

Pengaruh Beban Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Central Asia Tbk Kota Bandung

Ulfa Fitriani

Jurusan Manajemen STIE STEMBI

Email : Ulfaf1102@gmail.com

Abstrak

Tujuan_ Penelitian ini bertujuan untuk (1). Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia di Kota Bandung (2). Mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia di Kota Bandung.

Desain/Metode_ adalah pendekatan kuantitatif, responden merupakan Karyawan dari PT Bank Central Asia Tbk sebanyak 82 orang.

Temuan_ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Beban Kerja dan Karakteristik Individu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa Beban Kerja dan Karakteristik Individu merupakan variabel penting yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

Implikasi_ Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis dan dapat digunakan sebagai masukan bagi pimpinan dan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan penerapan Karakteristik Individu dan Beban Kerja yang baik di dalam perusahaan.

Originalitas_ Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis terhadap Karakteristik Individu dan Beban Kerja pada karyawan PT Bank Central Asia Tbk dengan cara menggunakan pengisian kuesioner yang dilakukan seluruh responden secara individu sebagai sampel penelitian.

Tipe Penelitian_ Studi Empiris/Studi Literatur

Kata Kunci : Beban Kerja, Karakteristik Individu, Kinerja Karyawan

I. Pendahuluan

Suatu organisasi yang professional tidak akan mampu mewujudkan suatu manajemen kinerja yang baik tanpa ada dukungan yang kuat dari seluruh komponen manajemen perusahaan dan juga tentunya para pemegang saham. Karena dalam konteks manajemen modern suatu kinerja yang sinergis tidak akan bisa berlangsung secara maksimal jika pihak pemegang saham atau para komisaris perusahaan hanya bertugas untuk menerima keuntungan tanpa memperdulikan berbagai persoalan internal dan eksternal yang terjadi di perusahaan tersebut. Manajemen kinerja akan dapat diwujudkan jika ada hubungan dan keinginan yang sinergi antara atasan dan bawahan dalam usaha mewujudkan visi dan misi perusahaan. Untuk itu salah satu dasar mewujudkan konsep manajemen kinerja adalah dengan mengembangkan dan mengedepankan komunikasi yang efektif antar berbagai pihak baik di lingkungan internal perusahaan dan eksternal perusahaan.

Sebagai salah satu Bank terbesar di Indonesia, PT. Bank Central Asia TBK selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Untuk menjadi Bank yang terbaik, kinerja karyawan perlu

diperhatikan agar stabilitas kinerja perusahaan terjaga dan dapat terus ditingkatkan. Maka dari itu kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diperlukan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan kinerja yang tinggi karyawan akan berusaha sebaik mungkin untuk mengatasi dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya. Sebaliknya dengan kinerja yang rendah akan mudah menyerah terhadap keadaan bila mendapatkan kesulitan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehingga akan sulit untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Kinerja merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi atau instansi, karyawan, yang merupakan aset terpenting dalam suatu instansi harus dikelola kinerjanya. Di kantor Bank BCA Burangrang kualitas karyawan diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh bank. Kualitas karyawan dapat diukur dengan penilaian perilaku kerja karyawan yang meliputi aspek pelayanan pelanggan, dorongan berprestasi, integritas dan kerjasama. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan membuktikan bahwa karyawan setiap harinya bekerja lebih giat untuk mencari nasabah untuk mendapatkan referral. Dengan banyaknya pesaing dalam dunia perbankan yang menawarkan produk sejenis kepada nasabah mengakibatkan persaingan yang ketat diikuti pula dengan tingginya target yang harus dicapai bank.

Maka dari itu, beban kerja karyawan menjadi tinggi. Beban kerja yang berlebihan atau terlalu banyaknya pekerjaan, sedikitnya waktu yang tersedia dan berdampak pada menurunnya kualitas kerja, misalnya banyaknya jumlah transaksi yang harus dilakukan petugas bank. Selain beban kerja, karakteristik individu juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sumber daya manusia dalam organisasi memiliki beragam karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Perbedaan karakteristik individu ini akan mempengaruhi sikap dan perilaku kerja anggota organisasi yang juga akan berpengaruh terhadap kinerja masing-masing anggota organisasi.

Maka dari itu tujuan penulis dalam penelitian masalah ini adalah sebagai berikut : (1) Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Bank Central Asia di Kota Bandung (2) Mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT Bank Central Asia di Kota Bandung.

II. Kajian Teori

Beban Kerja

Menurut Antonius Rino Vanchapo (2020:1) beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hsl tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja.

Menurut Mansoor dalam Kadek Ferrania Paramitadewi (2017) menyebutkan bahwa beban kerja telah diukur oleh konflik yang berada di tempat kerja. Pada saat tuntutan tugas dalam keadaan rendah, maka pegawai akan mampu melaksanakan tugas secara mudah dengan beban kerja yang rendah dan kinerja tetap pada tingkat optimal.

