

# PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, MOTIVASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI EMPIRIS PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) JEMUR ANDAYANI)

**Wida Saputri**

*Wida6366@gmail.com*

**Prijati**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

## **ABSTRACK**

*This research aimed to find out the effect, of the individual characteristics, motivation, and competency on the employees' performance at PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. This research used quantitative with survey method and comparative. Furthermore the data collection technique of this research used questionnaires with likert scale as the examination instrument. Meanwhile, the analysis method of this research used multiple linear regressions analysis with data processing used SPSS (Statistical Product and Service Solutions) program 25 version. Moreover, based on the data analysis concluded that the first variable i.e. individual characteristics did not have any significant effect on the employees' performance at PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. In other words, the second variable which was motivation did not have any significant effect on the employees' performance at PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. Meanwhile, the third variable which was competency had a significant effect on the employees' performance at PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani.*

*Keywords: individual characteristics, motivation, competency, employees' performance.*

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu, motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey dan komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani dengan jumlah sebanyak 48 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert sebagai skala pengukurannya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan pengolahan data menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 25. Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa variabel pertama yaitu karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. Serta variabel kedua yaitu motivasi juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. Sedangkan variabel ketiga yaitu kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani.

Kata kunci: karakteristik individu, motivasi, kompetensi, kinerja karyawan.

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan tokoh penting dalam organisasi maupun perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia akan menentukan berhasil tidaknya suatu perusahaan untuk mencapai sasaran. Maka dari itu perusahaan perlu memiliki karyawan yang berpengetahuan, memiliki keterampilan yang tinggi serta termotivasi untuk bekerja sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diperoleh karyawan dalam mengerjakan suatu pekerjaan, baik secara kuantitas maupun kualitas yang mampu mendorong kemajuan perusahaan.

Peningkatan kinerja karyawan dapat menunjang perkembangan serta kemajuan perusahaan. Perusahaan yang berhasil menjaga kinerjanya akan mampu bertahan dalam bersaing di lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu pihak manajemen perlu memperhatikan upaya-upaya meningkatkan kinerja seluruh karyawannya untuk menjaga keberlangsungan perusahaan.

PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani merupakan salah satu cabang dari PT. Pos Indonesia (Persero) yang berada di kota Surabaya. Kantor Pos tersebut beralamat di jalan Jemur Andayani No. 75 Surabaya. Berfokus sebagai kantor *processing*, kantor pos jemur andayani memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Terdapat 2 jenis layanan jasa yang diberikan Kantor Pos Jemur Andayani yaitu layanan jasa surat dan paket serta layanan jasa keuangan.

Dampak perkembangan jaman dengan terciptanya alat canggih seperti mesin fax, telepon, dan internet membuat penyampaian pesan lebih cepat dan mudah. Kemajuan teknologi berpengaruh besar terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Masyarakat lebih menyukai menggunakan alat-alat canggih dalam berkomunikasi atau menyampaikan pesan. Oleh sebab itu penggunaan jasa pengiriman pos atau surat juga mengalami perubahan besar.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani, diperoleh data dari Manajer SDM bahwa kinerja pendapatan dari surat dan paket pada bulan Januari - Mei 2020 mengalami penurunan. Berikut penulis tampilkan data penurunan kinerja pendapatan dari surat dan paket PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani:

**Tabel 1**  
**Kinerja Pendapatan Surat dan Paket**  
**Periode Januari - Mei 2020**

Bulan	Pendapatan	Persentase Penurunan atau Kenaikan
Januari	2.155.615.543	-
Februari	1.920.982.958	-11%
Maret	1.483.576.861	-23%
April	1.913.074.229	29%
Mei	1.475.761.467	-23%

Sumber : Data PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani

Data diatas menunjukkan adanya penurunan kinerja pendapatan surat dan paket di bagian pelayanan. Terjadinya penurunan kinerja pendapatan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap penurunan kinerja pendapatan yaitu adanya pesaing dibidang yang sama.

PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani juga mengalami permasalahan dalam penanganan *customer claim* pengiriman paket. Berikut penulis tampilkan jumlah data klaim paket rusak di PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani :

**Tabel 2**  
**Jumlah Klaim Paket Rusak**  
**Bulan Januari - Mei 2020**

Bulan	Jumlah Paket Rusak	Persentase Penurunan atau Kenaikan
Januari	17	-
Februari	7	-59%
Maret	2	-71%
April	5	150%
Mei	11	120%

Sumber : Data PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani

Dari data diatas menunjukkan adanya penurunan kinerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani, maka perlu adanya solusi atau tindakan terhadap hal tersebut

agar tidak terus terjadi. Pimpinan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani perlu memikirkan solusi agar kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani mengalami peningkatan dan terus berkembang.

