orang, atau peristiwa. Sedangkan menurut Gibson (2006:144), sikap adalah perasaan positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, obyek atau keadaan.

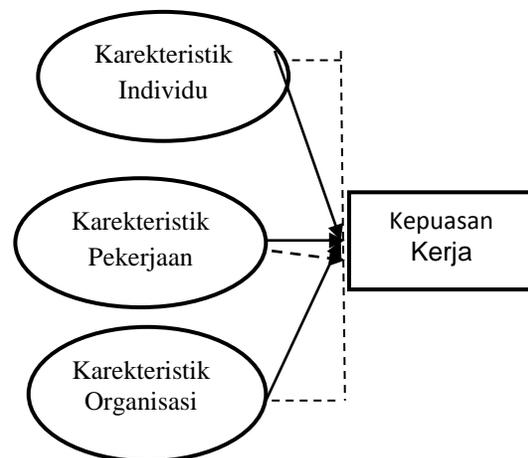
Sujak (2000:98) menjelaskan bahwa minat adalah kecenderungan karyawan terkonsentrasi dalam satuan aktivitas tertentu dan kecenderungannya untuk mengembangkannya. Pada pengertian ini minat harus dipandang sebagai suatu tanggapan yang sadar. Seseorang harus memiliki kesadaran bahwa sesuatu itu mempunyai sangkut paut dengan dirinya atau tidak sebelum individu menentukan menaruh minat atau tidak terhadap seseorang, suatu obyek atau situasi.

Hackman dan Oldham dalam Robbins (2008:169) mengemukakan tentang model karakteristik pekerjaan (*JCM= job characteristics model*), dimana pekerjaan dideskripsikan dalam 5 (lima) dimensi pekerjaan

inti yaitu 1) keanekaragaman keterampilan, 2) identitas tugas, 3) pentingnya tugas, 4) otonomi dan 5) umpan balik, dimana 3 (tiga) dimensi pertama bersama-sama menciptakan kerja yang bermakna, pekerjaan yang memiliki otonomi memberikan rasa tanggung jawab dan jika pekerjaan memberikan umpan balik, karyawan akan tahu seberapa efektif mereka bekerja.

Luthans (2002:230-233) menyatakan: Ada tiga dimensi penting untuk kepuasan kerja. Pertama, kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional terhadap situasi kerja. Sebagian besar hal itu tidak dapat dilihat tetapi hanya dapat dirasakan. Kedua, kepuasan kerja seringkali ditentukan oleh sejauh mana hasil yang diperoleh sesuai harapan.

#### 4. Model Hipotesis



Keterangan : —————> Pengaruh Partial  
 - - - - -> Pengaruh Simultan

#### 5. Model Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan mulai dari staff hingga manajer, dengan berdasarkan data karyawan pada PT. BRI Cabang Kuala Kapuas berjumlah 41 orang.

Menurut Sugiarto,dkk (200:239), sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 elemen dengan pertimbangan ukuran sampel tersebut telah dapat memberikan ragam sampel yang stabil untuk menduga populasi.

Menurut Guilford dalam Supranto (2001:239), dimana semakin besar sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat. Besar sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 41 orang.

Melihat pada anggota populasi yang relatif heterogen (berstrata) atas jabatan struktural, yaitu: staff, kasubag, dan kabag dan sebaran stratanya dan jumlahnya relative kecil, maka seluruh unit populasi akan dijadikan sebagai sampel penelitian. Sugiyono (2005:75) mengemukakan bahwa teknik sampling yang mengambil seluruh unit populasi sebagai sampel disebut dengan teknik sampling jenuh. Teknik ini terutama digunakan jika unit populasi relatif kecil.

## 6. Hasil Dan Pembahasan

Instrumen dalam penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dapat mengungkapkan data dari

variabel-variabel yang diteliti secara tetap. Uji ini dilakukan dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment*, dengan kriteria pengujian yang digunakan adalah suatu instrumen dikatakan valid jika nilai  $r > 0,30$  dengan derajat signifikansi sebesar 5% (Nunnaly dalam Ghozali, 2004:42).

