

BAB II **LANDASAN TEORI**

A. Teori *Individual Characteristics* (Karakteristik individu)

1. Pengertian *Individual Characteristics* (Karakteristik Individu)

Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan karakteristik adalah ciri atau sifat yang berkemampuan untuk memperbaiki kualitas hidup. Sedangkan individu adalah perorangan; orang seorang.

Berikut adalah pengertian-pengertian *individual characteristics* (karakteristik individu) menurut para ahli yaitu:

- a. Menurut Panggabean dalam Prasetyo (2008:29), karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu.
- b. Menurut Robbins dalam Prasetyo (2008:29), karakteristik individu adalah cara memandang ke obyek tertentu dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya.

- c. Menurut Rahman (2013:77), 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.

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa faktor individu atau *individual characteristics* (karakteristik individu) adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain.

2. Dimensi Dalam *Individual Characteristics* (Karakteristik Individu)

Karakteristik individu mencakup sejumlah sifat dasar yang melekat pada individu tertentu. Menurut Winardi dalam Rahman (2013:77), karakteristik individu mencakup sifat-sifat berupa kemampuan dan keterampilan; latar belakang keluarga, sosial, dan pengalaman, umur, bangsa, jenis kelamin dan lainnya yang mencerminkan sifat demografis tertentu; serta karakteristik psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, dan motivasi. Lanjutnya, cakupan sifat-sifat tersebut membentuk suatu nuansa budaya tertentu yang menandai ciri dasar bagi suatu organisasi tertentu pula.

Menurut Gibson dkk (1985:52) variabel yang melekat pada individu dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

- a. Kemampuan dan keterampilan baik mental maupun fisik.
- b. Demografis meliputi umur, asal-usul, jenis kelamin.
- c. Latar belakang yaitu keluarga, tingkat sosial dan pengalaman serta variabel psikologis individu yang meliputi persepsi, sikap dan kepribadian, belajar, dan motivasi.

Menurut Ardana dkk (2009:31) karakteristik individu meliputi sebagai berikut:

- a. Minat.
- b. Sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan.
- c. Kebutuhan individual.
- d. Kemampuan dan kompetensi.
- e. Pengetahuan tentang pekerjaan.
- f. Emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.

Menurut Nimran dalam Kurniawati (2007:17-18) karakteristik individual meliputi sebagai berikut:

1. Kepribadian

Menurut Nimran dalam Kurniawati (2007:17) kepribadian dapat didefinisikan sebagai keseluruhan cara bagaimana individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain. Menurut Robbins (2008:127), kepribadian adalah keseluruhan cara dimana seseorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain. Menurut Sofyandi

dan Garniwa (2007:74), kepribadian seseorang ialah seperangkat karakteristik yang relatif mantap, kecenderungan dan perangai yang sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan dan oleh faktor-faktor sosial, kebudayaan, dan lingkungan. Menurut Gibson dkk (1985:70), kepribadian ialah pola perilaku dan proses mental yang unik, yang mencirikan seseorang. Dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, kepribadian adalah seperangkat karakteristik yang relatif mantap, kecenderungan dan perangai yang sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan dan oleh faktor-faktor sosial, kebudayaan, dan lingkungan.

Menurut John, Donahue, dan Kentle dalam Purnomo dan Lestari (2010:146-147) membagi dimensi kepribadian menjadi lima yaitu: *openness to experience*, *conscientiousness*, *extraversion*, *agreeableness* dan *neuroticism* (OCEAN).

- a. Kepribadian *openness to experience* atau keterbukaan terhadap pengalaman hidup antara lain penuh dengan ide baru, imajinasi yang aktif, cerdas dan mendalam, suka refleksi diri, penasaran dengan banyak hal, inovatif, dan artistik. Individu dengan *openness to experience* yang rendah atau *closed to experience* memiliki kepribadian yang berkebalikan dari karakter tersebut di atas seperti: tidak inovatif, suka sesuatu yang rutin, praktis, dan cenderung tertutup.

