

**KARAKTERISTIK INDIVIDU PENGGUNA TI  
SEBAGAI PREDIKTOR KEPUASAN KERJA DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi pada Staf Administrasi Fakultas Universitas Madura)**

*Mohammad Amir Furqon*  
*Universitas Madura*  
Email: [furqon.furqon1@gmail.com](mailto:furqon.furqon1@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini membahas tentang pentingnya teknologi informasi terhadap organisasi melalui penelitian karakteristik individu pengguna TI sebagai prediktor kepuasan kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja staf atau karyawan administrasi di Fakultas Universitas Madura. Penelitian ini menguji tentang pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja staf administrasi yang menggunakan TI dalam menjalankan tugas sehari-hari di fakultas Universitas Madura. Karakteristik individu staf administrasi terdiri atas indikator usia, gender, pendapatan, pendidikan, dan pengalaman. Kepuasan kerja diukur dari gaji/pembayaran, jenis pekerjaan, promosi, dan teman kerja. Kinerja karyawan diukur dari kemampuan teknik, kemampuan konseptual, dan kemampuan interpersonal. Penelitian ini menggunakan metode analisis path untuk menjawab pola dan hubungan antar variabel sedangkan data diolah dengan menggunakan *SPSS 15 for windows*. Sampel penelitian berjumlah 60 staf administrasi yang menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaannya. Metode dokumentasi dan wawancara terhadap beberapa responden dilakukan untuk melengkapi analisis kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *simple random sampling* atau pengambilan sampel acak sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja, dan juga berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja staf administrasi yang menggunakan TI dalam pekerjaan sehari-hari di fakultas Universitas Madura.

Kata Kunci : karakteristik individu pengguna TI , Kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

**PENDAHULUAN**

Teknologi membuat karyawan dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap untuk membuat keputusan yang lebih cepat dan memberikan lebih banyak peluang kepada karyawan untuk bekerjasama menyelesaikan tugas tertentu dan berbagi informasi. Menurut Parikesit (2009) pada masa kini yang terpenting

adalah bagaimana memiliki kemampuan membuat sistem yang lebih unggul dari pada yang lain sehingga mampu bertahan atau bahkan memenangkan persaingan yang begitu ketat.

Sistem yang unggul tidak lepas dari peran teknologi informasi yang mengandung konsep cepat, tepat, dan akurat. Wardiana (2002) dalam

seminarnya mendefinisikan *teknologi informasi sebagai* suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan serta merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Dalam wikipedia (2008) *teknologi informasi adalah* hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya. Menurut Purbo (2001) keberadaan Teknologi Informasi (TI) sebagai alat bantu yang sangat efektif bagi seseorang, institusi ataupun sebuah negara – jika mereka bertumpu pada kekuatan otaknya dan bukan pada kekuasaan, jabatan, kekayaan, serta kekuatan otot semata. Organisasi perlu memperhatikan fungsi dan peran teknologi informasi bagi manusia itu sendiri atau karyawan yang ada dalam organisasi. Teknologi informasi yang baik akan berdampak pada dua hal yaitu kemajuan dari sisi perusahaan atau instansi dan peningkatan skill dari karyawan (Okpara, 2004). Untuk itu diperlukan adanya pendidikan dan pelatihan bagi karyawan dalam rangka mengikuti perkembangan teknologi informasi. Dalam hal ini ditekankan adanya komitmen dari karyawan itu sendiri untuk mau berubah dengan meninggalkan penggunaan sistem kerja lama yaitu kurang memanfaatkan teknologi secara penuh sehingga kinerjanya kurang optimal. Salah satu faktor penentu perubahan dari sisi sumber daya manusia (karyawan) adalah karakteristik individu, dalam hal

ini melihat berbagai atribut yang melekat pada pribadi. Menurut Okpara (2004) karakteristik individu bisa berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Karakteristik individu dalam hal ini yang dilihat adalah usia, gender, pendapatan, pendidikan dan pengalaman.

Adanya perhatian terhadap unsur-unsur karakteristik individu merupakan salah satu indikasi upaya peningkatan kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang optimal diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan (Wendong, *et al*, 2008; Noermijati, 2008; Koesmono, 2005). Menyangkut kepuasan kerja tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, antara lain: pembayaran, jenis pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, dan promosi (Luthans, 1997 *dalam* Soedjono, 2005).

Menurut Lazer dan Wikstrom (1977) *dalam* Rivai (2004) indikator yang digunakan dalam menilai suatu kinerja dibagi dalam tiga kemampuan, antara lain (1) kemampuan teknis yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya. (2) kemampuan konseptual, yaitu memampukan untuk memahami kompleksitas perusahaan yang pada intinya masing-masing individu memahami tugas, fungsi, serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan. (3) kemampuan hubungan interpersonal, yaitu kemampuan bekerja sama dengan orang lain, memotivasi rekan kerja, melakukan negosiasi, dan lain-lain. Untuk selanjutnya ketiga aspek dari Lazer dan Wikstrom ini akan digunakan oleh peneliti sebagai rujukan dalam mengukur variabel kinerja.

Secara empiris karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Okpara (2004); Briantino (2004); Lumbanraja (2007); Hardianto (2008). Sedangkan karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja (Titisari dan Purnamie, 2000; Sutanto, 2003; Rivai, 2008).