Menurut Komarudin dalam Milafatul Qoyyimah, Tegoeh Hari Abrianto, dan Siti Chamidah (2019) "beban kerja adalah suatu proses untuk menentukan jumlah jam kerja seseorang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu".

Pengertian beban kerja menurut Suwatno dalam Nova Ellyzar, Mukhlis Yunus, Amri (2017) adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi.

Surnarso dalam Jeky K R Rolos, Sofia A P Sambul, Wehelmina Rumawas (2018) menjelaskan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Sunyoto dalam R. Joko Sugiharjo dan Friska Aldata (2018), beban kerja adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja menurut Utomo dalam R. Joko Sugiharjo dan Friska Aldata (2018) adalah sebagai berikut:

- (a) Banyaknya pekerjaan;
- (b) Target kerja;
- (c) Kebosanan;
- (d) Kelebihan beban;
- (e) Tekanan kerja

Menurut Suci R. Mar'ih Koesmowidjojo dalam Milafatul Qoyyimah, Tegoeh Hari Abrianto, dan Siti Chamidah (2019) "Untuk mengetahui seberapa besar beban kerja oleh karyawan, maka perlu pengidentifikasian. Oleh hal itu, maka dalam dunia kerja dikenal beberapa indikator antara lain :

- a) Kondisi kerja
- b) Penggunaan waktu kerja
- c) Target yang harus dicapai

Dalam mengukur variabel beban kerja menurut Suwatno dalam Nova Ellyzar, Mukhlis Yunus, Amri (2017) digunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Jam kerja efektif
2. Latar belakang pendidikan
3. Jenis pekerjaan yang diberikan

Menurut Putra dalam Jeky K R Rolos, Sofia A P Sambul, Wehelmina Rumawas (2018) ada 4 indikator dalam beban kerja yaitu:

- 1) Target yang Harus Dicapai : Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
- 2) Kondisi Pekerjaan : Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.
- 3) Penggunaan Waktu : Kerja Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).
- 4) Standar Pekerjaan : Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Karakteristik Individu

Karakteristik Individu Organisasi merupakan kumpulan individu yang terikat dalam sebuah ikatan untuk mencapai tujuan. Masing-masing individu dalam organisasi mempunyai karakteristik yang unik dan berbeda satu dengan yang lain.

Dari beberapa pendapat, hampir semua mendefinisikan karakteristik individu sama, bisa disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah karakter-karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya.

Menurut Panggabean dalam Dayat Ikhsan Hajati, Dwi Wahyu A, dan Hj. Nurul Wahyuni (2018) karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai perwatakan tertentu .

Irawan dalam I Gusti Ayu Komang Mahayanti dan Anak Agung Ayu Sriathi (2017) menjelaskan dalam penelitiannya, karakteristik individu adalah minat, dimana sikap yang membuat seseorang puas akan obyek atau ide-ide tertentu. Minat memiliki dampak positif dalam pencapaian kepuasan kerja.

Menurut Ardana dkk dalam I Gusti Ayu Komang Mahayanti dan Anak Agung Ayu Sriathi (2017) karakteristik individu adalah minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.

Karakteristik Individu menurut Novita dalam Sylvia Sabarofek dan Magriet Ester Sawaki (2017) diwujudkan dalam lima variabel yaitu umur, jenis kelamin, pendapatan, pendidikan, dan pengalaman lebih lanjut dikatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja seorang pegawai.

Karakteristik individu menurut Dalimunthe dalam Iskandar (2017) adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu (10)

Sedangkan menurut Robbins dalam Dayat Ikhsan Hajati, Dwi Wahyu A, dan Hj. Nurul Wahyuni (2018) indikator karakteristik individu meliputi :

1. Sikap individu berasal dari hal-hal atau akibat-akibat yang berhubungan dengan perasaannya, seperti, senang atau suka terhadap suatu hal, baik yang berwujud maupun abstrak baik benda hidup ataupun benda mati.
2. Minat merupakan keinginan dan kecenderungan seseorang untuk melakukan perilaku dan untuk berkembang dan maju dalam beraktifitas.
3. Nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.
4. Kemampuan adalah kapasitas seseorang pegawai dalam melakukan dan menyelesaikan tugas dan pekerjaannya baik secara mental maupun fisik.

Robbins dalam I Gusti Ayu Komang Mahayanti dan Anak Agung Ayu Sriathi (2017) menyebutkan indikator-indikator karakteristik individu ini meliputi

- 1) kemampuan (*ability*) adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan,
- 2) nilai (*value*) didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga,
- 3) sikap (*attitude*) adalah pernyataan evaluatif-baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa,
- 4) minat (*interest*) adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu,
- 5) pendidikan, tingkat pendidikan seseorang yang mempengaruhi pola pikir yang nantinya berdampak pada tingkat kepuasan kerja sesuai dengan tuntutan-tuntutan pekerjaan,
- 6) kebutuhan sebagai segala sesuatu yang diperlukan oleh manusia untuk menyejahterakan hidupnya.