- b. Kepribadian *conscientiousness* atau keterbukaan mata dan telinga antara lain: suka bekerja keras, bekerja sesuai dengan rencana, dapat diandalkan, teratur, melakukan pekerjaan dengan cermat dan terperinci, dan cenderung rajin. Individu dengan kepribadian ini disebut memiliki *conscientiousness* yang tinggi. Sedangkan individu dengan *conscientiousness* yang rendah memiliki kepribadian: ceroboh, malas, tidak teratur, dan tidak dapat diandalkan.
- c. Kepribadian *extraversion* atau keterbukaan terhadap orang lain antara lain: aktif berbicara, penuh dengan energi, antusias, kepribadian yang tegas dan pasti, ramah dan suka bergaul. Individu dengan kepribadian ini disebut memiliki *extaversion* yang tinggi.
- d. *Agreeableness* atau keterbukaan terhadap kesepakatan memiliki kepribadian antara lain: suka bekerja sama, dapat dipercaya, penuh perhatian dan baik pada orang lain, suka menolong, tidak mementingkan diri sendiri, pemaaf, dan tidak suka berselisih dengan orang lain. Individu dengan kepribadian tersebut dikatakan memiliki *agreeableness* yang tinggi.
- e. *Neoriticism* atau keterbukaan terhadap tekanan memiliki kepribadian antara lain: sering merasa tertekan, penuh ketegangan dan kekhawatiran, mudah murung dan sedih, dan mudah gelisah. Individu dengan kepribadian ini dikatakan memiliki emosi yang tidak stabil. Sebaliknya, individu dengan

emosi yang stabil memiliki kepribadian antara lain: dapat mengatasi stress dengan baik, tidak mudah kecewa, tenang dalam situasi menegangkan, dan tidak mudah tertekan.

2. Persepsi

Menurut Thoha (2012:141-142), persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Menurut Robbins (2008:175), persepsi adalah sebuah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan *sensori* mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Menurut Gibson dkk (1985:56), persepsi adalah proses kognitif yang dipergunakan oleh seseorang untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitarnya. persepsi mencakup kognisi (pengetahuan). Persepsi mencakup penafsiran obyek, tanda, dan orang dari sudut pengalaman yang bersangkutan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses perlakuan individu yaitu pemberian tanggapan, arti, gambaran, atau menginterpretasikan terhadap apa yang dilihat, didengar, atau dirasakan oleh indra yang dapat mempengaruhi tingkah laku dan pembentukan sikap, pendapat individu tersebut.

Menurut Thoha (2012:145-146), ada beberapa subproses dalam persepsi dan dapat dipergunakan sebagai bukti bahwa sifat persepsi itu merupakan hal yang kompleks dan interaktif diantaranya adalah:

- a. Stimulus atau situasi yang hadir. Mula terjadi persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan dengan suatu situasi atau suatu stimulus. Situasi yang dihadapi ini mungkin bisa berupa stimulus penginderaan dekat dan langsung atau berupa lingkungan sosial-kultur dan fisik yang menyeluruh.
 - b. Registrasi, dan interpretasi. Dalam masa registrasi suatu gejala yang nampak ialah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syaraf seseorang terpengaruh, kemampuan fisik untuk mendengar dan melihat akan mempengaruhi persepsi. Setelah terdaftarnya semua informasi yang sampai kepada seseorang subproses berikut yang bekerja adalah interpretasi. Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang amat penting.
 - c. Umpan balik (*feedback*). Sub proses ini dapat mempengaruhi persepsi seseorang.
3. Sikap

Menurut Sigit dalam Kurniawati (2007:18), sikap adalah tanggapan (*response*) yang mengandung komponen-komponen kognitif, afektif, dan konaktif yang dilakukan oleh seseorang terhadap sesuatu obyek atau stimulasi dari lingkungan. Menurut Robbins (2008:92), sikap (*attitude*) merupakan pernyataan evaluatif-baik yang menyenangkan maupun yang tidak tentang suatu objek, orang, atau peristiwa.

Menurut Gibson dkk (1985:63), sikap adalah kesiap-siagaan mental, yang dipelajari dan diorganisasi melalui pengalaman, dan mempunyai pengaruh tertentu atas cara tanggap seseorang terhadap orang lain, obyek, dan situasi yang berhubungan dengannya.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan atau tidak yang mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu tentang sebuah objek, orang atau peristiwa.