Obyek dalam penelitian ini adalah penggunaan TI di Universitas Madura dimana yang menjadi populasinya adalah semua karyawan administrasi ditiap fakultas. Salah satu penggunaan TI yang paling besar berada di fakultas. Aktivitas staf administrasi yang berhubungan dengan TI meliputi akses internet, dan entri data bagian akademik, keuangan, serta bagian umum yang semua bekerja dalam satu sistem jaringan (yaitu SIMAT). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian karyawan administrasi yang menggunakan TI dalam mengerjakan tugas sehari-harinya untuk menunjang kegiatan akademis, seperti penyusunan KRS dan jadwal mata kuliah, pembuatan KHS, pembayaran SPP dan sebagainya yang mana semua sangat terkait dengan TI. Dengan mengetahui ketiga variabel tersebut (karakteristik individu, kepuasan kerja dan kinerja) maka diharapkan potensi yang dimiliki oleh masing-masing karyawan bisa dikembangkan (Lumbanraja, 2007).

Oleh sebab itu peneliti meneliti tentang **KARAKTERISTIK INDIVIDU SEBAGAI PREDIKTOR KEPUASAN KERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA** dengan studi pada staf administrasi fakultas sebagai pengguna TI Universitas Madura.

### **Rumusan Masalah**

Dari uraian diatas maka dapat memunculkan permasalahan dalam

bentuk beberapa pertanyaan antara lain:

1. Apakah variabel karakteristik individu mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Apakah variabel karakteristik individu mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Apakah variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Apakah variabel karakteristik individu mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. KAJIAN TEORITIS**

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

Perlunya mempertimbangkan karakteristik individu dari setiap individu yang terlibat dalam kegiatan organisasi dengan berbagai pendekatan agar seluruh potensi dapat tergali dengan optimal. Karakteristik adalah sikap dan tindakan atau semua yang dilakukan oleh manusia (Briantino, 2004). Karakter yang ada dalam masing-masing individu akan mempengaruhi kinerja individu tersebut. Mohyi (1999) dalam Hardianto (2008) menyatakan perilaku individu dalam organisasi adalah sikap dan tindakan atau tingkah laku individu dalam organisasi sebagai ungkapan dari kepribadian, persepsi, dan sikap yang berpengaruh terhadap prestasi (kinerja) dirinya dan organisasi.

Perlunya mempertimbangkan karakteristik individu dari setiap individu yang terlibat dalam organisasi, karena dalam setiap organisasi tidak pernah lepas dari peran manusia sebagai aktor atau penggerak organisasi itu sendiri. Di dalamnya (organisasi) terdiri atas beragam orang dengan berbagai karakter yang berbeda satu sama lain. Karakteristik

individu merupakan karakteristik pribadi anggota suatu organisasi yang pada dasarnya mempunyai dampak pada produktivitas, absensi, turnover karyawan, dan kepuasan kerja. Menurut Gibson *et al.* (2002) dalam Lumbanraja (2007) mengungkapkan bahwa karakteristik individu merupakan bagian kritis dalam perilaku keorganisasian, karena dapat digunakan untuk memprediksi kinerja individu, dimana kinerja organisasi terbentuk dari kinerja individu dan kelompok. Masih menurut Gibson (1996) dalam Lumbanraja (2007), mengklasifikasikan variabel individu dalam tiga kelompok. Yaitu : (1) Kemampuan serta keterampilan fisik dan mental, (2) variabel demografis antara lain: jenis kelamin, usia, dan ras, (3) latar belakang seperti keluarga, kelas sosial, dan pengalaman.

Dari beberapa pendapat yang telah diungkapkan diatas, maka peneliti menggunakan lima (5) indikator untuk karakteristik individu atau personal yaitu: usia, gender, pendidikan, pendapatan, dan pengalaman, karena dianggap relevan dengan karakteristik subjek yang akan diteliti.

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

Menurut Prawirosentono (1999) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Feldman, 1988 dalam Swasto, 2003 mendefinisikan kinerja sebagai perpaduan antara motivasi yang ada pada diri seseorang, dan kemampuannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi. Selain itu juga menjadi

keunggulan bersaing. Tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi tersebut. Antara kinerja individu dengan kinerja organisasi keduanya saling berkaitan. Bila kinerja individu baik maka kemungkinan besar kinerja organisasi juga baik.

(Mathis dan Jackson, 2006) menyatakan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut, usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi.

Menurut model *partner-lawyer* (Donnelly and Invancevich: 1994 dalam Rivai, 2004), kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor; (a) harapan mengenai imbalan; (b) dorongan; (c) kemampuan, kebutuhan, dan sifat; (d) persepsi terhadap tugas; (e) imbalan internal dan eksternal; (f) persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja. Sedangkan menurut Robbin (2003) bahwa kinerja diukur berdasarkan lima hal, yaitu *productivity*, *absence*, *turnover*, *citizenship*, dan *satisfaction*. Menurut Baron and Greenberg, (1990) kinerja pada individu juga disebut dengan *job performance*, *work outcome*, dan *task performance*.

#### **c. Kepuasan Kerja**

Menyangkut kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan suatu yang penting. Salah satu teori tentang kepuasan kerja adalah teori dua faktor (*Two factor theory*) dari Herzberg (Noermijati, 2008). Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator disebut juga dengan aspek intrinsik pekerjaan dan *dissatisfies* (*hygiene factor*) disebut juga aspek-aspek ekstrinsik pekerjaan. *Satisfies* adalah faktor-faktor yang

dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri atas: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk memperoleh penghargaan, tanggung jawab, prospek pekerjaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor tersebut tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies (hygiene factor)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, terdiri dari gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja, kebijaksanaan, peraturan perusahaan, jaminan sosial, keamanan tugas termasuk perawatan kesehatan, dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi kebutuhan biologis dan kebutuhan dasar karyawan. Kesimpulan teori ini, Herzberg menyarankan agar perusahaan melakukan *job enrichment*, yaitu suatu upaya menciptakan pekerjaan dengan tantangan, tanggung jawab, dan otonomi yang lebih besar.

