

## PERAN KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Siti Rohyana<sup>1)</sup>, Ristanti Akseptori<sup>2)</sup>, dan Arie Indartono<sup>3)</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Teknik Bangunan kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

<sup>2</sup>Jurusan Teknik Bangunan kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

<sup>3</sup>Jurusan Teknik Bangunan kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

E-mail: <sup>1</sup>sitirohyana@student.ppns.ac.id, <sup>2</sup>ristanti@ppns.ac.id,

<sup>3</sup>arie.indartono@ppns.ac.id

### Abstract

*One aspect related to human resources that must be considered by the organization is employee performance. Performance is the level of achievement of results on the implementation of certain tasks. Based on the context of human resource development, the performance of an employee in a company is needed. This study aimed to determine the effect of individual characteristics and effective communication on employee performance in the sea transportation and shipping service company group. This study used a causal associative approach. The statistical test technique used was multiple linear regression analysis using SPSS 25, by distributed questionnaires to 41 respondents. The results of this study indicated that individual characteristics significantly influenced employee performance, while effective communication did not significantly influence employee performance. Based on the simultaneous test results obtained F-count 20.426 greater than F-table 3.238 which showed that simultaneously individual characteristics and effective communication affect employee performance. In addition to attention to technical competence, companies must also pay attention to these two variables in optimizing their performance. Employees who have good individual characteristics and high effective communication skills tend to have better performance. This research can be a reference for companies in managing human resources more effectively.*

**Keywords:** *Individual Characteristics, Effective Communication, Employee Performance, Multiple Linear Regression Analysis*

### PENDAHULUAN

Peningkatan sumber daya manusia di dunia maritim diupayakan untuk menjadikan tenaga kerja yang profesional. Sumber daya manusia memegang peran penting dalam suatu perusahaan dan tidak dapat dipisahkan dari badan usaha karena mereka menjadi roda penggerak yang menunjang kesuksesan perusahaan itu sendiri. Sebuah kegiatan operasional dalam perusahaan tidak luput dari sumber daya manusia. Grup Perusahaan Jasa Transportasi Laut dan Pelayaran dalam penelitian ini memiliki 5 anak perusahaan dengan mendirikan perusahaan jasa yaitu, *Shipping Owner*, *Shipping Agency*, Logistik, Perusahaan Bongkar Muat, dan *Trucking*. Saat ini Perusahaan memiliki 41 orang karyawan dari seluruh cabang Perusahaan.

Menurut (Rahman, 2013) karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu. (Hartini dkk., 2021) mengungkapkan bahwa komunikasi yang baik sebagai darah kehidupan organisasi, membantu meningkatkan keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, dan dengan melaksanakan ini bisa menguatkan identitas diri terhadap organisasi, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja. Berdasarkan pengamatan, beberapa karyawan pada Grup Perusahaan Jasa Transportasi Laut Dan Pelayaran ini memiliki sifat dan *attitude* yang kurang baik seperti jam kerja dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB tetapi masuk terlambat melebihi pukul 08.30 WIB melalui data keterlambatan rata-rata keterlambatan yakni sebanyak 18,1%, serta masih banyak karyawan yang kurang inisiatif untuk membantu meringankan pekerjaan karyawan lain sehingga membuat kesan yang negatif dan individualistik yang berdampak pada kinerja karyawan. Permasalahan selanjutnya yaitu terdapat karyawan yang kurang menikmati pekerjaan dan terkesan tidak ikhlas dalam bekerja serta kurangnya motivasi untuk terus mengasah kemampuan seperti hanya bertahan pada kemampuan yang ada, sehingga tidak dapat bersaing dan berkembang. Terdapat miskomunikasi antar pegawai maupun dengan *client* sehingga mendapatkan komplain. Dari permasalahan-permasalahan tersebut menjadi salah satu faktor penyebab menurunnya kinerja perusahaan. Hal ini dapat mengakibatkan kinerja menjadi lemah dan tidak dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

## METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 41 karyawan dan diperlukan memperdalam melalui wawancara. Pengukuran kuesioner menggunakan skala *likert* 1-5. Jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausalitas. Teknik uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi *linear* berganda dengan menggunakan SPSS 25. Penentuan jumlah sampel yaitu dengan sampel jenuh yaitu seluruh karyawan. Variabel Bebas yaitu Karakteristik Individu (X1) dan Komunikasi Efektif (X2). Variabel Terikat adalah Kinerja Karyawan (Y).