Menurut Robbins (2008:93), ada tiga komponen sikap yaitu: afektif (keharuan), kognitif (pengertian), dan psikomotorik.

- a. Komponen afektif berkenaan dengan komponen emosional atau perasaan seseorang.
- b. Komponen kognitif berkaitan dengan proses berpikir yang menekankan pada rasionalitas dan logika.
- c. Komponen psikomotorik merupakan kecenderungan seseorang dalam bertindak terhadap lingkungannya.

Sikap dalam hal ini mempunyai arti penting dalam perilaku organisasi, karena anggota yang sikapnya positif terhadap tugas/pekerjaannya cenderung menghasilkan prestasi kerja (kinerja) yang lebih baik dari pada individu yang sikapnya negatif terhadap pekerjaan/atau tugasnya.

Sedangkan Thoha (2012:35) menyatakan bahwa, karakteristik individu meliputi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, pengharapan, dan lain-lain.

1. Kemampuan

Menurut Wahjono (2010:56), kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Menurut Gibson dkk (1985:54), kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Robbins (2008:57) kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Selanjutnya Sofyandi dan Garniwa, (2007:53) menyatakan bahwa, kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa, kemampuan adalah suatu kapasitas yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam suatu pekerjaan.

Menurut Wahjono (2010:56-58), seluruh kemampuan seorang individu pada hakikatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu:

- a. Kemampuan intelektual yaitu, kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Tujuan dimensi yang paling sering dikutip yang membentuk kemampuan intelektual adalah kemahiran berhitung, pemahaman (*comprehension*) verbal,

kecepatan perseptual, penalaran induktif, visualisasi ruang, dan ingatan (memori).

- b. Kemampuan fisik, yaitu kemampuan melakukan tugas yang menuntut stamina (daya tahan), ketangkasan fisik, dan kekuatan.

Menurut Wibowo (2007:91-92), tipe kompetensi yang berbeda dikaitkan dengan aspek perilaku manusia dan dengan kemampuannya mendemonstrasikan kemampuan perilaku tersebut. Ada beberapa tipe kompetensi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) *Planning competency*, dikaitkan dengan tindakan tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai resiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan.
- b) *Influence competency*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu, dan memberi aspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasi.
- c) *Communication competency*, dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal.
- d) *Interpersonal competency*, meliputi: empati, membangun konsensus, *networking*, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan menjadi *team player*.
- e) *Thinking competency*, berkenaan dengan: berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan

kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan, gagasan kreatif.

- f) *Organizational competency*, meliputi kemampuan: merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya, mendapatkan pekerjaan dilakukan, mengukur kemajuan dan mengambil resiko yang diperhitungkan.
- g) *Human resources management competency*, merupakan kemampuan dalam bidang: team building, mendorong partisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman.
- h) *Leadership competency*, merupakan kompetensi, meliputi kecakapan memosisikan diri, pengembangan organisasional, mengelola transisi, orientasi strategis, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan memelopori kesehatan tempat kerja.
- i) *Client service competency*, merupakan kompetensi berupa: mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tidak lanjut dengan pelanggan, membangun partnership dan berkomitmen terhadap kualitas.
- j) *Business competency*, merupakan kompetensi yang meliputi: manajemen finansial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, membuat keputusan bisnis dan membangkitkan pendapatan.

- k) *Self management competency*, kompetensi berkaitan dengan menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas dan berinisiatif.
 - l) *Technical/operational competency*, berkaitan dengan mengerjakan tugas kantor, bekerja dengan teknologi komputer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian teknis dan profesional serta membiasakan bekerja dengan data dan angka.
2. Kebutuhan

Menurut Sukwiaty dkk (2006:2), kebutuhan ialah keinginan manusia terhadap benda atau jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada manusia itu sendiri, baik kepuasan jasmani maupun kepuasan rohani. Menurut Mangkunegara dalam Kurniawati (2007:19), kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertengahan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada didalam diri. Setiap pekerjaan pasti memiliki motiv tertentu, salah satunya adalah terpenuhinya kebutuhan individu. Apabila kebutuhannya terpenuhi maka individu tersebut akan menunjukkan kinerja yang baik sebagai manifestasi rasa puasnya, dan begitu pula sebaliknya. Maka dapat disimpulkan bahwa kebutuhan adalah hasrat atau keinginan manusia untuk memiliki dan menikmati kegunaan barang atau jasa yang dapat memberikan kepuasan bagi jasmani dan rohani demi kelangsungan hidup.

