

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KOMPETENSI, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPURA ANGKASA CABANG DENPASAR

Ni Made Suardani¹, I Gede Gama², Gde Bayu Surya Parwita³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

ABSTRACT

PT. Gapura Angkasa, Denpasar branch is one of the Ground Handling companies that serves passenger services while on land and loading and unloading operations in Indonesia. Examples of services provided are passenger check-in services, boarding, baggage handling, aircraft cleaning, special passenger assistance, loading and unloading of cargo, and services for all types of aircraft. To achieve company goals, the company tries to achieve optimal employee performance. The purpose of this study is to determine the effect of individual characteristics, competence and organizational culture partially and simultaneously on employee performance at PT. Gapura Angkasa, Denpasar branch. Data collection using a questionnaire, the number of samples used was 81 people. using the proportional sampling method. The data analysis technique uses multiple linear regression. Hypothesis testing is done using the F test and t test. The results showed that individual characteristics had a positive and significant effect on employee performance. Competence has a positive and significant effect on employee performance. Organizational culture has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: Karakteristik Individu, Kompetensi, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan.

ABSTRAK

PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar merupakan salah satu perusahaan *Ground Handling* yang melayani jasa penumpang selama berada di darat dan bongkar muat yang beroperasi di Indonesia. Contoh pelayanan yang diberikan adalah pelayanan *check-in* penumpang, *boarding*, penanganan bagasi, *cleaning* pesawat, *special assistance* penumpang, bongkar dan muat cargo, hingga pelayanan segala jenis pesawat udara. Untuk mencapai tujuan perusahaan maka pihak perusahaan berusaha mencapai kinerja karyawan yang optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Karakteristik Individu, Kompetensi dan Budaya Organisasi secara parsial dan simultan terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 81 orang, menggunakan metode *proportional sampling*. Teknik analisa data menggunakan regresi linear berganda. Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Katakunci: Karakteristik Individu, Kompetensi, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan.

I. PENDAHULUAN

PT Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan *Ground Handling* yang melayani jasa penumpang selama berada di darat dan bongkar muat yang beroperasi di Indonesia. Contoh pelayanan yang diberikan adalah pelayanan check-in penumpang, *boarding*, penanganan bagasi, *cleaning* pesawat, *special assistance* penumpang, bongkar dan muat cargo, hingga pelayanan segala jenis pesawat udara. Kantor pusat PT Gapura Angkasa berpusat di Jakarta yang terletak di Gedung Dapenra Jl. Angkasa, Blok B – 12, Kemayoran – Jakarta. Salah satu cabang PT Gapura Angkasa adalah di Denpasar yang berlokasi di International Departure Hall 2nd Floor Airline Office Ngurah Rai International Airport Bali 80361 Indonesia.

Fenomena yang terjadi di PT Gapura Angkasa cabang Denpasar adalah seringnya keluhan dari para karyawan mengenai tentang jam kerja yang tidak teratur, jenis karakteristik pekerjaan yang mengharuskan karyawan menyesuaikan jam kerja dengan jam pelayanan perusahaan terhadap customer (Airlines) menjadikan jam kerja para karyawan tidak teratur karena delay sehingga mau tidak mau para karyawan harus menyesuaikan jam kerja mereka dengan jadwal penerbangan Airlines yang di layani. Ketidak cakapan karyawan dalam menjalankan tugas, seperti pemeriksaan dokumen perjalanan seperti Visa termasuk memeriksa masa berlaku Visa hingga jenis – jenis Visa, nah disinilah masih adanya kesalahan karena kurang berkompeten mengingat

tugas pokok karyawan dalam hal ini adalah melayani Airlines yaitu meliputi *check-in* penumpang, *boarding* dan semua yang menyangkut pelayanan penumpang dan bagasi termasuk bongkar muat pesawat.