Konsep "*achievement motivation*" dari McClelland ada hubungannya dengan "*Hygiene-Motivation Theory*" dari Herzberg. Orang yang termotivasi karena pencapaian hasil ingin mengetahui bagaimana tugasnya bisa dikerjakan dengan baik. Sedangkan orang yang tidak termotivasi karena pencapaian hasil (*low achievement motivation*) ingin mengetahui bagaimana perasaan orang lain padanya daripada bagaimana dia bisa bekerja dengan baik. Oleh karena itu ada orang yang kariernya berkembang lebih cepat dari yang lain walaupun latar belakang pendidikan dan masa kerjanya sama. Model teori lain yang berkaitan dengan kepuasan kerja yaitu teori *Edward Lawler* yang dikenal dengan *equity model theory* atau teori kesetaraan. Intinya teori ini menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasan dengan pembayaran. Perbedaan antara jumlah

yang diterima dengan jumlah yang dipersepsikan karyawan lain merupakan penyebab utama terjadinya ketidakpuasan.

## **B . Kajian Empiris**

Penelitian yang dilakukan oleh Okpara (2004) yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dalam hal ini karakteristik individu diukur berdasarkan usia, status, pendidikan, pendapatan, dan pengalaman. Sedangkan kepuasan kerja diukur berdasarkan upah/gaji, promosi, supervision, rekan sekerja, dan jenis pekerjaan itu sendiri. Dari hasil penelitian Okpara (2004) ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel karakteristik individu merupakan variabel penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja.

Sutanto (2003) meneliti tentang temperamen individu dihubungkan dengan kompensasi dan jenjang karier terhadap prestasi kerja karyawan. Subjek penelitiannya adalah tenaga penjual PT. Astra International berjumlah 50 responden. Data diolah dengan metode statistik *Chi-Square Test*. Dari hasil analisis dependensi antar faktor yang dilakukan oleh Sutanto diketahui bahwa :

1. Antara usia dengan prestasi tenaga penjual memiliki hubungan yang signifikan.
2. Antara tingkat pendidikan dengan prestasi tenaga penjual terdapat hubungan yang tidak signifikan.
3. Antara motif kerja dengan prestasi tenaga penjual terdapat hubungan yang signifikan
4. Antara masa kerja dengan prestasi tenaga penjual memiliki hubungan yang tidak signifikan.
5. Antara keadilan kompensasi dengan prestasi tenaga

penjual, memiliki hubungan yang cukup kuat atau signifikan.

6. Antara tersedianya kesempatan maju dalam karier dengan prestasi tenaga penjual, memiliki hubungan yang cukup kuat.
7. Antara temperamen dengan prestasi tenaga penjual terdapat hubungan yang cukup kuat.

Sedangkan Noermijati (2008) melakukan kajian terhadap kepuasan kerja dan kinerja spiritual manajer operasional. Penelitian dilakukan di industri kecil dan menengah (IKM) khususnya perusahaan kecil rokok sigaret kretek tangan di wilayah Malang dengan jumlah sample sebanyak 157 manajer operasional dari 47 perusahaan kecil rokok SKT. Dengan menggunakan metode analisis faktor dan *structural equation modeling* (SEM).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Noermijati dapat disimpulkan bahwa variabel motivator berpengaruh terhadap kepuasan kerja, juga berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

Bonache (2005) meneliti tentang kepuasan kerja diantara karyawan ekspatriat, repatriat dan domestik. Dalam penelitian menampilkan beberapa perbedaan yang signifikan dalam kepuasan terhadap karakteristik pekerjaan, prospek karier, dan komunikasi internal. Melalui uji one-way ANOVA dapat ditemukan beberapa kesimpulan. Pertama, antara karyawan domestik dan repatriat, ekspatriat secara umum lebih puas terhadap sejumlah karakteristik kerja terutama dalam hal ragam pekerjaan dan pemberian otonomi, kesempatan belajar, membuat mereka memiliki pengetahuan dan cukup tanggung

jawab. Kedua, kepuasan ekspatriat akan prospek karier kedepan berbeda dan lebih tinggi diantara dua kelompok yang lain. Terakhir ditemukan bahwa karyawan ekspatriat merasa kurang puas dengan komunikasi internal perusahaan.

Sedangkan Millette dan Marylene Gagne (2008) penelitiannya tentang memaksimalkan motivasi, kepuasan dan kinerja sebagai dampak dari karakteristik pekerjaan para relawan. Hasilnya dari 315 relawan, yang kembali sebanyak 143. namun yang digunakan atau dianalisis sebanyak 124 karena 19 kuesioner tidak diisi secara lengkap. Terdapat hubungan signifikan dan positif antara *motivating potential score* (MPS) terhadap RAI, dan MPS berhubungan signifikan terhadap motivasi intrinsik. MPS juga berhubungan positif terhadap kepuasan kerja. MPS berpengaruh positif dan signifikan terhadap total kinerja.