Kinerja Karyawan

Menurut Irfan Fahmi (2017:176) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas Amstron dan Baron dalam Irfan Fahmi (2017:176) mengatakan Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi .

Menurut Yoyo Sudaryo (2018:203) kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencarian suatu tujuan. Pencapaian tujuan yang maksimal merupakan buah dari kinerja tim atau individu yang baik, begitu pula sebaliknya, kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan juga merupakan akibat dari kinerja individu atau tim yang tidak optimal.

Menurut Mangkuprawira S dalam Yoyo sudaryo (2018 : 204) *Performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Dwiyanto dalam Prof Dr Hj Sedarmayanti (2017:287) indikator untuk mengukur kinerja organisasi :

1. Produktivitas : mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
2. Kualitas layanan : mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Responsibilitas : mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Akuntabilitas : seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih rakyat/ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai/norma eksternal yang ada di masyarakat/ yang dimiliki *stakeholders*.

Menurut Prof Dr Hj Sedarmayanti (2017:466) indikator kinerja organisasi :

1. Indikator performansi harus mengarah hasil dan semangat untuk menghasilkan nilai.
2. Indikator harus dapat diukur sehingga input dan output dapat dikuantifikasi. Parameter yang diukur dan dinilai bersifat unik dan memiliki dampak langsung terhadap area yang akan disempurnakan.
3. Unit dan personel yang diukur kinerjanya harus memahami metode penilaian dengan penjelasan minimal.
4. Hasil penilaian dapat dikomunikasikan segera.
5. Tersedia mekanisme penggabungan hasil penilaian kinerja dengan umpan balik dan belajar.
6. Terhubung objektif dengan kebijakan insentif dan kebijakan kepegawaian lainnya.
7. Bersifat seimbang, artinya indikator tidak didominasi indikator keberhasilan jangka pendek, tetapi diimbangi indikator yang menunjukkan kesiapan organisasi menyongsong masa depan/keberhasilan jangka panjang.

Indikator kinerja menurut Faustino Cardoso Gomes dalam D Permatasari (2016) :

1. *Quantity of work* (kuantitas bekerja)
 - a. Jumlah kerja yang dilakukan
 - b. Jumlah kerja yang dicapai dalam suatu periode tertentu
2. *Quality of work* (kualitas kerja)
 - a. Keterampilan dalam melaksanakan tugas
 - b. Kualitas yang dicapai berdasarkan syarat-syarat dan kesesuaian dan kesiapannya
3. *Job Knowledge* (pengetahuan kerja)
 - a. Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan
 - b. Luasnya pengetahuan mengenai keterampilan
4. *Creativeness* (kreativitas)
 - a. Keahlian gagasan
 - b. Kemampuan menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul
5. *Cooperation* (kerja sama)
 - a. Kesiediaan kerja sama dengan atasan
 - b. Kesiediaan kerja sama dengan rekan kerja
6. *Depentability* (dapat dipercaya)
 - a. Kesadaran dalam hal kehadiran
 - b. Dapat dipercaya dalam hal kehadiran
7. *Initiative* (inisiatif)
 - a. Semangat dalam melaksanakan tugas

- b. Semangat mengerjakan tanggung jawabnya
- 8. *Personal qualities* (kualitas pribadi)
 - a. Kepemimpinan
 - b. Integritas pribadi