Dalam hal ini untuk penerbangan internasional banyak karyawan atau staff check in yang lalai dalam menjalankan tugas seperti tidak cakap dalam mengetahui jenis-jenis dokumen perjalanan yang di perlukan setiap penumpang dalam bepergian dalam suatu Negara seperti pengecekan Visa atau ijin tinggal di suatu Negara sehingga penumpang di tolak di Negara tujuan yang mengakibatkan perusahaan *Ground Handling* yang harus membayar denda kepada imigrasi Negara tujuan, selain itu kurangnya pengetahuan staff loadmaster pada saat loading bagasi dan cargo seperti kesalahan loading penempatan di *compartement* bawah pesawat.

Selain itu banyaknya tuntutan dari *airlines* karena mengingat dunia penerbangan yang diharuskan selalu tepat waktu dan juga mengutamakan keselamatan, tuntutan seperti *on time performance* sebisa mungkin mencapai 100%, tidak boleh adanya bagasi yang rusak akibat dari staff check – in dan kesalahan label bagasi apakah termasuk *fragile*, *damage baggage*, dan jika termasuk bagasi tersebut maka diperlukan pengangan dan penempatan *loading* yang khusus. Selain itu di usahakan tidak ada lagi masalah dokumen perjalanan baik itu dokumen penumpang dan kelengkapan dokumen cargo. Terjadinya keterlambatan penerbangan atau delay salah satu penyebabnya adalah kurangnya

karyawan yang berkompeten dalam menjalankan tugas sehingga operasional kegiatan mengalami keterlambatan akibatnya perusahaan harus menanggung kerugian seperti harus membayar kompensasi kepada para penumpang pesawat. Demi memastikan para maskapai penerbangan disiplin menjaga waktu, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Perhubungan memberlakukan aturan kompensasi. Tertulis pada Peraturan Menteri (PM) Perhubungan Republik Indonesia No 89 Tahun 2015. Dalam peraturan tersebut disebutkan beberapa perihal nilai kompensasi yang harus diberikan kepada calon penumpang. Untuk 30 menit pertama para calon penumpang berhak mendapatkan air mineral, jika *delay* mencapai 60 menit maka berhak mendapatkan air mineral dan snack box. *Delay* yang melewati 120 menit wajib memberikan minuman beserta makanan berat, begitu pula jika *delay* mencapai 180 menit maka harus menyediakan minuman, snack box dan makanan berat. Namun, jika *delay* lebih dari 240 menit maka wajib memberikan uang kompensasi sebesar Rp 300.000 kepada setiap calon penumpang, konsekuensi paling akhir adalah refund tiket atau penjadwalan ulang jika penerbangan harus dibatalkan.

Disisi lain kesalahan staff juga menunjukkan presentase yang tinggi, setiap atasan perlu memahami atau memantau perkembangan kompetensi karyawan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan. Seperti perkembangan pemahaman berbagai bahasa asing, kecakapan dalam mengoperasikan sistem yang ada, pemahaman dokumen

penerbangan dan keterampilan dalam menyelesaikan tugas. Pencapaian *on time performance* yang masih di bawah 100% yang artinya masih ada operasional kerja yang menyebabkan hasil kerja tidak mencapai target. Hal tersebut tidak terlepas dari kompetensi yang dimiliki karyawan saat ini dirasa kurang dalam mengerjakan pekerjaan dengan tanggung jawab yang tinggi dan tekanan yang berat dari masing-masing airlines karena selalu ada update baru yang kurang dipahami langsung oleh karyawan, mengingat aturan dari setiap airlines yang kian berubah – ubah.

PT Garuda Angkasa memiliki nilai inti budaya perusahaan yang sering disebut DELIGHT, terdiri atas *Decisive & Compliance, Integrity, dan Customer Delight*. Dimana dalam penjabarannya diharapkan setiap karyawan bekerja secara cekatan, inovatif, jujur, bertanggung jawab, saling menghormati dan menghargai. Namun yang terjadi adalah budaya organisasi mulai lemah dapat dilihat dari adanya ketakutan akan perpecahan karena di dalam menjalankan tugas beberapa karyawan di bagi menjadi beberapa kelompok untuk menyelesaikan tugas mengingat tidak semua karyawan memiliki ijin atau *license* dari airlines. Hal tersebut dikhawatirkan akan berkelanjutan karena kurang berbaurnya antara karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja. Disamping itu lemahnya orientasi, inisiatif, dan partisipasi setiap karyawan dapat menimbulkan penurunan kinerja mengingat di dalam operasional penerbangan diperlukan partisipasi antar karyawan demi mendukung operasional yang

harus tepat waktu. Masih adanya sikap senioritas yang dapat menghambat perkembangan kinerja para karyawan baru, dimana para karyawan baru akan kesulitan dalam menjalankan tugas yang dapat menurunkan kinerja.