Beberapa pendekatan dan cara yang sudah dikaji secara teoritis oleh para ahli dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Amir (2015:87) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kompetensi, upaya atau motivasi dan lingkungan. Sedangkan Mahmudi (2013:20) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu faktor personal atau individu, faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem dan faktor kontekstual. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Kasmir (2016:189) adalah kemampuan atau keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja.

Disamping kajian teoritis, peneliti juga memberikan kajian empiris dari peneliti terdahulu. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2013), faktor yang mempengaruhi kinerja adalah disiplin kerja dan motivasi. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Simanjuntak dan Hazrianto (2019) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh karakteristik individu, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi. Sedangkan Aqsa dan Fitriyah (2017) menyatakan yang mempengaruhi kinerja adalah kompetensi.

Berdasarkan latar belakang masalah dari fenomena adanya penurunan kinerja pendapatan dan kenaikan jumlah klaim pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani, kajian teoritis dan kajian empiris yang diperoleh peneliti, dan temuan research GAP dari penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani)”**.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani?, (2) Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani?, (3) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani?. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. (2) Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. (3) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani

## TINJAUAN TEORITIS

### Karakteristik Individu

Karakteristik individu adalah sesuatu yang membedakan individu satu dengan individu lain. Menurut Ardana *et al.* (2015:34) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah minat, sikap terhadap diri sendiri dan pekerjaan dan situasi pekerjaan dan kebutuhan pribadi, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, perusahaan hati, keyakinan dan nilai-nilai. Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2012:45) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah kemampuan, karakteristik-karakteristik, biografis, pembelajaran, sikap, kepribadian dan nilai. Menurut Ardana *et al.* (2013:45) menyatakan bahwa indikator-indikator karakteristik individu sebagai berikut: (1) Minat, (2) Sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan dan situasi pekerjaan, (3)Kebutuhan individual, (4) Kemampuan dan kompetensi, (5)Pengetahuan tentang pekerjaan.

## **Motivasi**

Menurut Fahmi (2016:87) motivasi adalah aktivitas perilaku yang dilakukan dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Wibowo (2016:322) mengatakan motivasi merupakan dorongan terhadap perilaku manusia dalam pencapaian tujuan. Sedangkan menurut Priansa (2016:202) mengemukakan bahwa motivasi kerja adalah perilaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi pegawai untuk berperilaku terhadap pekerjaannya. Berdasarkan penjelasan motivasi dari beberapa pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu yang mendorong karyawan untuk dapat bekerja dengan baik demi mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2012:105) mengatakan yang menjadi indikator-indikator motivasi kerja yaitu sebagai berikut: (1) Kebutuhan fisik, (2) Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, (3) Kebutuhan sosial, (4) Kebutuhan akan penghargaan, (5) Kebutuhan perwujudan diri.

## **Kompetensi**

Kompetensi secara umum adalah suatu kemampuan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas. Kemampuan tersebut dapat berupa ketrampilan atau pengetahuan. Menurut Fahmi (2016:45) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas kerja serta inovasi yang dihasilkan. Sedangkan menurut Priansa (2016:254) menyatakan kompetensi adalah peta kapasitas karyawan atas atribut pekerjaan yang harus dimilikinya, yang merupakan kumpulan dari kemampuan, ketrampilan, kematangan, pengalaman, keefektifan, keefisienan, dan kesuksesan dalam mengembangkan tanggung jawab pekerjaan. Menurut Wibowo (2016:272) mengemukakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja seorang individu. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam membangun kecakapan atau kompetensi karyawan menurut Spencer (dalam Fahmi, 2016:49) dijelaskan sebagai berikut : (1) Keyakinan dan nilai-nilai, (2) Ketrampilan, (3) Karakteristik Kepribadian, (4) Motivasi, (5) Isu Emosional, (6) Kemampuan Intelektual, (7) Budaya Organisasi.

## **Kinerja Karyawan**

Pada dasarnya pengertian kinerja (*performance*) adalah prestasi atau hasil kerja seseorang. Menurut Mangkunegara (dalam Sopiah dan Sangadji, 2018:350) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Wibowo (2016:70) mengemukakan kinerja sebagai proses maupun hasil pekerjaan tentang bagaimana pekerjaan berlangsung. Sedangkan menurut Kasmir (2016:182) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seorang karyawan dalam suatu periode yang diukur dari kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan berdasarkan standart pencapaian yang harus dipenuhi. Menurut Robbins (dalam Sopiah dan Sangadji, 2018:351) terdapat lima indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja karyawan, yaitu (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan waktu, (4) Efektivitas, (5)Kemandirian.