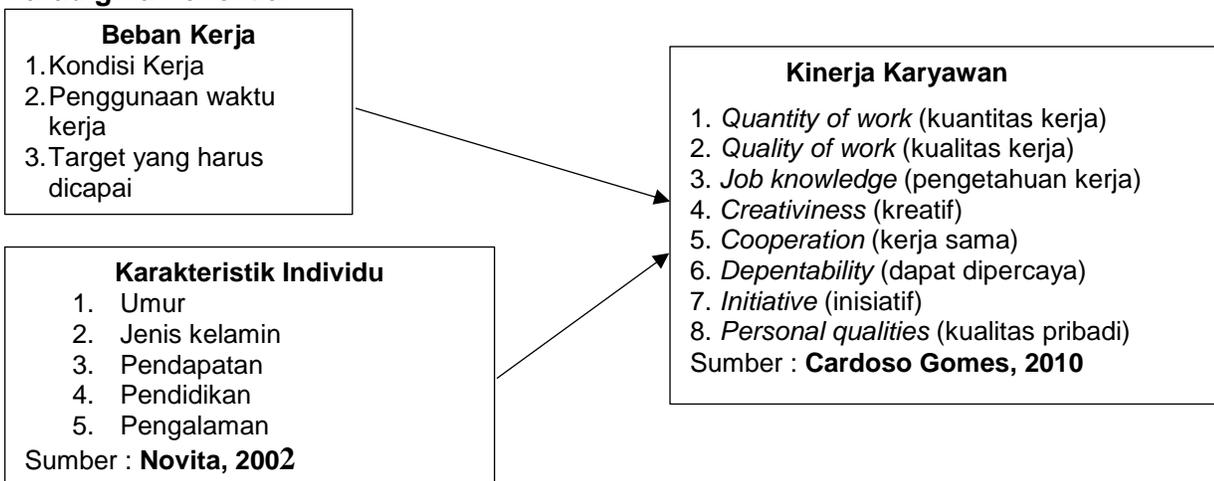
Hubungan Antar Variabel

Menurut Lisnayetti dalam Kadek Ferrania Paramitadewi (2017) menyatakan bahwa adanya keterkaitan hubungan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan, dimana jika beban kerja tinggi akan menyebabkan kinerja menurun, atau dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima seorang pegawai akan mempengaruhi kinerja dari pegawai tersebut begitu juga sebaliknya.

Menurut Lumbanraja dalam Iskandar (2019) yang menemukan hasil bahwa karakteristik individu, gaya kepemimpinan, beban kerja, budaya organisasi dan lingkungan kerja baik secara simultan (bersama-sama) maupun parsial (masing-masing) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurjaman dalam Erni Susana (2019) bahwa karakteristik individu dan prestasi kerja serta budaya organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap lingkungan kerja. Hasil penelitian Prabowo & Prawitasari dalam Erni Susana (2019) membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap peningkatan kinerja.

Paradigma Penelitian



Hipotesis

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian maka hipotesis yang diajukan penelitian adalah beban kerja, karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia di Kota Bandung.

III. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis.

Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang akan digunakan jenis variabel yang akan digunakan antara lain adalah *independent variable*(X), dan *dependent variable* (Y).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah :

- 1. Variabel independen
 - a. Beban Kerja (X1)

- b. Karakteristik Individu (X2)
- 2. Variabel dependen
Kinerja (Y1)

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh frontliner PT. Bank Central Asia Kota Bandung yang berjumlah 458 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan metode slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Jumlah sampel minimal adalah = $n = \frac{458}{1 + 458(0,1^2)} = 82$ responden

dimana *n* adalah ukuran sampel yang akan dicari, *N* adalah ukuran populasi dan *e* adalah *margin of error* yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan. Maka sampel penelitian ini sebanyak 82 responden.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu pencarian bahan-bahan dan toeri-teori dengan mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelaah literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.
- b. Observasi, yaitu pengumpulan data melalui pengamatan langsung pada objek yang diteliti.
- c. Kuisisioner, yaitu pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang bersifat tertutup dengan beberapa alternatif pilihan jawaban.
- d. Wawancara, yaitu cara pengumpulan data dengan berpedoman pada daftar pertanyaan sebelumnya. Cara ini berguna pula untuk mendapatkan masukan-masukan yang kiranya belum tercakup didalam pertanyaan kuisisioner.

Pengujian Instrumen

Untuk mengetahui data yang diperoleh dengan kuesioner dapat valid dan reliabel maka perlu dilakukan uji validitas dan reabilitas kuesioner terhadap butir-butir pernyataan. Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas dapat diketahui layak tidaknya data yang terkumpulkan. Dengan menggunakan instrument yang valid dan reliabel diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliable.

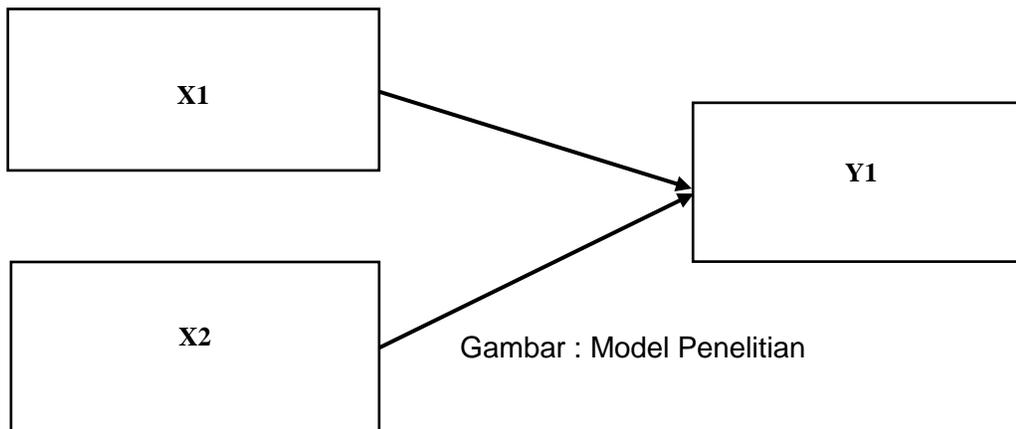
Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda Data yang diperoleh dari responden melalui hasil jawaban kuesioner, kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan persamaan sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Dimana:

- Y : Kinerja Karyawan
- A : Konstanta
- β_1, β_2 : Koefisien regresi
- X1 : Beban Kerja
- X2 : Karakteristik Individu



Gambar : Model Penelitian

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F.