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian adalah

1. Untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar.
2. Untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar.
3. Untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa cabang Denpasar.

II. LANDASAN TEORI

1. Karakteristik Individu

Karakteristik individu adalah karakter atau sifat khusus yang dimiliki setiap individu yang membedakannya dengan orang lain yang dapat dikembangkan dan dibawa ke lingkungan kerja. Menurut Subyantoro (2019), menyebutkan indikator-indikator karakteristik individu meliputi :

- a. Kemampuan; adalah kapasitas individu untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Dengan kata lain, kemampuan adalah fungsi dari pengetahuan dan keterampilan.

- b. Nilai; nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang, perkembangan intelektual dan waktu keluarga.
- c. Sikap; adalah pernyataan evaluatif - apakah menguntungkan atau tidak menguntungkan - mengenai objek, orang, atau peristiwa. Dalam studi ini sikap akan difokuskan pada bagaimana perasaan seseorang tentang pekerjaan, kelompok kerja, penyedia dan organisasi.
- d. Minat (*interest*); adalah sikap yang membuat orang suka mengesampingkan situasi atau ide tertentu. Ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari benda yang disukai. Pola - pola minat seseorang adalah salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya. Ketertarikan orang pada jenis pekerjaan ini bervariasi.

2) Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan tanggung jawab yang dapat memajukan organisasi. Menurut Solehatuya'diah (2017), menyebutkan indikator-indikator kompetensi meliputi:

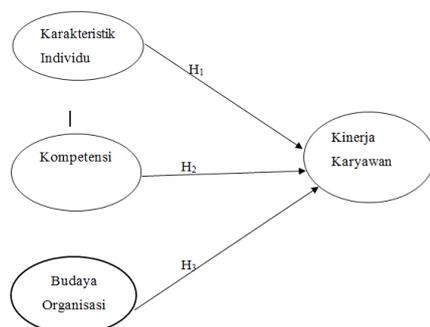
- a. Pengetahuan; yaitu kesadaran dalam kepemilikan pengetahuan, misalnya karyawan tahu bagaimana mengidentifikasi barang-barang tidak baik, dan bagaimana melakukan pekerjaan

- sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- b. **Pengertian;** yaitu kedalaman pengetahuan, keefektifan yang dimiliki oleh individu, misalnya seorang karyawan yang akan melaksanakan pekerjaan harus memiliki pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja, agar dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien.
 - c. **Keterampilan;** adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka, misalnya keterampilan karyawan dalam memilih, dan membuat alat bantu kerja untuk memberikan kemudahan kerja.
- 3) **Budaya Organisasi**
Budaya organisasi adalah nilai – nilai atau pedoman yang ditaati dan sebagai acuan bertingkah laku dalam menjalankan aktivitas di lingkungan organisasi. Beberapa indikator budaya organisasi menurut Herawaty et al., (2017) adalah sebagai berikut:
- a. **Risiko inovatif dan kalkulasi;** yaitu melihat bagaimana karyawan bekerja secara inovatif dan menghitung resiko yang akan terjadi.
 - b. **Perhatian terhadap detail;** ini bertujuan untuk mengukur cara kerja karyawan, misalnya dengan cermat menyelesaikan setiap pekerjaan.
 - c. **Orientasi tim;** memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, sehingga mampu bekerja sama dengan baik dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - d. **Stabilitas Kerja;** karyawan mampu bekerja dengan baik secara konsisten sehingga pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan dan tercipta kinerja yang optimal.
- 4) **Kinerja Karyawan**
Kinerja adalah tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seorang karyawan dalam pekerjaannya, yang meliputi melihat bagaimana kualitas dan kuantitas seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan. Bolung et al., (2018) mengemukakan bahwa indikator-indikator kinerja, sebagai berikut :
- a. **Kualitas;** kualitas pekerjaan adalah seberapa baik seorang karyawan melakukan apa yang seharusnya dilakukan.
 - b. **Kuantitas;** kuantitas kerja yaitu berapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu hari, yang dapat dinilai dari kecepatan kerja setiap karyawan.
 - c. **Eksekusi tugas;** eksekusi tugas adalah sejauh mana karyawan mampu melakukan pekerjaannya secara akurat atau tidak ada kesalahan.
 - d. **Tanggung jawab;** tanggung jawab untuk bekerja adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini ditampilkan dalam bentuk variabel yang menunjukkan adanya pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat sebagai berikut.