Dalam teori kebutuhan Maslow dikemukakan bahwa hirarki kebutuhan manusia adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), yaitu kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang, seperti makan, minum, udara, perumahan dan lain-lainnya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan fisik ini merangsang seseorang berperilaku dan bekerja giat.
- b. Kebutuhan keamanan dan keselamatan (*safety and security needs*), yaitu kebutuhan akan keamanan dan ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melakukan pekerjaan. Kebutuhan ini mengarah pada dua bentuk, yaitu:
 - 1) Kebutuhan akan keamanan dan keselamatan jiwa ditempat pekerjaan pada saat mengerjakan pekerjaan di waktu jam-jam kerja.
 - 2) Kebutuhan akan keamanan harta ditempat pekerjaan pada waktu jam-jam kerja.
- c. Kebutuhan untuk merasa memiliki (*affiliation or acceptance needs*), adalah kebutuhan sosial, teman, dicintai dan mencintai serta diterima dalam pergaulan kelompok karyawan dan lingkungannya. Karena manusia adalah makhluk sosial, sudah jelas ia menginginkan kebutuhan-kebutuhan sosial yang terdiri dari empat kelompok yaitu:

- 1) Kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain dilingkungan ia hidup dan bekerja (*sense of belonging*).
 - 2) Kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting (*sense of importance*).
 - 3) Kebutuhan akan perasaan kemajuan dan tidak seorang pun yang menyenangi kegagalan.
 - 4) Kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of participation*).
- d. Kebutuhan akan penghargaan diri (*esteem or status or needs*), yaitu kebutuhan akan penghargaan diri, pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat lingkungannya.
- e. Kebutuhan akan aktualisasi diri (*self actualization*), yaitu kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kecakapan, kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa yang sulit dicapai orang lain.
3. Kepercayaan

Menurut Prasetyo dalam Kurniawati (2007:21), berasal dari kata-kata percaya artinya mengakui atau meyakini akan kebenaran. Kepercayaan adalah hal-hal yang berhubungan dengan pengakuan dan keyakinan dan kebenaran. Menurut Robbins (2002:139), tim yang berkinerja tinggi dicirikan dengan adanya kepercayaan yang tinggi antar sesama anggota yakni, para anggota percaya akan

integritas, karakter dan kemampuan satu sama lain. Lanjutnya, ada lima dimensi yang mendasari konsep dari kepercayaan yaitu :

1. Integritas: Kejujuran dan kepercayaan.
2. Kompetensi: Pengetahuan, keterampilan interpersonal dan teknis.
3. Konsistensi: Dapat diandalkan, mudah diprediksi, dan penilaian yang baik dalam mengendalikan situasi.
4. Loyalitas: Keinginan untuk melindungi dan menutupi aib orang lain.
5. Keterbukaan: Keinginan untuk membagi ide dan informasi dengan bebas.

Lebih jauh lagi, integritas dan kompetensi merupakan karakteristik yang paling penting yang dicari oleh para individu dalam menentukan kepercayaan orang lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah derajat dimana seseorang menaruh sikap positif terhadap keinginan baik dan keandalan orang lain yang dipercayainya dalam situasi yang berubah-ubah dan beresiko.

4. Pengalaman kerja

Pada pekerjaan sejenis perlu mendapatkan pertimbangan dalam penempatan tenaga kerja. Kenyataan menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki tenaga kerja yang bersangkutan. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman yang diperoleh.

Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan kerja. Sebaliknya, terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki makin rendah. Pengalaman bekerja yang dimiliki seseorang, kadang-kadang lebih dihargai dari pada tingkat pendidikan yang menjulang tinggi. Pepatah klasik mengatakan, pengalaman adalah guru yang paling baik (*experience is the best of teacher*). Menurut Sastrohadiwiryono dalam Rofi (2012:2), pengalaman bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu. Menurut Nitisemito dalam Rofi (2012:5-6), pengalaman kerja adalah sesuatu atau kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu baik dari pendidikan formal atau non formal yang dapat mempengaruhinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Pengalaman kerja merupakan suatu bagian yang penting dalam proses pengembangan keahlian seseorang, tetapi hal tersebut juga tergantung pada pendidikan serta latihan. Melalui pengalaman kerja tersebut seseorang secara sadar atau tidak sadar belajar, sehingga akhirnya dia akan memiliki kecakapan teknis, serta keterampilan dalam menghadapi pekerjaan. Selain itu dengan pengalaman dan latihan kerja yang dilakukan oleh karyawan, maka karyawan akan lebih mudah dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang

dibebankan. Pengalaman kerja sangat penting dalam menjalankan usaha suatu organisasi. Dengan memperoleh pengalaman kerja, maka tugas yang dibebankan dapat dikerjakan dengan baik.

Menurut Nitisemito dalam Rofi (2012:6) menyebutkan bahwa ada berbagai macam tujuan seseorang dalam memperoleh pengalaman kerja. Adapun tujuan pengalaman kerja adalah sebagai berikut:

1. Mendapat rekan kerja sebanyak mungkin dan menambah pengalaman kerja dalam berbagai bidang.
2. Mencegah dan mengurangi persaingan kerja yang sering muncul dikalangan tenaga kerja.

Pengalaman kerja sangat penting dalam menjalankan usaha suatu organisasi. Dengan memperoleh pengalaman kerja, maka tugas yang dibebankan dapat dikerjakan dengan baik. Sedangkan pengalaman kerja jelas sangat mempengaruhi kinerja, karena dengan mempunyai pengalaman kerja, maka prestasi kerja dan kinerja pun akan meningkat.

Menurut Bill (2001:33) indikator pengalaman kerja adalah sebagai berikut:

- a. Lama waktu masa kerja.

Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakannya dengan baik.

- b. Tingkat pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki.

Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau formasi lain yang dibutuhkan oleh pegawai. pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.

c. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan.

Tingkat penguasaan seseorang dalam aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan.

5. Pengharapan

Menurut Gitosudirmo dan Sudita dalam Kurniawati (2007:20), pengharapan adalah suatu keyakinan atau kemungkinan bahwa suatu usaha atau tindakan tertentu akan menghasilkan suatu tingkat prestasi tertentu. Menurut Davis dan Newstrom (1996:91), harapan adalah kadar kuatnya keyakinan bahwa upaya kerja akan menghasilkan penyelesaian suatu tugas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengharapan adalah suatu keyakinan bahwa usaha/tindakan yang sudah dilakukan akan menghasilkan prestasi tertentu. Seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan sangat dipengaruhi oleh besar kecilnya harapan yang ia inginkan. Jika seseorang melakukan pekerjaan dengan dipengaruhi oleh harapan yang tinggi, maka membuat orang tersebut akan bekerja keras dan menghasilkan produktivitas tinggi. Oleh sebab itu, tingginya harapan seseorang menimbulkan perilaku yang positif terutama dalam meningkatkan

prestasi kerjanya dan rendahnya harapan seseorang akan menimbulkan perilaku yang negatif dan akan berdampak pada kinerjanya.

3. Indikator *Individual Characteristics*

Dari indikator-indikator yang dikemukakan oleh beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator *individual characteristics* yang sesuai dengan lokasi penelitian penulis yaitu:

a. Kepribadian

Kepribadian digunakan untuk mengukur bagaimana kepribadian Kepala Kampung sebagai pemimpin didalam kehidupan masyarakat Kampung Negeri Besar.

b. Sikap

Sikap digunakan untuk mengukur bagaimana sikap kepala kampung selama memimpin dan melayani masyarakat di kampung Negeri Besar.

c. Kemampuan

Kemampuan digunakan untuk mengukur bagaimana kapasitas Kepala Kampung Negeri Besar dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan kampung.

d. Kepercayaan

Indikator kepercayaan digunakan untuk mengukur bagaimana Kepala Kampung Negeri Besar dalam menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat.

e. Pengalaman kerja

Pengalaman kerja digunakan untuk mengukur seberapa tinggi dan lamanya pengalaman kerja yang telah dimiliki Kepala Kampung Negeri Besar selama menjadi abdi masyarakat.