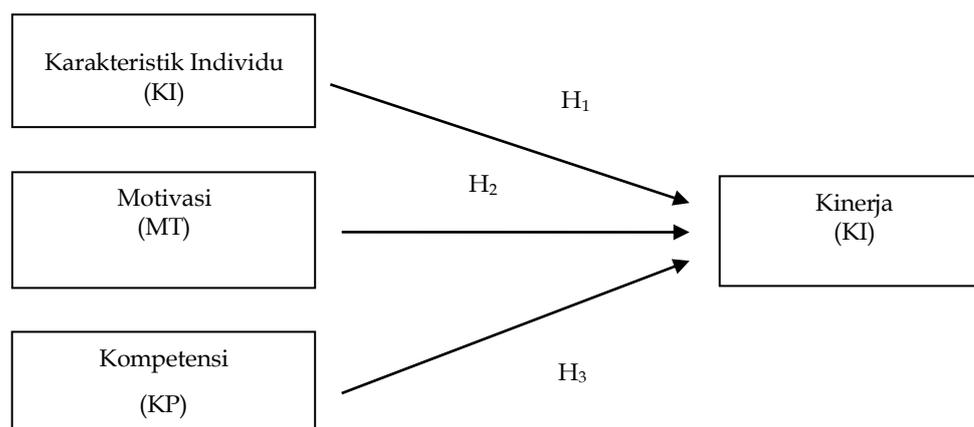
## Penelitian Terdahulu

**Tabel 3**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Teknik Analisis</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Setiawan (2013)	<b>Dependen :</b> Kinerja karyawan <b>Independen :</b> Disiplin kerja dan motivasi	Analisis Regresi Linier Beranda	Disiplin Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
Lakoy (2013)	<b>Dependen :</b> Kinerja Pegawai <b>Independen :</b> Motivasi kerja, kompensasi dan pengembangan karir.	Analisis Regresi Linier Berganda	Motivasi Kerja dan kompensasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan pengembangan karir memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
Sajangbati (2013)	<b>Dependen :</b> Kinerja Pegawai <b>Independen :</b> motivasi, disiplin dan kepuasan	Analisis Regresi Linear Berganda	Motivasi, disiplin dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
Lomban <i>et al.</i> (2015)	<b>Dependen :</b> Kinerja Pegawai <b>Independen :</b> Motivasi, Upah Dan Disiplin kerja.	Analisis Regresi Linear Berganda	Motivasi dan upah memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan disiplin kerja memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
Aqsa dan Fitriansyah (2017)	<b>Dependen :</b> Kinerja Karyawan <b>Independen:</b> Kompetensi	Analisis regresi linier sederhana	Kompetensi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
Ardiansyah dan Sulistirowati (2018)	<b>Dependen:</b> Kinerja Karyawan <b>Independen :</b> Kompetensi dan kecerdasan emosional	Analisis regresi linier berganda	Kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
Sihombing <i>et al.</i> (2018)	<b>Dependen :</b> Kinerja karyawan <b>Independen :</b> karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan self efficacy	Analisis regresi linier berganda	Karakteristik individu dan <i>self efficacy</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
Simanjuntak dan Hazriyanto (2019)	<b>Dependen :</b> Kinerja Karyawan <b>Independen :</b> Karakteristik individu, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi	Analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda	Karakteristik individu, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber : Jurnal yang diolah (2013-2019)

## Rerangka Konseptual



**Gambar 1**  
**Rerangka Konseptual**

### Pengembangan Hipotesis

H<sub>1</sub> : Karakteristik Individu (KI) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (KK) PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani

H<sub>2</sub>: Motivasi (MT) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (KK) PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani

H<sub>3</sub>: Kompetensi (KP) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (KK) PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey dan komparatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, yang digunakan dalam meneliti sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menjelaskan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017:23).

### Gambaran dari Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2018:136). Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani yang berjumlah 48 orang.

### Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristiknya yang digunakan untuk pengujian (Suliyanto, 2018:177). Sampel yang baik adalah sampel yang dapat diuji dan menjelaskan dengan tepat karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani pada tahun 2020 sebanyak 48 orang. Jadi peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik sampling jenuh sebagai teknik sampling penelitian. Sampling jenuh adalah sampel yang apabila ditambah jumlahnya tidak akan menambah keterwakilan sehingga tidak berpengaruh terhadap nilai informasi yang diperoleh (Sugiyono, 2017:144)

## **Teknik Pengumpulan Data**

### **Jenis Data dan Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya, data yang diperoleh peneliti dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu : (1) Data Primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung terhadap karyawan dan pihak manajemen PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani, baik secara bebas maupun berstruktur (dengan menggunakan kuesioner) mengenai pengaruh karakteristik individu, motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. (2) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber berupa buku-buku yang relevan, jurnal, internet dan sumber lainnya yang terkait dengan penelitian ini.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2017:456) teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui lima cara yaitu observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan ketiganya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada subjek penelitian yaitu karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2017:225).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala *Likert*. Variabel yang diukur selanjutnya dirinci dalam indikator-indikatornya yang akan dijadikan sebagai acuan dalam menyusun pertanyaan dengan kategori penilaian : Sangat Setuju (SS), Setuju (ST), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

### **Variabel dan Definisi Operasional**

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2017:68). Variabel penelitian diambil berdasarkan permasalahan yang terjadi di tempat penelitian. Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel independent (karakteristik individu, motivasi dan kompetensi) dan variabel dependent (kinerja karyawan). Menurut Sugiyono (2017:68) menyatakan bahwa variabel independent merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab berubahnya variabel terikat. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas atau independent

## **Teknik Analisis Data**

### **Uji Validitas**

Validitas alat ukur merupakan tingkat ketepatan dan kecermatan suatu kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsinya (Suliyanto, 2018:233). Instrumen penelitian harus valid maksudnya adalah instrumen tersebut harus benar-benar mampu mengukur apa yang diukur dengan tepat dan cermat sehingga dapat memberikan informasi tentang nilai variabel yang diukur. Koefisien korelasi yang nilainya lebih kecil dari pada 5% atau *level of significance* menyatakan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator. Dasar analisis yang digunakan sebagai dasar uji validitas adalah sebagai berikut : (1) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka perhitungan tersebut valid, (2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka perhitungan tersebut tidak valid

### **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur yang mengukur objek yang sama (Ghozali, 2013:47). Uji reliabilitas digunakan untuk

menguji konsistensi jawaban responden dari kuesioner yang disebar. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan atau pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam mengukur reliabilitas, peneliti menggunakan Cronbach Alpha dengan criteria pertimbangan sebagai berikut : (1) Jika koefisien Cronbach Alpha > 0,60, maka instrument penelitian dinyatakan reliabel. (2) Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha < 0,60, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Sugiyono (2017:305) analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian dengan tujuan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen [Y], apabila dua atau lebih dari variabel independen [X] dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Persamaan regresi linear berganda untuk n variabel independen dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pengaruh variabel independen yaitu karakteristik individu (KI), motivasi (MT) dan Kompetensi (KM) terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (KK). Berdasarkan variabel yang digunakan tersebut, maka model regresi linear berganda dalam penelitian ini dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$$KK = a + b_1KI + b_2MT + b_3KM + e$$

#### **Keterangan :**

- KI = Kinerja Karyawan (Variabel Dependen)
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub> = Koefisien Regresi Karakteristik Individu
- b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi Motivasi
- b<sub>3</sub> = Koefisien Regresi Kompetensi
- KI = Karakteristik Individu (Variabel Independen)
- MT = Motivasi (Variabel Independen)
- KM = Kompetensi (Variabel Independen)
- e = Nilai Residu

### **Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi**

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengukur tingkat keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu karakteristik individu, motivasi dan kompetensi terhadap variabel tetap kinerja karyawan. Menurut Ghozali (2011:97) menunjukkan bahwa analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) merupakan alat ukur yang digunakan untuk melihat seberapa besarnya pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen, yang mana variabel independen yaitu karakteristik individu, motivasi dan kompetensi. Sedangkan variabel dependennya adalah kinerja karyawan. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2018:97). Hasil dari perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan perhitungan melalui SPSS terdapat dua kriteria dengan ketentuan sebagai berikut : (1) Jika nilai R<sup>2</sup> = 1 atau mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. (2) Jika nilai R<sup>2</sup> = 0 atau mendekati 0, menunjukkan bahwa semakin lemah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:181) menunjukkan bahwa uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis grafik. Kriteria pengambilan keputusan menurut Ghozali (2018:163) dengan melihat grafik *normal probability plot* yaitu : (1) Jika data menyebar digaris diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka pola distribusi dikatakan normal dan memenuhi asumsi normalitas. (2) Jika data menyebar jauh di sekitar garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka pola distribusi dikatakan tidak normal dan tidak memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