3.2 Hipotesis

- H₁: Karakteristik Individu (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.
- H₂: Kompetensi (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.
- H₃: Budaya Organisasi (X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

IV. METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

4.2 Identifikasi Variabel

- a) Variabel Bebas (X)
 Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi timbulnya variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah karakteristik individu (X₁), kompetensi (X₂), dan budaya organisasi (X₃).

b) Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja karyawan (Y).

4.3 Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT Gapura Angkasa Cabang De Dari penghitngan diatas dengan Rumus Slovin, dari total seluruh karyawan yang bekerja adalah 424 dan setelah dihitung dengan

2. Sampel

Rumus Slovin maka di tetapkan mengambil sampel denga jumlah 81 karyawan

4.4 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

- 1) Kuisisioner
- 2) Observasi
- 3) Wawancara
- 4) Dokumentasi

4.5 Analisa data

1. Uji regresi linear berganda

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian regresi berganda untuk mengevaluasi pengaruh

karakteristik individu, kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan disajikan pada Tabel 1

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	b	Std. Error			
Konstanta	4,761	0,307	-	15,526	0,000
Karakteristik individu (X1)	0,055	0,020	0,091	2,687	0,009
Kompetensi (X2)	0,276	0,021	0,438	13,243	0,000
Budaya organisasi (X3)	0,424	0,018	0,782	23,447	0,000
Adjusted R Square	0,916				
F Hitung	291,318				
Sig. F	0,000				

Hasil analisis regresi pada Tabel 1 maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 4,761 + 0,055X_1 + 0,276X_2 + 0,424X_3$

2. Analisis korelasi berganda

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 1 diperoleh koefisien korelasi sebesar $R = 0,959$. Ini berarti ada hubungan positif dan sangat kuat, antara karakteristik individu, kompetensi, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

3. Analisis Determinasi Berganda

Berdasarkan hasil analisis statistik pada Tabel 1 diperoleh besarnya koefisien determinasi sebesar 0,916 atau 91,6%. Ini menunjukkan karakteristik individu, kompetensi dan budaya organisasi memberikan kontribusi naik turunnya kinerja karyawan sebesar 91,6% dan 8,4% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4. Uji F

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$ hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa pada taraf $\alpha = 5 \%$ secara simultan karakteristik individu (X_1), kompetensi (X_2), buday organisasi (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap kinerja karyawan (Y).

5. Uji t

1) Pengaruh Karakteristik Individu (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai sig $0,009 < 0,05$ sehingga H_a diterima. Ini berarti karakteristik individu (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

2) **Pengaruh Kompetensi (X₂) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$ sehingga H_a diterima. Ini berarti bahwa kompetensi (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

3) **Pengaruh Budaya Organisasi (X₃) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$ sehingga H_a diterima. Ini berarti bahwa budaya organisasi (X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

6. **Pembahasan**

1. **Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan karakteristik individu berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian memberikan makna bahwa semakin mendukung karakteristik individu maka semakin tinggi kinerja karyawan pada PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Begitu sebaliknya semakin kurang mendukung karakteristik individu maka semakin rendah kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar.