Soedjono (2005) yang meneliti tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja organisasi dan kepuasan kerja karyawan dengan analisis SEM. Maka diketahui bahwa ada pengaruh signifikan dari budaya organisasi terhadap kinerja organisasi. Sedangkan kinerja organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Menyangkut hubungan langsung dari budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan dalam penelitiannya dinyatakan juga berpengaruh signifikan atau ada pengaruh langsung.

Menurut Koesmono (2005) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi terhadap kepuasan kerja. Sedangkan budaya organisasi terdapat pengaruh langsung terhadap motivasi dan kinerja. Dari hasil penelitiannya juga diketahui bahwa motivasi merupakan hal yang

pokok dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Selain itu dilihat dari hasil penelitian yang dilakukannya, ternyata kepuasan kerja hanya berpengaruh kecil terhadap kinerja.

Briantino (2004) dengan penelitiannya yang berjudul Analisis Karakter dan Profil Individu serta Implikasinya terhadap Kepuasan Tim Kerja. Setelah dilakukan analisis dengan uji cji-square maka diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan karakter individu.

Hal serupa juga dilakukan oleh Titisari dan Purnamie (2000) dengan penelitiannya yang berjudul Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Prestasi Kerja. Dengan menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) diketahui bahwa untuk pengaruh tidak langsung karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap prestasi kerja diperoleh pemahaman bahwa usia, pengalaman kerja, ragam pekerjaan, dan identitas tugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan bekerja keras. Usia, pendidikan, pengalaman kerja dan ragam pekerjaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kesetiaan. Pengalaman kerja, ragam pekerjaan, identitas tugas dan otonomi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kebanggaan karyawan. Selanjutnya diketahui bahwa kemauan bekerja keras dan kesetiaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kecakapan. Sedangkan kemauan bekerja keras, kesetiaan dan kebanggaan karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengetahuan tentang pekerjaan. Sedangkan perubahan dalam karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan yang berpengaruh langsung terhadap prestasi kerja adalah ragam pekerjaan dan identitas tugas.

Armanu (2005) melalui pendekatan konsep menyimpulkan bahwa kepemimpinan dan budaya organisasi bisa saling pengaruh mempengaruhi; kepemimpinan berpengaruh terhadap strategi organisasi; budaya organisasi berpengaruh terhadap strategi organisasi; kepemimpinan dan budaya organisasi berpengaruh terhadap strategi organisasi; serta kepemimpinan, budaya organisasi, dan strategi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

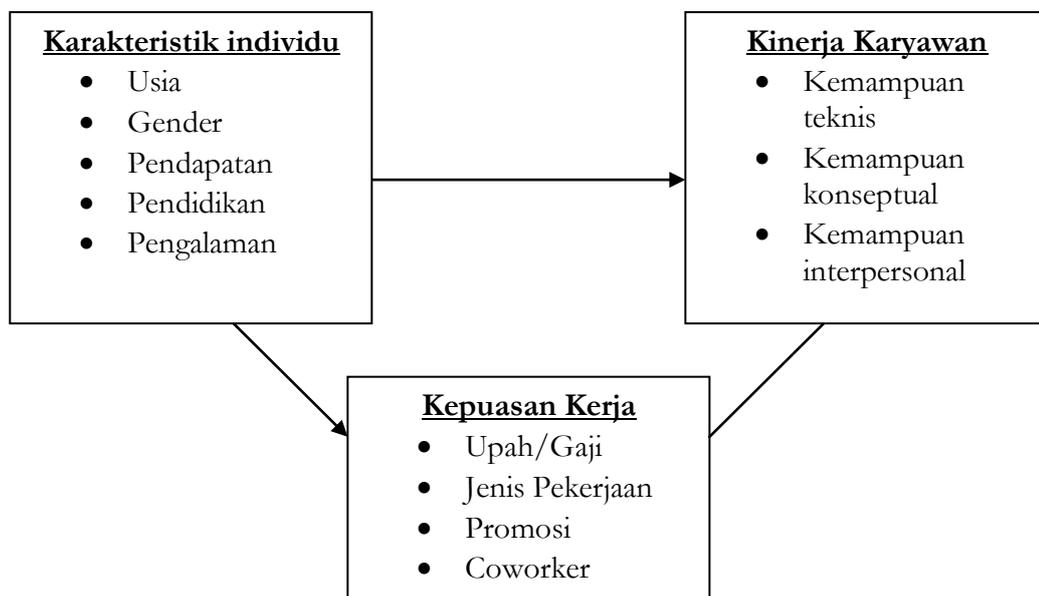
Berdasarkan kajian empiris yang telah dipaparkan diatas, semua menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara karakteristik individu atau personal terhadap kepuasan kerja dan kinerja serta kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan dan sekaligus kelebihan penelitian ini dengan penelitian terdahulunya adalah dalam penelitian ini tidak hanya sekedar mengamati pengaruh antar beberapa variabel terhadap variabel yang lain, namun juga mengamati sejauh mana peran teknologi informasi dapat mendukung kemajuan organisasi tersebut melalui penelitian langsung terhadap staf atau karyawan pengguna TI itu sendiri. Walaupun penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Okpara (2004) dimana beliau meneliti karakteristik individu sebagai prediktor kepuasan kerja para manajer TI. Beliau hanya meneliti manajer TI saja sehingga melalui penelitian kali ini tidak sebatas manajer atau atasan namun juga melibatkan staf atau karyawan sebagai pengguna TI sehingga diharapkan kepuasan kerja bisa berdampak pada kinerja mereka dan berujung pada kemajuan organisasi yang bersangkutan.