Hasil uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang dipakai dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Untuk mengetahui apakah alat ukur reliabel atau tidak, diuji dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Sebuah instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah  $\geq 0,6$  (Sekaran, 1992:287 dan Malhotra, 1996:304). Hasil uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program *SPSS* versi 21 for *Windows*

Hasil Uji Validitas Instrumen Karakteristik Individu (X1) dan Karakteristik Pekerjaan (X2)

| Variabel                               | Butir | r     | Standar Minimal | Keputusan | Bobot        |
|--|-------|-------|-----------------|-----------|--------------|
| Karakteristik Individu X <sub>1</sub>  | x1.1  | 0,442 | 0,3             | Valid     |              |
|  | x1.2  | 0,442 |                 | Valid     |              |
|  | x1.3  | 0,625 |                 | Valid     |              |
|  | x1.4  | 0,377 |                 | Valid     |              |
|  | x1.5  | 0,683 |                 | Valid     | Paling Kuat  |
|  | x1.6  | 0,556 |                 | Valid     |              |
|  | x1.7  | 0,576 |                 | Valid     |              |
|  | x1.8  | 0,576 |                 | Valid     |              |
|  | x1.9  | 0,375 |                 | Valid     | Paling lemah |
|  | x1.10 | 0,591 |                 | Valid     |              |
|  | x1.11 | 0,474 |                 | Valid     |              |
|  | x1.12 | 0,60  |                 | Valid     |              |
| Karakteristik Pekerjaan X <sub>2</sub> | x2.1  | 0,600 | 0,3             | Valid     |              |
|  | x2.2  | 0,588 |                 | Valid     |              |
|  | x2.3  | 0,569 |                 | Valid     |              |
|  | x2.4  | 0,592 |                 | Valid     |              |
|  | x2.5  | 0,624 |                 | Valid     |              |
|  | x2.6  | 0,481 |                 | Valid     | Paling Lemah |
|  | x2.7  | 0,686 |                 | Valid     |              |
|  | x2.8  | 0,601 |                 | Valid     |              |

|  |       |       |  |       |             |
|--|-------|-------|--|-------|-------------|
|  | x2.9  | 0,622 |  | Valid |             |
|  | x2.10 | 0,700 |  | Valid |             |
|  | x2.11 | 0,673 |  | Valid |             |
|  | x2.12 | 0,523 |  | Valid |             |
|  | x2.13 | 0,739 |  | Valid |             |
|  | x2.14 | 0,630 |  | Valid |             |
|  | x2.15 | 0,613 |  | Valid |             |
|  | x2.16 | 0,724 |  | Valid | Paling Kuat |
|  | x2.17 | 0,677 |  | Valid |             |
|  | x2.18 | 0,624 |  | Valid |             |

Sumber: *Ouput SPSS*, 2014

Hasil Uji Validitas Instrumen Karakteristik Organisasi (X<sub>3</sub>) dan Kepuasan Kerja (Y)

| Variabel                                   | Butir | r     | Standar Minimal | Keputusan |              |
|--|-------|-------|-----------------|-----------|--------------|
| Karakteristik Organisasi (X <sub>3</sub> ) | x31   | 0,814 | 0,3             | Valid     |              |
|  | x32   | 0,747 |                 | Valid     |              |
|  | x33   | 0,843 |                 | Valid     |              |
|  | x34   | 0,893 |                 | Valid     | Paling Kuat  |
|  | x3.5  | 0,611 |                 | Valid     | Paling Lemah |
|  | x3.6  | 0,632 |                 | Valid     |              |
|  | x3.7  | 0,772 |                 | Valid     |              |
| Kepuasan Kerja (Y)                         | y1.1  | 0,311 | 0,3             | Valid     | Paling Lemah |
|  | y1.2  | 0,361 |                 | Valid     |              |
|  | y1.3  | 0,321 |                 | Valid     |              |
|  | y1.4  | 0,314 |                 | Valid     |              |
|  | y1.5  | 0,327 |                 | Valid     |              |
|  | y1.6  | 0,363 |                 | Valid     | Paling Kuat  |
|  | y1.7  | 0,358 |                 | Valid     |              |
|  | y1.8  | 0,345 |                 | Valid     |              |

Sumber: *Ouput SPSS*, 2014

Hasil Uji Pertama Reliabilitas Instrumen Penelitian

| Variabel                                   | <i>Alpha Croncbath</i> | Standar Minimal | Keputusan |
|--|------------------------|-----------------|-----------|
| Karakteristik Individu (X <sub>1</sub> )   | 0,759                  | 0,6             | Reliabel  |
| Karakteristik Pekerjaan (X <sub>2</sub> )  | 0,909                  | 0,6             | Reliabel  |
| Karakteristik Organisasi (X <sub>3</sub> ) | 0,881                  | 0,6             | Reliabel  |
| Kepuasan Kerja (Y)                         | 0,862                  | 0,6             | Reliabel  |