Menurut Sugiyono (2016) operasional variabel yaitu penentuan sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Pengertian operasional variabel ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi antara lain sebagai berikut:

Tabel 1  
Tabel Definisi operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Dimensi
1.	Karakteristik individu (X1)	Karakteristik individu merupakan ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang	1. Motif  2. Nilai  3. Sifat Kepribadian  4. Sikap yang saling berinteraksi satu sama lain  5. Sikap yang berinteraksi dengan lingkungan (Azwar, 2000)	1. Gerakan yang dilakukan oleh manusia berupa perilaku atau perbuatan. (X1.1.a)  2a. Hasil pekerjaan yang baik (X1.2.a) b. Hasil pekerjaan yang memuaskan. (X1.2.b)  3a. Sifat yang menyenangkan (X1.3.a) b. <i>Attitude</i> yang baik (X1.3.b)  4. Kesan yang baik dalam berinteraksi. (X1.4.a)  5. Penyesuaian dengan lingkungan. (X1.5.a)
2.	Komunikasi efektif (X2)	Komunikasi efektif adalah penyampaian dan penerimaan informasi dari seseorang ke orang lain.	1. Perhatian	1 a. Mendengarkan dan memperhatikan. (X2.1.a) b. Menanggapi ide/gagasan/pendapat. (X2.1.b)

		2. Ketepatan	2. Informasi yang disampaikan akurat dan tepat. (X2.2.a)
		3. Deskripsi	3. Pemaparan secara jelas dan terperinci (X2.3.a)
		4. Kegunaan	4. Dapat memenuhi kebutuhan informasi. (X2.4.a)
		5. Ketepatan Waktu	5. a. Penyampaian diwaktu yang tepat. (X2.5.a) b. Tidak memotong pembicaraan. (X2.5.b)
		6. Kesiapan	6. Informasi sudah siap disampaikan. (X2.6.a)
		7. Kejelasan	7. a. Penyampaian informasi jelas. (X2.7.a) b. Menggunakan Bahasa yang dapat dipahami. (X2.7.b)
		8. Kebenaran	8. Informasi sesuai dengan keadaan sebenarnya (X2.8.a)
		(Luthans, 1995)	
3.	Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja merupakan pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan	1. Dapat bekerjasama dengan karyawan lain. (Y.1.a)
		1. Kerjasama	
		2. Kepemimpinan	2. Dapat mengarahkan dan membimbing. (Y.2.a)
		3. Kualitas	3. a. Mutu yang dihasilkan berkualitas. (Y.3.a) b. Memegang Standar Profesionalitas tinggi. (Y.3.b)
		4. Kemampuan teknis	4. Kompeten terhadap bidang pekerjaan. (Y.4.a)
		5. Inisiatif	5. Melakukan sesuatu tanpa disuruh. (Y.5.a)
		6. Semangat	6. Semangat tidak mengenal putus asa. (Y.6.a)
		7. Daya Tahan	7. Bertahan dan pengaruh negatif. (Y.7.a)
		8. Kuantitas Pekerjaan	8. Teliti dan sesuai target. (Y.8.a)
		(Robbins, 1996)	

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil uji validitas dengan responden sebanyak 41 orang, mengenai peran Karakteristik Individu dan Komunikasi Efektif terhadap Kinerja Karyawan pada Grup Perusahaan Jasa Transportasi Laut dan Pelayaran adalah valid. Nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Karakteristik Individu (X1), Komunikasi Efektif (X2) dan Kinerja Karyawan (Y) memiliki nilai diatas 0,60, maka dapat dikatakan

semua variabel termasuk reliabel dan dapat digunakan untuk tahap penelitian selanjutnya.

### **Hasil Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikoleniaritas, Uji Heteroskedastisitas)**

Nilai signifikansi yang di hasilkan yaitu sebesar 0,081 lebih besar dari syarat minimal yaitu 5% (0,05) artinya data tersebut berdistribusi normal dan memenuhi uji normalitas. Nilai Karakteristik Individu (X1) dan Komunikasi Efektif (X2) sebesar 0,332 > 0,1 dan nilai VIF sebesar 3,012 <10 dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikoleniaritas. Dalam pengujian heteroskedastisitas menunjukkan semua nilai signifikansi dari setiap variabel lebih dari 0,05, yang berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini, dengan kata lain semua variabel independen yang terdapat dalam model ini memiliki sebaran yang sama.

### **Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

$$Y = -0,369 + 0,209X_1 - 0,080X_2 + e \quad (1)$$

Dari hasil persamaan pada Tabel 1 tersebut nilai konstanta sebesar -0,369 dapat diartikan bahwa Karakteristik Individu (X1) dan Komunikasi Efektif (X2) sama dengan nol (0). Hal ini menunjukkan nilai variabel kinerja karyawan secara matematis pengaruhnya diukur secara numerik sebesar -0,369. Nilai koefisien untuk variabel X1 sebesar 0,209 terhadap variabel Y yang bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel Karakteristik Individu (X1) maka variabel Kinerja Karyawan (Y) akan meningkat dengan angka numerik sebesar 0,209. Dan nilai koefisien untuk variabel Komunikasi Efektif (X2) sebesar -0,080 terhadap variabel Y yang berarti bahwa Komunikasi Efektif (X2) turun sebesar 1 satuan, maka variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y) akan menurun juga sebesar -0,080.