## **1. KERANGKA KONSEP PENELITIAN Kerangka Pikir**

Berdasarkan pengertian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu berpengaruh secara langsung terhadap kinerja (Sutanto, 2003; Rivai, 2008; Titisari dan Purnamie, 2000). Sedangkan karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Okpara, 1996; Hardianto, 2008;

Lumbanraja, 2007; Briantino, 2004). dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja (Noermijati, 2008; Wendong, 2008; Dwipasari, 2006). Oleh sebab itu dengan merujuk beberapa penelitian terdahulu, maka dibuatlah kerangka pikir sebagai berikut:



**Gambar 3.1. Conceptual Framework yang menunjukkan hubungan variabel Karakteristik individu, Kinerja dan Kepuasan kerja.**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Tentang hasil uji validitas dan reliabilitas, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen atau item dari semua variabel dalam penelitian ini adalah valid dengan r untuk semua item pertanyaan diatas 0,3. sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai alpha untuk masing-masing variabel penelitian diatas 0,6, yang berarti semua instrumen dari penelitian ini adalah reliabel sehingga

data tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis penelitian.

**Uji Asumsi Klasik**

Penelitian dengan path analysis dimana merupakan terapan dari analisis multi-regresi. Sebagai langkah awal sebelum melakukan analisis regresi, maka harus memenuhi asumsi-asumsi klasik yang mendasari. Asumsi klasik tersebut terdiri atas:

**Uji Normalitas**

Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik)

pada sumbu diagonal dari grafik. Gambar dibawah ini menunjukkan titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, sehingga model regresi layak dipakai untuk prediksi.

### Heterokedastisitas

Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil pengujian heterokedastisitas pada gambar dibawah ini menunjukkan titik-titik dalam grafik *scatterplot* menyebar secara acak, tanpa adanya suatu pola yang jelas, serta menyebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas pada model sehingga model layak digunakan.

## 2. ANALISIS PATH

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung oleh analisis statistik *Path analysis* (analisis jalur) dalam analisis datanya menggunakan bantuan program *SPSS*

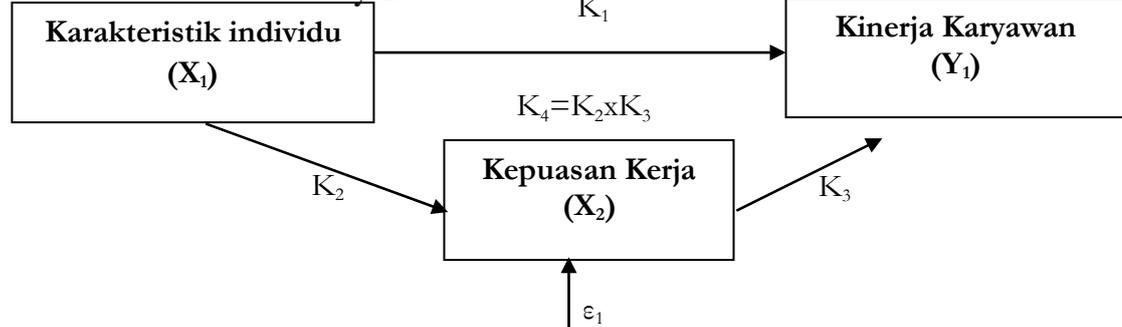
*15 for windows*. Pendekatan kuantitatif dengan path analysis ini digunakan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh variabel independen dalam hal ini karakteristik individu terhadap variabel dependen dalam hal ini kinerja karyawan atau staf baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Pengaruh-pengaruh itu tercermin dalam apa yang disebut koefisien jalur yang sebenarnya adalah koefisien regresi yang dibakukan (Beta :  $\beta$ ) (Ghozali, 1996)

Langkah perhitungan analisis path:

- Pertama merancang model berdasarkan konsep dan teori.

Berikut adalah model diagram jalur yang dikembangkan dalam penelitian ini berdasarkan paradigma hubungan antar variabel termasuk jalur struktural dan nilai yang menyatakan hubungan atau pengaruh antar variabel :

Gambar Model Path Analysis



Keterangan:

$X_1$  = Karakteristik individu  
 $X_2$  = Kepuasan kerja  
 $Y_1$  = Kinerja karyawan  
 $K_1, K_2, K_3$  = Koefisien jalur  
 $\epsilon_1, \epsilon_2$  = error/variabel lain diluar model yang ikut mempengaruhi variabel terikat.

Model diatas dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$S_{\text{Kepuasan kerja}} = K_2 \text{ Karakteristik individu} + \epsilon_1$

$S_{\text{Kinerja karyawan}} = K_3 \text{ Kepuasan kerja} + K_1 \text{ Karakteristik individu} + \epsilon_2$

Diagram jalur dalam model ini terdiri atas dua jalur, yaitu pengaruh

langsung ( $K_1$ ,  $K_2$ ,  $K_3$ ), dan pengaruh tidak langsung ( $K_4=K_2 \times K_3$ ).

- Langkah kedua : Memeriksa asumsi, antara lain:

- Hubungan antar variabel linier
- Model diagram path diatas bersifat rekursif yaitu: sistem aliran kausal ke satu arah.
- Merupakan data Variabel endogen (variabel yang mempunyai anak panah menuju ke arahnya) minimal dalam skala interval.
- Variabel diukur tanpa kesalahan (instrumen valid dan reliabel).
- Model telah dispesifikasi dengan benar (berdasarkan teori dan konsep).

- Langkah ketiga, perhitungan koefisien path.