Dalam mengujian selanjutnya, uji yang digunakan adalah uji multikolinearitas. Menurut Ghozali (2016:103) menyatakan bahwa cara mendeteksi multikolinearitas adalah dengan menganalisis matrik korelasi antar variabel bebas dan perhitungan nilai *Tolerance* dan *Varians Inflation Factor* (VIF). Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antar variabel bebas. Dasar pengambilan keputusan uji Multikolinearitas dapat dilakukan dalam dua cara, yaitu: (1) Berdasarkan nilai toleransi. Jika nilai toleransi  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas data yang diuji, sedangkan jika nilai toleransi  $< 0,10$  maka terjadi multikolinearitas data yang diuji. (2) Berdasarkan nilai VIF (*Varians Inflation Factors*). Jika nilai VIF  $< 10$ , menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan jika nilai VIF  $> 10$ , menunjukkan terjadinya multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengambilan keputusan yang digunakan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas adalah dengan grafik scatter plot. Apabila hasil uji menunjukkan adanya pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola maka terjadi heteroskedastisitas. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y.

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2016:97) menunjukkan bahwa tujuan uji kelayakan model adalah untuk mengetahui ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Kriteria pengujian pada uji F dengan membandingkan taraf signifikansi uji F sebesar 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) sebagai berikut : (1) Jika nilai signifikansi Uji F  $< 0,05$  menunjukkan bahwa karakteristik individu, motivasi dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (2) Jika nilai signifikansi Uji F  $> 0,05$  menunjukkan bahwa karakteristik individu, motivasi dan kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Tujuan suatu penelitian menggunakan uji t adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011:97). Taraf signifikansi yang digunakan adalah sebagai berikut: (1) Jika taraf signifikan  $t < 0,05$ , maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. (2) Jika taraf signifikan  $t > 0,05$ , maka variabel independen secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

#### Uji Validitas

Tabel 4  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Karakteristik Individu (KI)	KI 1	0,592	0,291	Valid
	KI 2	0,563	0,291	Valid
	KI 3	0,685	0,291	Valid
	KI 4	0,713	0,291	Valid
	KI 5	0,689	0,291	Valid
Motivasi (MT)	MT 1	0,657	0,291	Valid
	MT 2	0,845	0,291	Valid
	MT 3	0,663	0,291	Valid
	MT 4	0,773	0,291	Valid
	MT 5	0,637	0,291	Valid
Kompetensi (KM)	KM 1	0,744	0,291	Valid
	KM 2	0,649	0,291	Valid
	KM 3	0,708	0,291	Valid
	KM 4	0,559	0,291	Valid
	KM 5	0,624	0,291	Valid
	KM 6	0,695	0,291	Valid
	KM 7	0,691	0,291	Valid
Kinerja Karyawan (KK)	KK 1	0,631	0,291	Valid
	KK 2	0,750	0,291	Valid
	KK 3	0,725	0,291	Valid
	KK 4	0,666	0,291	Valid
	KK 5	0,625	0,291	Valid

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4 diatas, dapat dinyatakan bahwa semua butir pernyataan yang mengukur variabel karakteristik individu (KI), motivasi (MT), kompetensi (KM) dan kinerja karyawan (KK), seluruh item tersebut dinyatakan valid. Hal ini terjadi karena keseluruhan item pernyataan mempunyai nilai r hitung > r tabel.

#### Uji Reliabilitas

Tabel 5  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Karakteristik Individu	0,655	Reliabel
Motivasi	0,763	Reliabel
Kompetensi	0,792	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,687	Reliabel

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2021

Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa keempat variabel dalam kuesioner ini reliabel karena nilai Cronbach Alpha diatas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki data yang konsisten artinya apabila pernyataan diajukan kembali akan memiliki jawaban yang hampir sama dari sebelumnya.

## Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6  
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
1	(Constant)	8.477			2.341	.024
	KI	.058		.049	.278	.782
	MT	.037		.041	.290	.773
	KM	.350		.468	.495	.016

a. Dependent Variabel : KK

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$KK = 8,477 + 0,058 KI + 0,037 MT + 0,350 KM + e$$

Selanjutnya deskripsi dari setiap koefisien akan dijelaskan dengan analisis sebagai berikut :

### Konstanta (8,477)

Konstanta merupakan nilai dari variabel tetap (KK), jika seluruh variabel bebas (KI, MT, dan KM) bernilai tetap. Nilai konstanta dalam regresi ini yaitu positif sebesar 8,477 yang artinya jika nilai variabel bebas karakteristik individu, motivasi dan kompetensi = 0, maka kinerja karyawan Kantor Pos Jemur Andayani sebesar 8,477.