B. Teori Tentang Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh seseorang akan semakin membantu dalam perkembangan organisasi tersebut. Berikut adalah pengertian-pengertian kinerja menurut para ahli diantaranya:

- a. Menurut Wibowo (2007:7), kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja menyangkut tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.
- b. Menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2007:7), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

- c. Menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2012:5), 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 pencapaian tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.
- d. Menurut Rivai dan Basri dalam Sinambela (2012:6), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilaksanakan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

2. Pengukuran Kinerja

Menurut Wibowo (2007:319-320), pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terhadap deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. pengukuran kinerja hanya dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur.

Menurut Wibowo (2007:325-326), sebenarnya banyak faktor yang dapat dijadikan ukuran kinerja. Namun ukuran kinerja harus relevan, signifikan, dan komprehensif. Keluarga ukuran tersebut berkaitan dengan tipe ukuran yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a) Produktivitas

Produktivitas biasanya dinyatakan sebagai hubungan antara input dan output fisik suatu proses. Produktivitas merupakan hubungan antara jumlah output dibandingkan dengan sumber daya yang dikonsumsi dalam memproduksi output.

b) Kualitas

Pada kualitas biasanya termasuk baik ukuran internal seperti susut, jumlah ditolak, dan cacat per unit, maupun ukuran eksternal rating seperti kepuasan pelanggan.

c) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu menyangkut persentase pengiriman tepat waktu atau persentase pesanan dikapalkan sesuai dijanjikan. Pada dasarnya, ukuran ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan.

d) *Cycle time*

Menunjukkan jumlah waktu yang diperlukan untuk maju dari satu titik ke titik lain dalam proses.

e) Pemanfaatan sumber daya

Merupakan pengukuran sumber daya yang dipergunakan lewat sumber daya tersedia untuk dipergunakan.

f) Biaya

Ukuran biaya terutama berguna apabila dilakukan kalkulasi dalam per unit.

Menurut Heneman dalam Mas'ud (2010:11), *manager* dapat mengevaluasi kinerja pekerjaannya sendiri atau supervisor dalam kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Perencanaan, meliputi menentukan tujuan, sasaran, kebijakan dan tindakan.
- b. Investigasi, meliputi mengumpulkan dan menyiapkan informasi, biasanya dalam bentuk laporan, catatan dan rekening.
- c. Koordinasi, meliputi pertukaran informasi dengan orang dalam organisasi tidak hanya dengan anak buah, tetapi juga pihak lain untuk menyesuaikan program-program.
- d. Evaluasi, meliputi mengevaluasi dan menilai proposal, laporan dan kinerja (prestasi kerja)
- e. Mengawasi (Supervisi) meliputi mengarahkan, memimpin dan mengembangkan anak buah.
- f. *Staffing*, meliputi memelihara dan mempertahankan anak buah dalam unitnya atau beberapa unit.
- g. Negosiasi, meliputi pembelian, penjualan, kontrak untuk barang dan jasa.
- h. Perwakilan meliputi menyampaikan visi, misi dan kegiatan-kegiatan organisasi dengan cara pidato, konsultasi dan lain-lain kepada pihak luar organisasi.

Menurut Bernardin dan Russel dalam Kaswan (2012:187) ada enam kriteria utama yang digunakan sebagai dasar menilai kinerja yaitu:

Tabel 1:
Enam kriteria utama yang digunakan menilai kinerja

1	Kualitas: Seberapa jauh/baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas
2	Kuantitas: Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai dollar/rupee, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan.
3	Ketepatan waktu: Seberapa jauh/baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi, pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimalkan waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan yang lain.
4	Efektifitas biaya: Seberapa jauh/baik sumber daya organisasi (misalnya manusia, moneter, teknologi, bahan) dimaksimalkan dalam pengertian memperoleh keuntungan tertinggi atau pengurangan dalam kerugian dari masing-masing unit, atau contoh penggunaan sumber daya.
5	Kebutuhan untuk supervisi: Seberapa jauh/baik seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerja tanpa harus meminta bantuan pengawasan atau memerlukan intervensi pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan.
6	Dampak interpersonal: Seberapa jauh/baik karyawan meningkatkan harga diri, itikad baik (<i>goodwill</i>), dan kerja sama antar sesama karyawan dan bawahan.