1. Penelitian ini menggunakan uji F untuk menguji pengaruh secara simultan Beban Kerja (X1) dan Karakteristik Individu (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Kriteria pengujiannya adalah apabila $F_{sig} < 0,05$ maka secara simultan Beban Kerja (X1) dan Karakteristik Individu (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, demikian sebaliknya.

2. Penelitian ini menggunakan uji t untuk menguji pengaruh secara parsial Beban Kerja (X1) dan Karakteristik Individu (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Kriteria pengujiannya adalah apabila $t_{sig} < 0,05$ maka secara parsial Beban Kerja (X1) dan Karakteristik Individu (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, demikian sebaliknya.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Pada bab ini disajikan deskripsi tentang identitas responden dan analisis data kuantitatif. Dalam penelitian identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, dan masa kerja. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode slovin. yaitu sampel sebanyak 82 orang. Analisis kualitatif terdiri dari deskripsi variabel bebas yaitu Beban Kerja (X1), Karakteristik Individu (X2), dan deskripsi variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y). Analisis kuantitatif terdiri dari uji instrumen (uji Validitas dan Reliabilitas), analisis Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji F, Uji t.

Penelitian ini menguji pengaruh variabel bebas yang meliputi Beban Kerja (X1) dan Karakteristik Individu (X2), terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y). Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.0 dan *Microsoft Office Excel 2016*.

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

Responden terdiri dari laki-laki dan perempuan, ditunjukkan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	24	29,3%
Perempuan	58	70,7%
Total	82	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Tabel 4.1 Menunjukkan jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki, hal ini disebabkan karena karyawan *front office* di PT. Bank Central Asia kota Bandung lebih didominasi oleh perempuan.

2. Usia

Usia responden ditunjukkan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.2 Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< dari 25 tahun	41	50%
26 – 30 tahun	26	31,17%
> dari 30 tahun	15	18,3%
Total	82	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Tabel 4.2 Menunjukkan usia responden yaitu < dari 25 tahun lebih mendominasi yaitu sebesar 41 (50%) dibanding dengan usia 26 – 30 tahun dan > dari 30 tahun. hal ini disebabkan karena kualifikasi pada usia karyawan *front office* yang baru di PT. Bank Central Asia yaitu usia < dari 25 tahun

3. Masa Kerja

Masa kerja responden ditunjukkan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.3 Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase
Kurang dari 3 tahun	49	59,8%
3-5 Tahun	15	18,2%
Lebih dari 5 Tahun	18	22%
Total	82	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa masa kerja responden didominasi oleh responden yang memiliki masa kerja kurang dari 3 tahun yaitu sebesar 49 (59,8%) diikuti oleh responden yang memiliki lama bekerja lebih dari 5 tahun sebesar 18 (22%) dan diikuti oleh responden yang memiliki lama bekerja 3-5 tahun sebesar 15 (18,2%).

Hasil Tanggapan Responden

Setelah kuesioner diisi oleh responden dan dikembalikan, hasil angket kuesioner tersebut direkapitulasi dan dibuat tabulasi untuk mengetahui nilai angket berdasarkan frekuensi jawaban responden dan presentase jawaban responden pada tiap soal, untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia TBK Kota Bandung, maka disusun ke dalam beberapa kategori seperti yang terdapat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4 Persentase Skor Interval

No	Interval	Kategori
1	82-147	Sangat Rendah
2	148-212	Rendah
3	213-277	Cukup Tinggi
4	278-342	Tinggi
5	343-408	Sangat Tinggi

Sumber : Data primer diolah, 2020

Dari hasil perhitungan data pada variabel beban kerja, karakteristik individu dan kinerja karyawan ditampilkan dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 4.5 Total Tanggapan Responden

Nama Variabel	Total Skor	Kategori
Beban Kerja (X1)	358,16	Cukup tinggi
Karakteristik Individu (X2)	356,9	Cukup tinggi
Kinerja Karyawan (Y)	359	Cukup tinggi

Sumber : Data primer diolah, 2020

Dari data pada tabel 4.6 diatas dapat terlihat seluruh perhitungan skor tanggapan responden untuk masing-masing variabel penelitian secara keseluruhan (berdasarkan total skor), diantaranya yaitu, untuk variabel Beban Kerja sebesar (358,16) yang berarti tingkat Beban Kerja pada karyawan *front office* di PT. Bank Central Asia kota Bandung termasuk cukup tinggi. untuk variabel Karakteristik Individu sebesar (356,9) yang berarti tingkat kesesuaian karakteristik individu karyawan *front office* di PT. Bank Central Asia kota Bandung terhadap pekerjaan termasuk cukup tinggi. dan untuk variabel kinerja karyawan sebesar (359) yang berarti kinerja pada karyawan *front office* di PT. Bank Central Asia kota Bandung cukup tinggi.

Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini pengujian validitas instrumen dilakukan dengan teknik korelasi *product moment* dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Kriteria teknik korelasi *product moment* adalah bila nilai koefisien korelasi item total positif atau lebih besar dari r tabel maka item yang bersangkutan dinyatakan valid. Dengan nilai alpha 5% (dua sisi) dan responden sebanyak 82 maka diperoleh r tabel 0,217. Tabel 4.7 menunjukkan nilai korelasi item dengan r tabel.

Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Ritem-total	R Tabel	Keterangan
Beban Kerja (X1)			
Pernyataan 1	0,627	0,217	Valid
Pernyataan 2	0,879	0,217	Valid
Pernyataan 3	0,797	0,217	Valid
Pernyataan 4	0,799	0,217	Valid
Pernyataan 5	0,775	0,217	Valid
Pernyataan 6	0,769	0,217	Valid
Karakteristik Individu (X2)			
Pernyataan 1	0,674	0,217	Valid
Pernyataan 2	0,762	0,217	Valid
Pernyataan 3	0,787	0,217	Valid
Pernyataan 4	0,626	0,217	Valid
Pernyataan 5	0,673	0,217	Valid
Pernyataan 6	0,617	0,217	Valid
Pernyataan 7	0,584	0,217	Valid
Kinerja Karyawan (Y)			
Pernyataan 1	0,594	0,217	Valid
Pernyataan 2	0,789	0,217	Valid
Pernyataan 3	0,729	0,217	Valid
Pernyataan 4	0,729	0,217	Valid
Pernyataan 5	0,682	0,217	Valid
Pernyataan 6	0,775	0,217	Valid
Pernyataan 7	0,762	0,217	Valid
Pernyataan 8	0,628	0,217	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2020

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa ada 21 item instrumen penelitian yang dinyatakan valid karena r item total lebih besar dari r tabel, dengan demikian semua item dapat digunakan dalam penelitian.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *Product Moment*. Dengan responden sebesar 30 dan alpha 5% diperoleh standar nilai sebesar 0,60.

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Nilai	Keterangan
Beban Kerja	0,792	0,60	Reliabel
Karakteristik Individu	0,767	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,772	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2020

Nilai koefisien alpha pada tabel di atas lebih besar dari standar nilai yaitu 0,60. Dengan demikian item pengukuran pada masing-masing variabel dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.8

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.039	1.091		-0.952	0.344
	BEBAN KERJA	0.574	0.062	0.413	9.289	0.000
	KARAKTERISTIK INDIVIDU	0.691	0.050	0.615	13.832	0.000

a. Dependent Variable: KINERJA

Berdasarkan tabel tersebut maka diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = -1.039 + 0.574X_1 + 0.691X_2 + e$. Persamaan regresi linear di atas memperlihatkan hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependen* secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

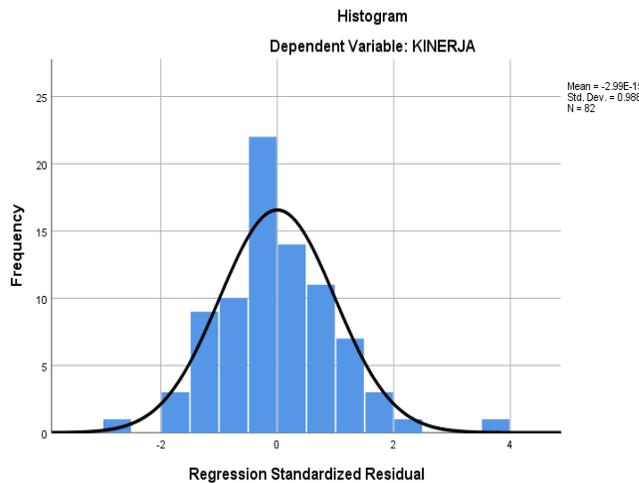
1. Nilai *constant* adalah -1.039, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel Beban Kerja dan Karakteristik Individu (nilai X_1 dan X_2 adalah 0) maka kinerja karyawan ada sebesar -1.039 satuan.
2. Nilai koefisien regresi Beban Kerja adalah 0,574, artinya jika variabel Beban Kerja (X_1) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel Karakteristik Individu (X_2) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kinerja karyawan meningkat sebesar 0,574. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *Beban Kerja* yang ada berkontribusi positif bagi kinerja karyawan.
3. Nilai koefisien regresi Karakteristik Individu adalah 0,691 artinya jika variabel Karakteristik Individu (X_2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel Beban Kerja (X_1) dan konstanta (a) adalah 0 (nol) maka kinerja karyawan meningkat sebesar 0,691. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Karakteristik Individu yang ada berkontribusi positif bagi kinerja karyawan. Sehingga semakin tinggi tingkat kesesuaian karakteristik individu terhadap pekerjaan, maka semakin tinggi kinerja karyawan.