Rivai (2018) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah karakteristik khusus, sifat-sifat psikologis, moral atau karakter seseorang yang membedakan dengan orang lain. Kepribadian adalah seperangkat karakter yang mendasari pola perilaku yang relatif stabil

dalam merespon, ide, objek, atau seseorang di lingkungannya. Sumber daya yang paling penting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberi energi, bakat, kreativitas, dan upaya mereka untuk organisasi agar organisasi dapat mempertahankan keberadaannya.

Perusahaan yang sukses tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang berkualitas yang menjalankan semua sistem dalam perusahaan (Mohammad, 2017). Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang professional sumber daya lainnya kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi (Pujiwati dan Susanty, 2015). Oleh karena itu kinerja karyawan dianggap sebagai bagian terpenting oleh perusahaan karena secara langsung berkaitan dengan hasil kemampuan dan keterampilan semua sumber daya manusia perusahaan yang merupakan otak perusahaan untuk membantu mencapai tujuan utama perusahaan (Citraningtyas dan Djastuti, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Widari et al., (2019), Lumbanraja et al., (2017), Mujanah et al., (2017), Pujiwati & Susanty (2015), Siregar et al., (2019), memperoleh hasil bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam hal ini jika karakteristik individu yang sesuai dalam melakukan pekerjaan maka kinerja akan meningkat namun sebaliknya jika tidak sesuai dalam melakukan pekerjaan maka kinerja pun menurun,

2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian memberikan makna bahwa semakin tinggi kompetensi karyawan maka semakin tinggi kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Begitu sebaliknya semakin rendah kompetensi karyawan maka semakin rendah kinerja karyawan.

Menurut Anggreany (2017) kompetensi adalah kemampuan karyawan dimana ada pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam menyelesaikan pekerjaan atau sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan. Penempatan karyawan dalam posisi yang sesuai dengan kompetensinya juga merupakan salah satu faktor penentu dalam meningkatkan kinerja. Kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas yang didasarkan pada keterampilan dan pengetahuan dan didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan mereka (Renyut, 2017). Kompetensi juga menjadi penting untuk mencapai tujuan dalam suatu perusahaan.

Perusahaan yang sukses tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang berkualitas yang menjalankan semua sistem dalam perusahaan (Mohammad, 2017). Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang profesional sumber daya lainnya kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi (Pujiwati dan

Susanty, 2015). Oleh karena itu kinerja karyawan dianggap sebagai bagian terpenting oleh perusahaan karena secara langsung berkaitan dengan hasil kemampuan dan keterampilan semua sumber daya manusia perusahaan yang merupakan otak perusahaan untuk membantu mencapai tujuan utama perusahaan (Citraningtyas dan Djastuti, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Esthi & Savhira (2019), Sujiati (2017), Renyut et al., (2017), Rantesalu et al., (2016), Retningjati et al., (2018), memperoleh hasil bahwa kompetensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam hal ini jika karyawan bekerja secara kompeten, efektif, efisien dan tidak terjadi penyimpangan yang dapat membahayakan organisasi sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan, namun sebaliknya jika bekerja tidak kompeten, efektif dan efisien maka kinerja pun menurun

3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian memberikan makna bahwa semakin mendukung budaya organisasi maka semakin tinggi kinerja karyawan PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar. Begitu sebaliknya semakin rendah budaya organisasi maka semakin rendah kinerja karyawan.

Budaya adalah esensi dari apa yang penting dalam organisasi, seperti aktivitas memberi perintah dan larangan serta menggambarkan

sesuatu yang dilakukan dan tidak dilakukan yang menunjukkan perilaku anggota (Mohammad, 2017). Budaya yang kuat akan memiliki pengaruh besar pada perilaku anggotanya karena tingkat kebersamaan dan intensitas akan menciptakan iklim kontrol perilaku yang tinggi. Keterbukaan informasi, partisipasi semua anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi dan rasa saling percaya antara organisasi menciptakan ikatan yang kuat untuk bekerja secara kolektif, dengan bekerja secara kolektif akan dapat meningkatkan kinerja.