Sumber: Kaswan (2012:187)

3. Indikator Kinerja

Dari beberapa pendapat pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator alat pengukuran kinerja yang sesuai dengan lokasi penelitian yaitu:

- a. Perencanaan, digunakan untuk mengukur bagaimana Kepala Kampung Negeri Besar membuat perencanaan-perencanaan yang menyangkut pembangunan Kampung Negeri Besar.

- b. Investigasi, digunakan untuk mengukur bagaimana Kepala Kampung Negeri Besar melakukan investigasi terhadap informasi-informasi yang akan disampaikan ke masyarakat.
- c. Koordinasi, digunakan untuk mengukur bagaimana koordinasi Kepala Kampung Negeri Besar baik dengan anggota organisasi maupun dengan masyarakat.
- d. Evaluasi, digunakan untuk mengukur bagaimana Kepala Kampung Negeri Besar mengevaluasi kinerja anggota dan program-program yang ada di masyarakat.
- e. Mengawasi, digunakan untuk mengukur bagaimana Kepala Kampung Negeri Besar mengawasi kinerja perangkat kampung dan kegiatan-kegiatan yang sedang berjalan dimasyarakat.
- f. *Staffing*, digunakan untuk mengukur bagaimana Kepala Kampung Negeri Besar memelihara dan mempertahankan anak buah dalam unitnya atau beberapa unit.
- g. Negosiasi, digunakan untuk mengukur bagaimana kepala kampung bernegosiasi dalam hal pembelian dan penjualan barang/jasa kantor.
- h. Perwakilan, digunakan untuk mengukur bagaimana Kepala Kampung Negeri Besar melakukan perwakilan dalam hal penyampaian visi dan misi serta kegiatan-kegiatan pemerintahan kepada pihak lain.

C. Pengaruh *Individual Characteristics* Terhadap Kinerja

Setiap manusia mempunyai *individual characteristics* (karakteristik individu) yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Menurut Thoha (2012:34), individu membawa kedalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya. Lanjutnya, ini semuanya adalah karakteristik yang dipunyai individu, dan karakteristik ini akan dibawa olehnya ketika memasuki lingkungan baru, yakni organisasi atau lainnya. Menurut Ivancevich (2006:11), adanya variabel individu seperti kepribadian, kemampuan dan keterampilan, persepsi, dan sikap, semua variabel tersebut mempengaruhi perilaku kerja utama seperti produktivitas karyawan, kreativitas, dan kinerja. Dari pendapat Ivancevich menyatakan bahwa faktor individu atau karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja.

Sedangkan menurut Kopelman dalam Rojuaniah (2015:6) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: *individual characteristics* (karakteristik individual), *organizational characteristics* (karakteristik organisasi) dan *work characteristics* (karakteristik pekerjaan). Lebih lanjut oleh Kopelman dijelaskan bahwa kinerja selain dipengaruhi oleh faktor lingkungan juga sangat tergantung dari karakteristik individu seperti kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, norma dan nilai. Karakteristik individu selain dipengaruhi oleh lingkungan juga dipengaruhi oleh: (1) karakteristik organisasi seperti *reward system*, seleksi dan pelatihan, struktur organisasi,

visi dan misi organisasi serta kepemimpinan; (2) karakteristik pekerjaan seperti deskripsi pekerjaan, desain pekerjaan dan jadwal kerja.

Menurut Panggabean dalam Prasetyo (2008:29-40), kinerja individu dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: karakteristik individu, karakteristik organisasi dan karakteristik pekerjaan.

a) Karakteristik individu

Karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu. Karakteristik individu terdiri atas jenis kelamin, tingkat pendidikan, umur, masa kerja, status perkawinan, jumlah tanggungan dan posisi.

b) Karakteristik organisasi

Karakteristik organisasi merupakan skala usaha, kompleksitas, formalisasi, sentralisasi, jumlah anggota kelompok, anggaran anggota kelompok, lamanya beroperasi, usia kelompok kerja, dan kepemimpinan.

c) Karakteristik pekerjaan

Karakteristik pekerjaan adalah keanekaragaman tugas, identitas tugas, keberartian tugas, otonomi, dan umpan balik.