### Koefisien Variabel Karakteristik Individu (0,058)

Koefisien variabel karakteristik individu bernilai positif. Hal ini berarti karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jika karakteristik individu meningkat sebesar 0,058 maka kinerja karyawan juga meningkat sebesar 0,058.

### Koefisien Variabel Motivasi (0,030)

Koefisien variabel motivasi bernilai positif. Hal ini berarti motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jika motivasi meningkat sebesar 0,030 maka kinerja karyawan juga meningkat sebesar 0,030.

### Koefisien Variabel Kompetensi (0,350)

Koefisien variabel kompetensi bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jika kompetensi meningkat sebesar 0,350 maka kinerja karyawan juga meningkat sebesar 0,350.

## Analisis Koefisien Korelasi ( R )

Tabel 7  
Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi

Model Summary <sup>b</sup>						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate		
1	.523 <sup>a</sup>	.273	.224	2.100		

a. Predictors : (Constant), KI, MT, KM

b. Dependent Variable : KK

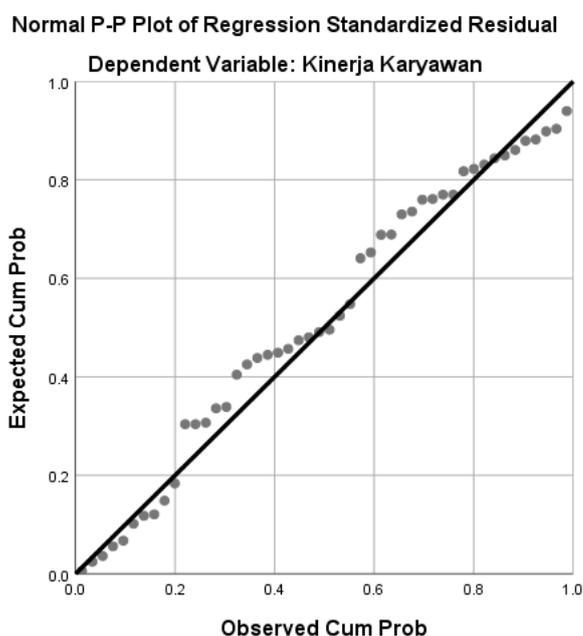
Sumber : Data Kuesioner diolah, 2021

Pada Tabel 7 diatas diperoleh nilai korelasi ( R ) sebesar 0,523 berarti hubungan variabel karakteristik individu, motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan sebesar 52,3%.

### Analisis Koefisien Determinasi ( R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan dengan variabel tetap. Nilai koefisien determiner pada Tabel 7 diatas sebesar 0,273 yang menunjukkan bahwa variabel karakteristik individu, motivasi dan kompetensi memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani sebesar 27,3% dan sisanya 72,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

### Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



**Gambar 2**  
Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plot  
Sumber : Data Kuesioner diolah, 2021

Gambar 2 diatas menunjukkan grafik uji normalitas berada disepanjang garis 45° sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut normal dan dapat digunakan dalam sebuah penelitian.

### Uji Multikolinearitas

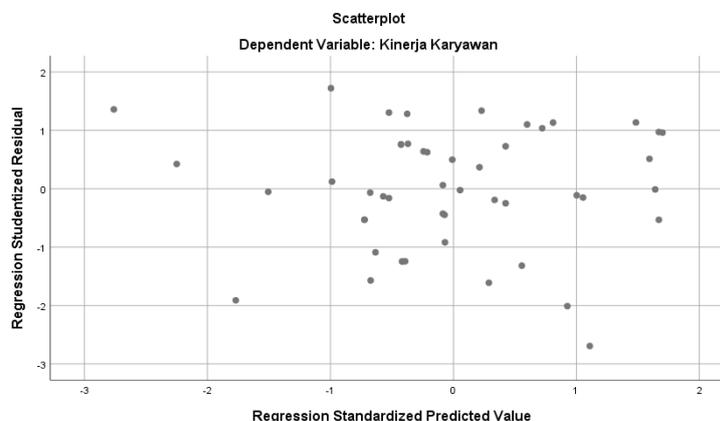
**Tabel 8**  
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Karakteristik Individu	0,522	1,916	Non Multikolinearitas
Motivasi	0,819	1,221	Non Multikolinearitas
Kompetensi	0,469	2,134	Non Multikolinearitas