Uji Asumsi Klasik

Dalam regresi linier berganda ada beberapa asumsi yang harus dipenuhi yaitu tidak ada multikolinieritas, tidak ada autokorelasi, tidak ada heteroskedastisitas dan data berdistribusi normal. Berdasarkan pernyataan tersebut maka model dalam penelitian ini akan dilihat apakah memenuhi beberapa asumsi di atas.

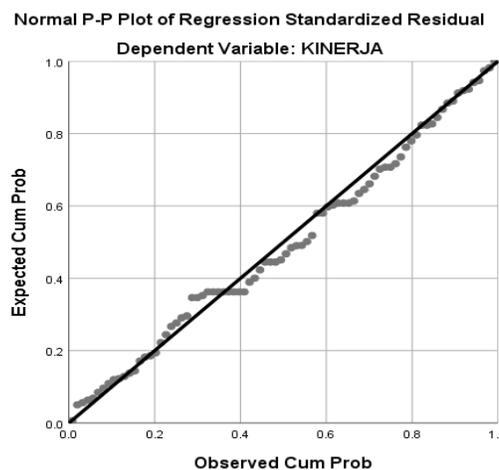
a. Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas

Dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.0 diperoleh grafik histogram yang menunjukkan garis kurva normal, berarti data yang diteliti berdistribusi normal. dan juga dengan melihat normal probability plot menunjukkan data berdistribusi normal karena garis (titik-titik) mengikuti garis diagonal serta dengan melihat nilai signifikansi pada sample kolmogorov-smirnov test yaitu $0,200 > 0,05$ yang berarti bahwa variabel bebas dari variabel terikat berdistribusi normal.



Gambar 4.1

Gambar Histogram : Kinerja Karyawan



Gambar 4.2

Hasil Normal Probability Plot : Kinerja

b. Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

Tabel 4.9 Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

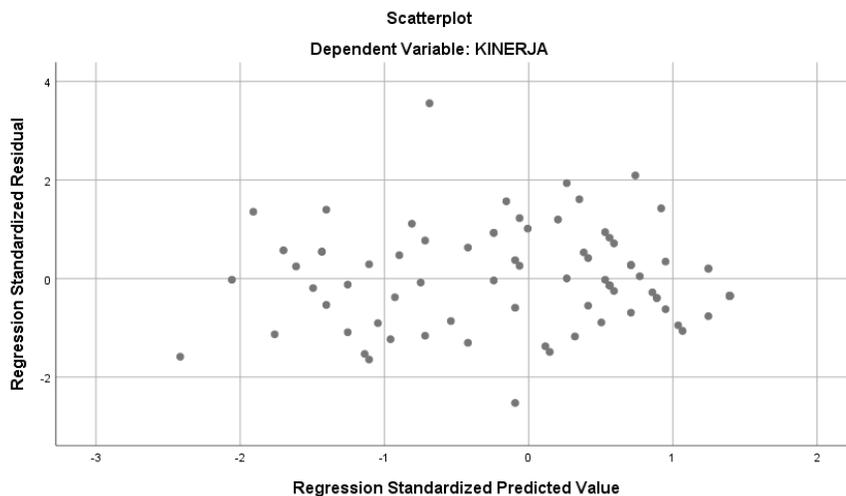
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Beban Kerja (X1)	0.419	2.386
	Karakteristik Individu (X2)	0.419	2.386

a. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Dengan menggunakan *VIF* (*Variance Inflation Factor*) kita bisa mendeteksi masalah multikolinieritas dalam sebuah model regresi berganda, jika nilai *VIF* melebihi angka 10 maka dikatakan ada multikolinieritas (Dengan melihat hasil perhitungan *VIF* pada variabel Beban kerja dan Karakteristik Individu sebesar 2.386 *VIF*, berdasarkan standar rumus yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel karena nilai *VIF* lebih kecil dari 10. Dan nilai *tolerance* pada variabel Beban kerja dan Karakteristik Individu sebesar 0,419 > 0,1 maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

c. Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Berdasarkan pengolahan data (gambar scatterplot) menggunakan SPSS versi 25.0 didapatkan titik penyebar di bawah dan di atas dan tidak mempunyai pola teratur, jadi dapat disimpulkan regresi tidak ada heteroskedastisitas.



Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas : Kinerja Karyawan (Y)

Koefisien Determinasi

Tabel 4.10

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.967 ^a	0.935	0.933	1.035

a. Predictors: (Constant), KARAKTERISTIK INDIVIDU, BEBAN KERJA

Sumber : Data primer diolah, 2020

Dari hasil analisis regresi linier berganda dua variabel bebas diperoleh *R Square* sebesar 0.933 atau sebesar 93,3%. perubahan-perubahan pada Y yaitu kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas yaitu Beban kerja dan Karakteristik individu. Sedangkan sisanya sekitar 6,7% perubahan-perubahan pada Y yaitu kinerja karyawan dapat dijelaskan dari faktor-faktor lain di luar dari *variable independent* dalam penelitian ini, sebagai contoh : motivasi, kepuasan kerja, peralatan dan teknologi yang digunakan, hubungan kerja antar karyawan, dll. Menurut Affandi dalam Iwan (2018).