Berdasarkan pendapat dari beberapa pakar diatas menyatakan bahwa *individual characteristics* (karakteristik individu) berpengaruh terhadap kinerja.

D. Kerangka Pemikiran

Dalam melaksanakan tugas-tugas sebagai aparatur pemerintah kampung, Kepala Kampung Negeri Besar dituntut untuk melaksanakan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya dengan sebaik mungkin dengan didukung karakteristik individu yang ada didalam dirinya. Adanya *individual characteristics* yang dimiliki kepala kampung sebagai pemimpin pemerintahan Kampung Negeri Besar maka akan mempermudah tercapainya prestasi kerja (kinerja) yang lebih baik.

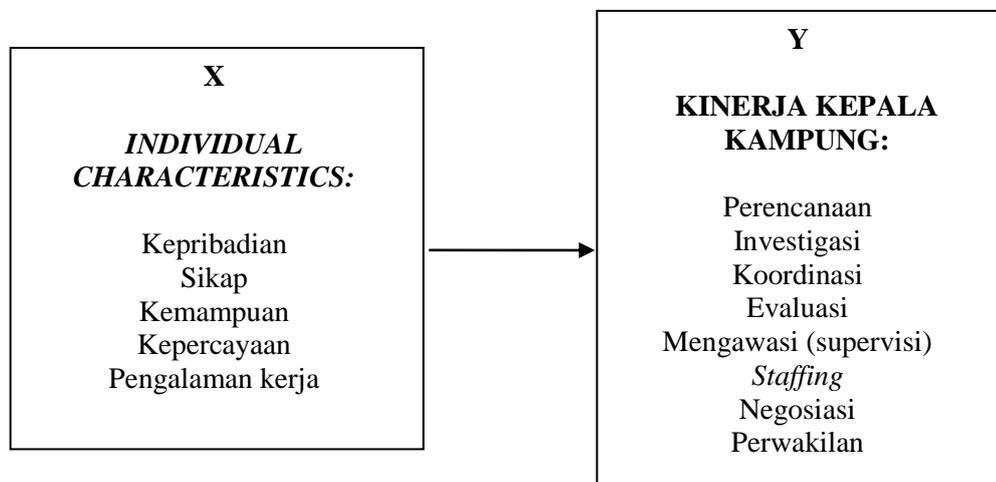
Menurut Panggabean dalam Prasetyo (2008:29), *individual characteristics* (karakteristik individu) merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu. Selanjutnya menurut Robbins dalam Prasetyo (2008:29), *individual characteristics* (karakteristik individu) adalah cara memandang ke obyek tertentu dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya. Menurut Nimran dalam Kurniawati (2007:17-18), karakteristik individu meliputi kepribadian persepsi, sikap. Selanjutnya menurut Thoha (2012:35), karakteristik individu meliputi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, dan pengalaman kerja dan pengharapan.

Menurut Wibowo (2007:7), kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja menyangkut tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Menurut Heneman dalam Mas'ud (2010:11) *manager* dapat mengevaluasi kinerja pekerjaannya sendiri atau supervisor dalam kegiatan-kegiatan yang meliputi perencanaan,

investigasi, koordinasi, evaluasi, mengawasi (supervisi), *staffing*, negosiasi dan perwakilan.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1:
Kerangka pemikiran



E. Hipotesis

Menurut Arikunto (2010:110), hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan kerangka penelitian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Hipotesis verbal

Ha = Ada pengaruh yang signifikan antara *Individual Characteristics* terhadap Kinerja Kepala Kampung.

Ho = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Individual Characteristics* terhadap Kinerja Kepala Kampung.

b. Hipotesis matematis

Ha = Ada pengaruh yang signifikan antara *Individual Characteristics* terhadap Kinerja Kepala Kampung.

Ho = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Individual Characteristics* terhadap Kinerja Kepala Kampung.

1. Jika nilai F-hitung $<$ F-tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak. Sebaliknya jika F-hitung $>$ F-tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima.
2. Jika probabilitas $>$ 0.10 maka Ho diterima dan Ha ditolak. Sebaliknya jika probabilitas $<$ 0.10 maka Ho ditolak dan Ha diterima.