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 8 diatas terlihat bahwa dari ketiga variabel bebas tersebut, semua nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan semua nilai VIF kurang dari 10 yang mengartikan dalam persamaan regresi ini tidak ditemukan korelasi antar variabel sehingga seluruh variabel bebas tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 3**  
**Grafik Scatter Plot**  
Sumber : Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa data tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas. Hal ini menandakan tidak terjadinya heteroskedastisitas sehingga model regresi dapat digunakan dalam melakukan penelitian kinerja karyawan berdasarkan variabel-variabel bebasnya yaitu karakteristik individu, motivasi dan kompetensi.

### Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 9  
Hasil Uji Kelayakan Model

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.927	3	24.309	5.512	.003 <sup>b</sup>
	Residual	194.052	44	4.410		
	Total	266.979	47			

a. Predictors : (Constant), KI, MT, KM

b. Dependent Variabel : KK

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan perhitungan Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai signifikan F sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,005. Hal tersebut mengartikan bahwa model regresi dalam penelitian ini dikatakan layak untuk menjelaskan pengaruh variabel karakteristik individu, motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.

### Hasil Uji Hipotesis

Tabel 10  
Hasil Uji Hipotesis (*t-test*)

Model	T	Sig.	Ket
Karakteristik Individu	.278	.782	Tidak Signifikan
Motivasi	.290	.773	Tidak Signifikan
Kompetensi	2.495	.016	Signifikan

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan perhitungan hasil uji hipotesis pada Tabel 10 diatas, menunjukkan bahwa:

#### **Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil perhitungan diatas diperoleh nilai signifikansi karakteristik individu adalah  $0,782 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan variabel karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga hipotesis pertama bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ditolak.

#### **Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil perhitungan diatas diperoleh nilai signifikansi motivasi sebesar  $0,773 > 0,05$ . Hal ini berarti variabel motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga hipotesis kedua bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ditolak.

#### **Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil perhitungan diatas diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi sebesar  $0,016 < 0,05$ . Hal ini menandakan variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga hipotesis ketiga bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan diterima.

### **PEMBAHASAN**

#### **Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian diatas variabel karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, ditunjukkan dengan nilai signifikan dari variabel karakteristik individu sebesar 0,782 lebih besar dari nilai 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. Menurut Kasmir (2016:189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian/karakteristik individu, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja. Namun dalam penelitian ini tidak membuktikan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini bisa disebabkan karena setiap individu mempunyai karakteristik yang berbeda-beda sehingga sulit bagi seseorang untuk mengubah karakter masing-masing untuk mendorong kinerjanya. Sehingga karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani memilih cara dengan meningkatkan kompetensi untuk mengoptimalkan kinerja tanpa memperhatikan karakteristik individu karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihombing *et al.* (2018) bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan oleh Simanjuntak dan Hazriyanto (2019) yang menyatakan karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

#### **Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa variabel motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai signifikan dari variabel motivasi sebesar 0,773 lebih besar dari nilai 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. Menurut Kasmir (2016:189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian/karakteristik individu, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja. Namun hasil penelitian ini tidak membuktikan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini dikarenakan karyawan PT. Pos Indonesia

(Persero) Jemur Andayani kurang termotivasi, karena sebagian besar merupakan pegawai tetap. Mayoritas pegawai tetap merasa berada diposisi yang nyaman (*comfort zone*) karena sudah berstatus pegawai tetap dan memiliki kepastian jaminan kerja. Dalam hasil data responden juga membuktikan bahwa jumlah karyawan dengan status pegawai tetap sebanyak 27 orang. Namun hal ini juga bisa disebabkan karena faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan namun tidak dibahas dalam penelitian ini seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, rancangan pekerjaan, dan lain sebagainya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lakoy (2013) bahwa motivasi kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan kajian yang dilakukan oleh Setiawan (2013), Lomban *et al.* (2015) dan Sajangbati (2013).