Pengujian Signifikansi Pengaruh Simultan dengan Uji F

Tabel 4.11

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1209.388	2	604.694	564.910	.000 ^b
	Residual	84.564	79	1.070		
	Total	1293.951	81			
a. Dependent Variable: KINERJA						
b. Predictors: (Constant), KARAKTERISTIK INDIVIDU, BEBAN KERJA						

Sumber : Data primer diolah, 2020

Hasil pengujian pengaruh bersama-sama (simultan) kedua variable X1, X2, dengan nilai F tabel = $f(k ; n-k)$ F = (2 ; 30-2), F tabel = (2 ; 80) = 3,11 dengan tingkat kesalahan 5%.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.13 dapat dilihat pada nilai F hitung sebesar 564.910 dengan nilai F tabel adalah 3,11 sehingga F hitung > F tabel atau 564.910 > 3,11 dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 maka hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas (Beban Kerja dan Karakteristik Individu) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat Y (kinerja karyawan).

Pengujian Signifikansi Pengaruh Parsial dengan Uji t

Tabel 4.12

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.039	1.091		-0.952	0.344
	BEBAN KERJA	0.574	0.062	0.413	9.289	0.000
	KARAKTERISTIK INDIVIDU	0.691	0.050	0.615	13.832	0.000
a. Dependent Variable: KINERJA						

Sumber : Data primer diolah, 2020

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa ada :

1. Pengaruh variabel Beban Kerja terhadap kinerja karyawan

Hasil uji signifikansi terhadap nilai koefisien korelasi untuk X1 (Beban Kerja) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.413 bertanda positif. Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai sig. 0,000 < 0,05 karena nilai sig. < 0,05 maka Beban Kerja (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap nilai Y. Dan nilai t tabel = t ($\alpha/2 ; n-k-1$) = t (0,05/2 ; 82-2-1) = 0,025 ; 79 = 1.99045 Berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel (9.289>1.99045) sehingga hipotesis pada penelitian terdapat

pengaruh Beban kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial diterima.

2. Pengaruh variabel karakteristik individu terhadap kinerja karyawan

Hasil uji signifikansi terhadap nilai koefisien korelasi untuk X2 (karakteristik individu) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.615 bertanda positif. Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai sig. $0.000 < 0,05$ karena nilai sig. $< 0,05$ maka gaya karakteristik individu (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap nilai Y.

nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($13.832 > 1.99045$) sehingga hipotesis pada penelitian terdapat pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan secara parsial diterima.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis dan dapat digunakan sebagai masukan bagi pimpinan dan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan karakteristik individu karyawan terhadap pekerjaan dan Beban kerja yang baik di dalam perusahaan.

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut maka dapat disimpulkan :

1. Hasil analisis data menunjukkan kondisi beban kerja pada karyawan di PT Bank Central Asia Tbk adalah cukup tinggi, kondisi karakteristik individu terhadap pekerjaan karyawan di PT Bank Central Asia Tbk adalah cukup tinggi, dan kondisi tingkat kinerja karyawan bagian gudang di Griya Pahlawan adalah cukup tinggi (data terlampir).
2. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Tbk secara simultan.
3. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Tbk secara parsial. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara karakteristik individu terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Tbk secara parsial.

Dengan analisis dari pembahasan ini dapat disimpulkan mengenai implikasi dari hasil penelitian yang telah didapatkan yakni variabel beban kerja dan karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan.

Daftar Pustaka

- Kadek Ferrania Paramitadewi . 2017. Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. Vol. 6, No. 6, 2017.
- Dayat Ikhsan Hajati, Dwi Wahyu A, dan Hj. Nurul Wahyuni . 2018. Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Politeknik Kotabaru). Vol 7, No. 1, 2018.
- I Gusti Ayu Komang Mahayanti dan Anak Agung Ayu Sriathi . 2017. Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Karakteristik Situasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Vol. 6, No. 4, 2017.
- Iskandar. 2017. Pengaruh Karakteristik Individu, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Vol 5, No. 1, 2017.
- Margareth Sylvia Sabarofek dan Magriet Ester Sawaki . 2017. Pengaruh Karakter Individu, Budaya Kerja dan Perilaku Individu Terhadap Kinerja Pegawai : Studi Kasus Pada PT. Televisi Mandiri Papua .Volume 12, No. 2, Desember 2017
- Milafatul Qoyyimah , Tegoeh Hari Abrianto , Siti Chamidah . 2019. Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun . Vol. 2, No. 1 , 2019.
- Jeky K R Rolos , Sofia A P Sambul, Wehelmina Rumawas . 2018 . Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota . Vol. 6, No. 4, 2018.