### **Hasil Uji Hipotesis (Uji t, Uji F, Uji Koefisien Determinasi)**

Berdasarkan nilai yang didapat Karakteristik Individu (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y). Sedangkan variabel Komunikasi Efektif (X2) didapatkan bahwa tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y). Pada Uji F Nilai Fhitung lebih besar dari pada Ftabel yakni sebesar 20,426 lebih besar dari 3,238 dengan probabilitas 0,000 (signifikansi). Dapat dikatakan bahwa

probabilitas bernilai lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Karakteristik Individu ( $X_1$ ) dan Komunikasi Efektif ( $X_2$ ) secara bersamaan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ). Dari hasil data yang diperoleh nilai koefisien korelasi  $R$  sebesar 0,720 atau 72% yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan korelasi yang kuat pada karakteristik individu dan komunikasi efektif terhadap kinerja. Karakteristik Individu ( $X_1$ ) dan Komunikasi Efektif ( $X_2$ ) dengan *Adjusted R Square* sebesar 0,493 atau sebesar 49,3% menunjukkan bahwa variabel Karakteristik Individu ( $X_1$ ) dan variabel Komunikasi Efektif ( $X_2$ ) memiliki pengaruh sebesar 49,3% terhadap variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) dan sisanya 50,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar pembahasan peneliti.

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel karakteristik individu dan komunikasi efektif terjadi penolakan pada  $H_0$  dan penerimaan pada  $H_3$  terhadap kinerja karyawan pada grup perusahaan jasa transportasi laut dan pelayaran secara simultan, dibuktikan dengan hasil  $F_{hitung}$  sebesar 20,426 yang merupakan lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu 3,238. Penelitian ini menjelaskan bahwa karakteristik individu dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Pengujian ini dikuatkan dengan hasil wawancara yang menyatakan karakteristik individu dan komunikasi efektif sangat penting dalam mencapai performa kerja yang baik, hal ini dikarenakan dari kedua variabel tersebut saling berkaitan, pernyataan ini disebutkan oleh Direktur dan Komisaris perusahaan. HRD Perusahaan menyebutkan bahwa dengan semakin baiknya kepribadian seseorang maka akan bisa melakukan komunikasi dengan baik dan kedua variabel ini sangat penting dalam mencapai performa kerja yang baik, hal ini dikarenakan dari kedua variabel tersebut saling berkaitan kepada sampel penelitian, pernyataan ini disebutkan oleh Direktur dan Komisaris perusahaan.

Penelitian ini didukung dengan hasil tes kepribadian yang menghasilkan bahwa terdapat 4 jenis kepribadian. Kepribadian sanguinis yang merupakan seorang pembicara dan optimis hanya 7,89% serta berkepribadian koleris yang merupakan seorang *ekstrovert*, pelaku dan optimis hanya 7,89, hal ini menunjukkan bahwa kurangnya pribadi yang berani dalam berbicara. Kepribadian melankolis merupakan pribadi yang sempurna meskipun pesimis sebanyak 52,63% dan berkepribadian

plegmatis yang merupakan pribadi cinta damai sebanyak 31,58%. Kepribadian melankolis dan plegmatis ini cocok untuk lingkungan pekerjaan seorang karyawan. Mereka mudah bergaul senang berkorban dan perfeksionis, namun tentunya alangkah lebih baik jika jumlah banyaknya kepribadian seimbang, sehingga akan berdampak baik terhadap perusahaan.. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Hartini dkk., 2021) yang menyebutkan bahwa hambatan yang biasa terjadi diantaranya bahasa, pesan sulit dipahami, tidak percaya diri, persepsi yang *negative*, gangguan alat komunikasi dan jarak.