### **Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan pengujian di atas diperoleh hasil variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai signifikan dari variabel kompetensi sebesar 0,016 lebih besar dari nilai 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. Hasil penelitian ini sesuai dengan kajian teoritis yang dikemukakan oleh Amir (2015:87) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kompetensi, motivasi dan lingkungan. Hal tersebut menandakan bahwa kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani dapat mempermudah menyelesaikan pekerjaan sesuai jabatan masing-masing. Jika semakin meningkat kompetensi yang dimiliki, maka output kinerja karyawan juga mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah dan Sulistiyowati (2018) bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan oleh Aqsa dan Fitrianyah (2017).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut : (1) Karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani dikarenakan setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda sehingga sulit untuk mengubah karakter seseorang agar bisa mendorong kinerjanya. (2) Motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. Hal ini dikarenakan motivasi dalam perusahaan sudah terbentuk karena sebagian besar karyawannya adalah pegawai tetap. Dibuktikan dengan hasil deskripsi responden berdasarkan lama kerja di atas 3 tahun sebanyak 27 orang. Namun hasil tidak signifikan tersebut dapat disebabkan oleh adanya faktor lain yang mempengaruhi kinerja seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, rancangan kerja dan lain sebagainya. (3) Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan cara meningkatkan kompetensi karyawan dapat mempermudah menyelesaikan pekerjaan masing-masing bagian sehingga mengakibatkan meningkatnya kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani. Perusahaan juga memberikan pelatihan bagi karyawan untuk mendorong peningkatan kinerja karyawan.

### **Keterbatasan**

Dalam melakukan penelitian ini peneliti mengusahakan dan melaksanakan sesuai dengan prosedur-prosedur ilmiah yang tersedia, namun demikian masih memiliki

keterbatasan-keterbatasan yaitu: (1) Peneliti menyadari terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, namun didalam penelitian ini peneliti hanya membahas tiga variabel yaitu karakteristik individu, motivasi dan kompetensi. (2) Adanya keterbatasan sampel dalam penelitian ini yaitu hanya sebanyak 48 orang. Jika sampel yang digunakan lebih banyak mungkin akan memberikan hasil penelitian yang lebih baik lagi.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani sebagai berikut : (1) PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani diharap memperhatikan karakteristik setiap karyawannya sehingga memudahkan beradaptasi karyawan dengan pekerjaannya sehingga menjadikan sifat professional yang mampu meningkatkan kinerja karyawan. (2) Motivasi kerja PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani perlu ditingkatkan dengan harapan dapat meningkatkan kinerjanya, karena dengan motivasi kerja yang tinggi dapat mengoptimalkan kinerja karyawan. (3) PT. Pos Indonesia (Persero) Jemur Andayani diharapkan memperhatikan dan meningkatkan kompetensi setiap karyawannya. Program pelatihan perlu diterapkan untuk karyawan yang kurang kompeten dalam bidangnya sehingga tidak menurunkan hasil kerja. Selain itu bagi peneliti lain diharap menambah variabel lain, selain karakteristik individu, motivasi dan kompetensi agar lebih memahami variabel yang mempengaruhi kinerja.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M.F. 2015. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan*. Edisi pertama. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Aqsa, M.A. dan H. Fitriansyah. 2017. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Silver Silk Tour And Travel Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 8(1): 97-106.
- Ardana, I.K., N.W. Mujiati, dan I.W.M. Utama. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, dan \_\_\_\_\_. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ardiansyah, Y. dan L.H. Sulistyono. 2018. Pengaruh Kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* 2(1): 91-100.
- Fahmi, I. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariater dengan program IBM SPSS 19*. Edisi kelima. Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Aplikasi Analisis dengan program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasibuan, M.S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan 15. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Lakoy, G.F. 2013. Motivasi Kerja, Kompensasi, Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal EMBA* 1(4): 771-781.
- Lomban, M.C., S. Mandey, dan M.D. Walangitan. 2015. Pengaruh Motivasi, Upah dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Catatan Sipil Manado. *Jurnal EMBA* 3(1): 242-252.

- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Priansa, D.J. 2016. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Cetakan kedua. Alfabeta. Bandung.
- Robbins, S.P. dan T.A. Judge. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan \_\_\_\_\_. 2013. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sajangbati, I.A.S. 2013. Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Belitung. *Jurnal EMBA* 1(4): 667-678.
- Setiawan, A. 2013. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen* 1(4): 1245-1252.
- Sihombing, E.P., G.M. Sendow, dan Y. Uhing. 2018. Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan. *Jurnal EMBA* 6(4): 2858-2867.
- Simanjuntak, M.M. dan Hazriyanto. 2019. Pengaruh Karakteristik Individu, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bina Buana Batam. *Ejournal YMBZ* 2(4): 622-633.
- Sopiah. dan E.M. Sangadji. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan pertama. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan pertama. Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama. Andi. Yogyakarta.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Edisi kelima. Cetakan kesebelas. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.