Sumber: *Ouput SPSS*, 2014

Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Pengaruh Partial)

| Variabel                            | B     | Beta  | t hitung | Sig   | Keterangan             |
|-------------------------------------|-------|-------|----------|-------|------------------------|
| Karakteristik Individu (X1)         | 0,211 | 0,272 | 3,824    | 0,038 | Berpengaruh signifikan |
| Karakteristik Pekerjaan(X2)         | 0,201 | 0,220 | 2,732    | 0,047 | Berpengaruh signifikan |
| Karakteristik Organisasi Kerja (X3) | 0,391 | 0,331 | 3,069    | 0,029 | Berpengaruh signifikan |

Sumber: *Output SPSS*, 2014

Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Pengaruh Simultan)

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 85.071         | 3  | 28.357      | 12.726 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 384.929        | 37 | 10.403      |        |                   |
| Total        | 470.000        | 40 |             |        |                   |

Sumber: *Output SPSS*, 2014.

## 7. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuala Kapuas. Dimana diperoleh nilai sebesar 0,038 yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,038 < 0,05$ ).
2. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuala Kapuas. Dimana diperoleh nilai sebesar 0,047 yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,047 < 0,05$ ).
3. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial Karakteristik Organisasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuala Kapuas. Dimana diperoleh nilai sebesar 0,029 yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,029 < 0,05$ ).
4. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan Karakteristik Individu Dan Karakteristik Pekerjaan Serta Karakteristik Organisasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kuala Kapuas. Dimana diperoleh nilai sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

## Daftar Pustaka

Arikunto, S.(2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V,

Rineka Cipta, Jakarta.

As'ad, M. (1987). *Psikologi Industri: Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*, Liberty, Yogyakarta.

Davis, K., Newstrom J.W. (1985). *Perilaku Dalam Organisasi*, Jilid 1, Edisi Ketujuh, Alih Bahasa Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.

Indrawijaya, A.I. (2002). *Perilaku Organisasi*, Cetakan Ketujuh, Sinar Baru Algensindo Offset, Bandung.

Gibsons, J.I., Ivancevich J.M.,and Donnelly J.H. (1996). *Organisasi; Perilaku, Struktur dan Proses*, Alih Bahasa Djoerban Wahid, Binarupa Aksara, Jakarta.

Gomes, F.C. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu, S.P. (1996). *Organisasi dan Motivasi; Dasar Peningkatan Produktivitas*, Bumi Aksara, Jakarta.

Hellregel Don, Slocum John W. (1996). *Management*, Stevent Editions, South Western College Publising, Cincinnati Ohio..

Kerlinger, F.N. (1996). *Foundation of Behavior Research*, Holt, Rinchart, and Winston, Inc.

Luthans, F. (2002). *Organizational Behavior*, Ninth Edition, McGraw Hill, Singapore.

Mangkunegara, A.P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan pertama, Rosda, Bandung.

- Setyowati. (1997). *Pengaruh Karakteristik terhadap komitmen Karyawan pada Organisasi serta Pengaruhnya terhadap Prestasi Kerja*, Thesis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Siagian, S.P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketujuh, Bumi Aksara, Jakarta
- Soekadi. (1999). *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kinerja Pimpinan*, Tesis, Universitas Brawijaya Malang
- Soekarto. (1999). *Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan*, Tesis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta Bandung.
- Sujak, Abi. (1990). *Kepemimpinan Manajer: Konsep Dasar dan Implikasi*, Cetakan *Individu dan Karakteristik Pekerjaan Pertama*, Rajawali, Jakarta.
- Sujana. (1996). *Metoda Statistika*, Edisi keenam, Tarsito Bandung.
- Thoha, Miftah. (1992). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Wexley Kenneth & Yulk, A.G. (1992). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*, Terjemahan: Muh. Shobaruddin, Rineka Cipta, Jakarta.
- Yaqub. (1996). *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap kinerja Karyawan*, Tesis, Universitas Brawijaya Malang.
- Zainun, Buchari. (1989). *Manajemen dan Motivasi*, Edisi Revisi, Cetakan kelima, Balai Aksara, Jakarta