Penelitian ini sesuai dengan teori kebutuhan oleh Abraham Harold Maslow yang menjelaskan bahwa manusia berusaha memenuhi kebutuhan tingkat rendahnya terlebih dahulu sebelum memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi (Riniwati, 2016). Sebelum mencapai hierarki tertinggi (aktualisasi diri) atau keadaan pikiran yang memungkinkan orang untuk menghadapi masalah, hubungan, dan kebutuhan untuk menerima dan memahami yaitu dengan memulainya dari hierarki paling bawah yakni kebutuhan fisiologi (Maslow, 2017). Hal ini didukung penelitian terkait aktualisasi diri yang telah dilakukan oleh (Wahyudin, 2020) menyebutkan bahwa melalui aktualisasi diri segala bentuk komunikasi yang kita lakukan akan direspon baik oleh lawan bicara karena apa yang kita sampaikan memberikan efek yang positif karena telah melalui proses pengaktualisasi yang telah dilakukan sebelumnya, sedangkan apabila seseorang yang tidak terpenuhinya kebutuhan dasarnya maka akan ada dampak negatif yaitu tidak adanya percaya diri, cemas, mudah putus asa, tidak bertanggung jawab, bergantung pada orang lain, rasa tidak nyaman dan kehilangan semangat. Teori Maslow ini menekankan pentingnya memahami faktor internal individu dan kebutuhan. Perusahaan telah berusaha memberikan gaji sesuai dengan kinerja dan haknya. Hal ini membuktikan bahwa karakter seseorang dan komunikasi mempunyai hubungan yang erat dan dapat mempengaruhi kinerjanya.

Karakteristik individu seperti kepribadian, kemampuan, motivasi, dan nilai-nilai dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Komunikasi efektif juga memiliki peran yang penting, karyawan yang mampu berkomunikasi dengan baik akan memiliki kemampuan untuk mendengarkan masukan dan pendapat yang berbeda dari rekan kerja. Hal ini akan membantu mereka meningkatkan kemampuan kerja dan

mengatasi masalah yang terjadi di tempat kerja. Karyawan yang mampu berkomunikasi dengan jelas dan tegas akan meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan efisiensi kerja. Kedua faktor ini saling terkait dan saling mempengaruhi. Seorang karyawan yang memiliki karakteristik individu yang baik, seperti motivasi, dedikasi, dan keterampilan teknis yang kuat, kemungkinan besar akan lebih efektif dalam berkomunikasi dan berkolaborasi dengan rekan kerja dan pimpinan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Huda & Purwanto, 2018) pada analisis pengaruh karakteristik individu, komunikasi efektif dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Wismilak Inti Makmur Tbk Surabaya) dan pada penelitian pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi, pelatihan, etos kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan oleh (Sukmawati dkk., 2020). Penelitian yang berjudul pengaruh karakteristik individu, komunikasi efektif, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan oleh (Agustina dkk., 2019) juga menghasilkan bahwa karakteristik individu dan komunikasi efektif berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Tambang Batubara Bukit Asam. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah disebutkan, pengaruh karakteristik individu dan komunikasi efektif terhadap kinerja karyawan menunjukkan berpengaruh positif secara simultan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dengan semakin baiknya kedua variabel tersebut maka akan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mendapatkan hasil bahwa karakteristik individu dan komunikasi efektif berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada grup perusahaan jasa transportasi dan pelayaran, didapatkan pengaruh sebesar 49,3% sedangkan sisanya 50,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar dari penelitian ini.

Penulis dapat memberikan saran-saran dalam rangka mencapai hasil yang baik berupa upaya meningkatkan komunikasi bisa dilakukan dengan memberikan motivasi dan kebiasaan komunikasi yang baik kepada semua karyawan dalam



pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari. Antar sesama pegawai harus menjaga sikap dalam berkomunikasi, hendaknya dalam pembicaraan mengedepankan sikap saling pengertian, saling menjaga dan menghormati sehingga komunikasi selalu berjalan dengan lancar, tepat sasaran dan tidak melukai perasaan satu sama lain. Perusahaan juga perlu memberikan penghargaan kepada karyawan sesuai dengan prestasi yang diberikan kepada organisasi. Bentuk-bentuk penghargaan tidak harus berupa uang, namun juga berupa pujian yang proporsional dengan prestasi sehingga pegawai dapat terus terpacu dalam bekerja. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan pokok bahasan dan variabel-variabel yang lain yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena dalam penelitian ini terdapat sisa 50,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar dari penelitian ini. Disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk memperluas responden, dikarenakan dalam penelitian ini hanya dengan menggunakan 41 responden dalam mengolah data kuesioner.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, H., Jaya, M., & Pungan, Y. (2019). Pengaruh karakteristik individu, komunikasi efektif dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan (studi pada PT tambang batubara bukit asam). *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 3, 33–40.
- Huda, N., & Purwanto, A. (2018). Karakteristik individu, komunikasi efektif, iklim organisasi, kinerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4, 1–15.
- Sukmawati, E., Sri Langgeng, R., & Zulkifli. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi, pelatihan, etos kerja, dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9, 461–479.
- Wahyudin. (2020). Aktualisasi diri sebagai konsep etika komunikasi interpersonal di media sosial. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*. 2, 25-26.
- Maslow, A. (2017). *Motivation and personality* (translation: fawaid & maufur) Cantrik Pustaka.
- Rahman, A. A. (2013). *Psikologi sosial: integrasi pengetahuan wahyu dan pengetahuan empirik*. Rajawali Pers.