Dalam langkah ini yaitu melihat koefisien path untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian. Dasar pengujian hipotesis adalah taraf signifikansi yang diperoleh dengan menggunakan uji t pada taraf signifikansi  $\text{Alpha} = 0,05$  atau  $p \leq 0,05$ .

Variabel dengan koefisien pengaruh total terbesar adalah yang berpengaruh dominan. Untuk pengaruh tidak langsung diperoleh dengan cara mengalikan nilai koefisien pengaruh langsung antar variabel yang dimodelkan. Bila terdapat salah satu jalur tidak signifikan, maka jalur tersebut akan dikeluarkan dari model path yang digunakan.

#### **Uji analisis path pengaruh langsung ( $K_1$ , $K_2$ , $K_3$ )**

- Jalur  $K_1$  = variabel Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebagai hipotesis 1. Hasil analisis menunjukkan variabel karakteristik individu secara langsung berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan dengan melihat nilai

signifikansi t sebesar 0,002, dimana nilai signifikansi  $t < 0,05$  dan nilai standar koefisien beta sebesar 0,389 sehingga hipotesis 1 diterima (karakteristik individu berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan).

- Jalur  $K_2$  = variabel Karakteristik Individu (X1) terhadap Kepuasan Kerja (X2) sebagai hipotesis 2. Hasil analisis menunjukkan variabel karakteristik individu secara langsung berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karena nilai signifikansi t sebesar 0,001 atau signifikansi  $t < 0,05$ . sedangkan nilai standardize coefficients beta sebesar 0,407, sehingga hipotesis 2 diterima atau karakteristik individu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.
- Jalur  $K_3$  = variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan sebagai hipotesis 3. Hasil analisis path dengan regresi standardize menunjukkan nilai standardize coefficients beta sebesar 0,491 dan signifikansi t sebesar 0,000. oleh karena itu hipotesis 3 diterima atau kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena nilai signifikansi  $t < 0,05$ .

#### **Uji analisis path pengaruh tidak langsung ( $K_4$ )**

Jalur  $K_4$  = variabel Karakteristik Individu (X1) terhadap Kinerja karyawan (Y) melalui Kepuasan Kerja (X2) sebagai hipotesis 4 dengan nilai standardize coefficients beta sebesar  $K_2 \times K_3 = 0,407 \times 0,491 = 0,1998$ . Hasil koefisien path menunjukkan adanya hubungan signifikan antara X1 terhadap X2 dan X2 terhadap Y. Oleh karena itu hipotesis 4 diterima atau karakteristik individu berpengaruh signifikan secara

tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Pengaruh total karakteristik individu (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) secara langsung dan tidak langsung sebesar  $\beta 0,389 + \beta 0,2 = \beta 0,589$

- Langkah keempat :  
Pemeriksaan uji validitas model;

Langkah ini dimaksudkan untuk mengetahui sah/tidaknya suatu analisis yang telah dilakukan. Pengujian validitas model dalam analisis path menggunakan koefisien determinasi dan teori trimming.

- koefisien determinasi total untuk mengetahui apakah model dapat menjelaskan informasi yang terkandung di dalam data. Perhitungan koefisien determinasi total dari setiap variabel bebas atau eksogen ke variabel terikat atau endogen. Berikut adalah hasil koefisien determinasi total:

$$R_m^2 = 1 - P_{e1}^2 \cdot P_{e2}^2 \cdot \dots \cdot P_{ek}^2$$

$$P_{e1} = \sqrt{1 - R_1^2} = \sqrt{1 - 0,151} = 0,921$$

$$P_{e2} = \sqrt{1 - R_2^2} = \sqrt{1 - 0,165} = 0,914$$

$$P_{e3} = \sqrt{1 - R_3^2} = \sqrt{1 - 0,241} = 0,871$$

$$R_m^2 = 1 - P_{e1}^2 \cdot P_{e2}^2 \cdot \dots \cdot P_{ek}^2$$

$$R_m^2 = 1 - (0,921)^2 \cdot (0,914)^2 \cdot (0,871)^2$$

$$= 1 - (0,848) \cdot (0,835) \cdot (0,759)$$

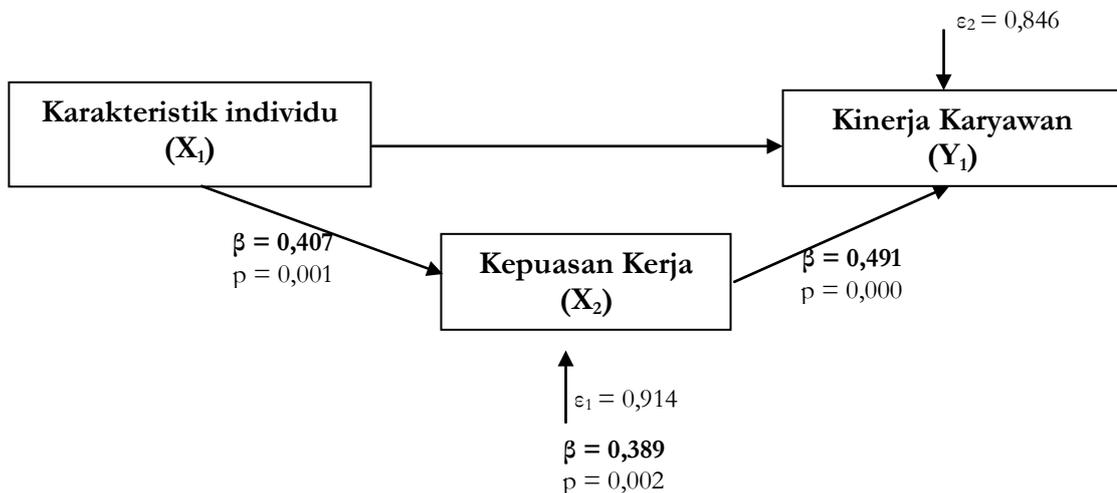
$$= 1 - 0,537$$

$$= 0,463$$

Artinya informasi yang terkandung dalam data adalah 46,3% dapat dijelaskan oleh model sedangkan 53,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

- Teori Trimming; jika terdapat jalur yang tidak signifikan akan di buang dan dilakukan perhitungan ulang. Pada perhitungan koefisien dalam model ini semua jalur signifikan.

Berikut disajikan hasil uji path analysis yang digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan hasil perhitungan dengan path analisis diatas selanjutnya dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$S_{\text{Kepuasan kerja}} = K_2 \text{ Karakteristik individu} + \epsilon_1$$

$$= \text{karakteristik individu} + 0,914$$

$$S_{\text{Kinerja karyawan}} = K_3 \text{ Kepuasan kerja} + K_1 \text{ Karakteristik individu} + \epsilon_2$$

$$\begin{aligned} &= 0,491 \\ \text{Kepuasan kerja} &+ 0,389 \text{ karakt.individu} \\ &+ 0,846 \end{aligned}$$

- Langkah kelima: Interpretasi hasil analisis.

Hasil tersebut diatas selanjutnya dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung karakteristik individu (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,389.
2. Pengaruh langsung karakteristik individu (X1) terhadap kepuasan kerja (X2) sebesar 0,407.
3. Pengaruh langsung kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,491
4. Pengaruh tidak langsung karakteristik individu (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui kepuasan kerja (X2) sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &\text{Pengaruh tak langsung X1 ke X2} \\ &\text{ke Y1} = 0,407 \times 0,491 \end{aligned}$$

$$= 0,20$$

Total pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan (korelasi X1 ke Y) sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &\text{Korelasi X1 ke Y} = 0,389 + (0,407 \\ &\times 0,491) \end{aligned}$$

$$= 0,589$$

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa

1. Karakteristik individu (usia, gender, pendidikan, pendapatan, pengalaman) berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan (kemampuan teknis, kemampuan konseptual, kemampuan interpersonal). Artinya semakin kuat karakter individu yang dimiliki karyawan

maka kinerjanya akan semakin baik.

2. Karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti tinggi-rendahnya tingkat kepuasan kerja individu atau karyawan salah satunya dipengaruhi oleh karakteristik individu tersebut.
3. Kepuasan kerja (pembayaran, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, promosi) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu, organisasi atau perusahaan perlu memperhatikan tingkat kepuasan kerja dari masing-masing karyawan secara adil sehingga akan berdampak terhadap kinerjanya.
4. Karakteristik individu berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

### Saran

Perlunya saran diberikan agar lebih berguna dan memberi kontribusi lebih besar bagi pengembangan ilmu maupun bagi dunia praktisi, maka diusulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh yang signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung dari variabel karakteristik individu dan kapuasan kerja terhadap kinerja karyawan bagian administrasi sebagai pengguna IT. Alangkah baiknya dipahami oleh pimpinan atau pihak terkait yang berada dilingkungan fakultas Universitas Madura sebagai sesuatu yang perlu ditindak lanjuti. Salah satunya dengan adanya perhatian terhadap indikator karakteristik individu itu sendiri yang terdiri atas usia, gender, pengalaman,

pendidikan, dan pendapatan dari tiap karyawan khususnya ketika melakukan perekrutan karena hal ini menyangkut kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas sehingga sangat berpengaruh terhadap kinerja.

2. Bagi penelitian yang akan datang pertimbangan untuk memperluas objek penelitian yang dimaksudkan untuk lebih meningkatkan kemampuan hasil penelitian dalam menggeneralisir suatu fenomena terutama diperusahaan jasa lainnya yang sejenis.

#### DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta. h. 171

Atmosoeprapto, Kisdarto. 2002. *Menuju SDM Berdaya dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*. Edisi 2 Jakarta: PT Alex Media Komputindo. h. 133-136.

Bonache, J. 2005. *Job Satisfaction among Expatriates, Repatriates and Domestic Employees*. Emerald Vol. **34**: 110 – 124.

Briantino, Yohanes. 2004. *Analisis Karakter dan Profil Individu serta Implikasinya terhadap Kepuasan Tim Kerja*. MB-IPB. DDC : 7 (25) Bri a. [http://www.adln.lib.unair.ac.id/g\\_o.php?id=jiptunair-gdl-s2-2000-titisari2c-779-achievemen&PHPSESSID=735f99a341908093de36c5a6ffbf67c](http://www.adln.lib.unair.ac.id/g_o.php?id=jiptunair-gdl-s2-2000-titisari2c-779-achievemen&PHPSESSID=735f99a341908093de36c5a6ffbf67c)

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam.Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling Teori Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.80*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hadipoerwono. 2000. *Pendidikan dan Pelatihan Efektif*. Jakarta: Garuda.

Hardianto, Willy Tri. 2008. *Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja*. Publikasi Ilmiah.

Heidjrahman, Husnan S. 2002. *Manajemen Personalialia*. BPFE. UGM

Koesmono, Teman H. 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. **7**: 171 – 188.

Li Wendong. et.al. 2008. *Effcts of Job Satisfaction, Affective Commitment and Job Involvement on Job Skill Ratings*.-----

Lopez, Augusto et.al., (2005). *Women's Empowerment: Measuring the Global Gender Gap*. [www.weforum.org](http://www.weforum.org). February, 25, 2009.

Lumbanraja, Prihatin. 2007. *Pengaruh Karakteristik Individu, Gaya*

- Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. Publikasi Ilmiah.
- Maholtra. 1996. *Marketing Research : an applied orientation*, New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Mathis, Robert L. Jackson, John H. 2006. *Human Recource Management*, Palupi Wuriarti (editor), 2004. Tenth Edition. South-Western. Diana Angelica. (penterjemah). 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Sepuluh. Salemba Empat. Jakarta.
- McKenna, Eugene. Nich Beech. 1995. *The Essence of Human Resource Management*, Totok Budi Santoso (editor), 2002. First Edition. Prentice Hall International. Totok Budi Santoso. (penterjemah). 2002. *The Essence of Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Satu. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Millette, Valerie. Marylene. 2008. *Designing Volunteers' Task to Maximize Motivation, Satisfaction and Performance: The impact of Job Characteristics on Volunteer Engagement*. Springer **32**: 11 – 22.
- Nimran, Umar. 1997. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: CV Citra Media.
- Noermijati. 2008. *Aktualisasi Teori Herzberg, Suatu Kajian Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Spiritual Manajer Operasional di Perusahaan Kecil Rokok Sigaret Kretek Tangan di Wilayah Malang*. Publikasi Ilmiah.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Okpara, J.O. 2004. *Personal Characteristics as Predictors of Job Satisfaction*. Emerald Vol. **17**: 327 – 338.
- Parikesit, Arli Aditya. 2009. Semangat "Religius" dalam Organisasi Teknologi Informasi*. [www.-----](http://www.-----)
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Program Pasca Sarjana Universitas Madura. 2007. *Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi*. Malang.
- Purbo, Onno W. 2001. *Menang Karena Pandai Bukan Karena Berkuasa*. <http://zalozal.wordpress.com/2008/11/19/ti-menurut-onno-w-purbo/>.
- Rivai, Hartati. 2008. *Hubungan Antara Karakteristik Individu dan Dimensi Iklim Kerja dengan Kinerja Perawat dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai*. E-Bursa Harvester.



Rivai, V. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Edisi 1. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Robin, S. 1996. Perilaku Organisasi. (Edisi Indonesia) jilid 1. Jakarta: Pringhalindo

Robin, S.P., Mary, Coulter. 2002.

Management, Bambang Sarwiji (editor), 2004. Seventh Edition. Prentice-Hall, Inc. Hermawan, T., Harry, Slamet (penterjemah). 2002.

Manajemen. Edisi Tujuh. PT INDEKS Kelompok Gramedia. Jakarta.

Rumini, Sri. dkk. 1997. Psikologi Pendidikan. Edisi ketiga. Yogyakarta: UPP IKIP Yogyakarta. h. 45-48.

Sedarmayanti. 2007. Manajemen SDM, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT Refika Aditama.

Sekaran, Uma. 2006. Research Methods for Business, Widyaningrum (editor), 2003. Forth Edition. John Wiley & Sons. Inc. Kwan, M. Y. (penterjemah). 2006. Metode Penelitian untuk Bisnis. Edisi Empat. Salemba Empat. Jakarta.

Siagian, S.P. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

- Simamora, Henry. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 2.  
Yogyakarta: STIE YKPN
- Soedjono. 2005. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 7: 22 – 47.
- Solimun, dkk. 2006. Pemodelan Persamaan Struktural Pendekatan PLS dan SEM. Malang: -----.
- Sutanto, Eddy M. 2003. Hubungan Antara Temperamen karyawan, Pemberian Kompensasi, dan Jenjang Karier yang Tersedia Terhadap Prestasi Kerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 5: 42 – 55.
- Swasto, Bambang. 2003. Pengembangan Sumber Daya Manusia (Pengaruhnya terhadap kinerja dan imbalan). Malang: Bayumedia
- Thoyib, Armanu. 2005. Hubungan Kepemimpinan, Budaya, Strategi, dan Kinerja: Pendekatan Konsep. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol.7: 60 – 73.
- Titisari, Purnamie. 2000. Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Karakteristik Individu Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Prestasi Kerja, *JIPTUNAIR*. TE 05/01 Tit p  
[http://www.adln.lib.unair.ac.id/g\\_o.php?id=jiptunair-gdl-s2-2000-titisari2c-779-achievemen&PHPSESSID=735f99a341908093de36c5a6ffbfd67c](http://www.adln.lib.unair.ac.id/g_o.php?id=jiptunair-gdl-s2-2000-titisari2c-779-achievemen&PHPSESSID=735f99a341908093de36c5a6ffbfd67c)
- Tua, Marihot Efendi Hariandja. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

[Informasi di Indonesia](http://www.Pusat%20Penelitian%20Informatika/Perkembangan%20Teknologi%20Informasi%20di%20Indonesia.htm). [http://www.Pusat Penelitian  
Informatika/Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia.htm](http://www.Pusat%20Penelitian%20Informatika/Perkembangan%20Teknologi%20Informasi%20di%20Indonesia.htm)

Wexkey, K.N. and Yukl. G.A. 1992.  
Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia.  
Terjemahan Muh. Shobaruddin. Rineka Cipta. Jakarta.

Wikipedia. 2008. Teknologi Informasi. [http://id.wikipedia.org/wiki/ Teknologi  
\\_ informasi](http://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_informasi).