Perusahaan yang sukses tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang berkualitas yang menjalankan semua sistem dalam perusahaan (Mohammad, 2017). Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang professional sumber daya lainnya kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi (Pujiwati dan Susanty, 2015). Oleh karena itu kinerja karyawan dianggap sebagai bagian terpenting oleh perusahaan karena secara langsung berkaitan dengan hasil kemampuan dan keterampilan semua sumber daya manusia perusahaan yang merupakan otak perusahaan untuk membantu mencapai tujuan utama perusahaan (Citraningtyas dan Djastuti, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Irfan et al., (2019), Putra & Dewi (2019), Mohammad (2017), Khalif (2017), Ilham (2018), memperoleh hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam hal ini ketika

karyawan dapat memahami budaya organisasi dengan baik, akan dapat mendorong mereka untuk meningkatkan kinerja, namun sebaliknya jika karyawan tidak dapat memahami budaya organisasi dengan baik maka kinerja akan menurun.

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh karakteristik individu, kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel karakteristik individu diperoleh nilai sig $0,009 < 0,05$ ini berarti karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Variabel kompetensi diperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$ ini berarti kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Variabel budaya organisasi diperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$ ini berarti budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Adamy, M., Lumbanraja, P., Lubis, A. N., & Siahaan, E. (2018, January). The Influence of Individual Characteristics and Transformational Leadership Style on Job Satisfaction and Employee Performance at Bank Aceh Sharia. In *1st Economics and Business International*

- Conference 2017 (EBIC 2017)*. Atlantis Press.
- Anggraeny M, Andi Veny. 2017. *Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Donggala*. e Jurnal Katalogis Vol. 5 No. 1, 2017 Januari.
- Armstrong, Michael, A. Baron. 2019. *Performance Management*. London: Institute of Personnel Development.
- Awadh, A. M. dan Saad, A. M. (2017). Dampak Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan, Tinjauan Internasional Manajemen dan Penelitian Bisnis, 2 (1), hlm. 168–175.
- Bolung, Rio Vicky dkk. 2018. *Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada BPMPD Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal EMBA Vol. 6 No. 3, 2018 Juli.
- Boyatzis. 2016. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Edisi 2, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Citraningtyas, Nuridha dan Indi Djastuti. 2017. *Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Journal Of Management
- Edison, Emron., Anwar, Yohny., Komariyah, Imas. *DayaManusia 2016*. Resource Management. Bandung: Alfabeta.
- Esthi, R. B., & Savhira, I. (2019). The Influence of Work Training, Competence and Discipline of Work on Employee Performance in PT. Lestarindo Perkasa. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 1(2).
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS*
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gupta, A. K. dan Govindarajan, V. (2017). Dim Dimensi Sosial Manajemen Pengetahuan: Pelajaran dari Nucor Steel , MIT Sloan Management Review, 42, hlm. 71–80.
- Herawaty, ETTY., Et al. 2017. Effect of Transformational Leadership Style, Work Discipline and Organizational Culture on Employee Performance of Palangka Raya Post Office in Central Kalimantan. *Journal of Business and Development*. Volume 6, Number 2.
- Ilham, R. (2018). The impact of organizational culture and

- leadership style on job satisfaction and employee performance. *Journal of Advanced Management Science*, 6(1), 50-53.
- Irfan, M., Perizade, B., & Widiyanti, M. (2019). The Effect of Leadership and Organizational Culture on Employees Performance at Pt. Pertamina EP Limau Field.
- Khalif, H. B., Dahie, A. M., Mohamed, A. A., & Eid-Ga'amey, M. A. (2017). The impact of organizational culture on employee performance: Case study from University of Somalia (Uniso) in Mogadishu-Somalia. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research*, 4(8), 89-99.
- Locke, E. A. (1986). *Using self-efficacy theory to resolve the conflict between goal-setting theory and expectancy theory in organizational behavior and industrial/organizational psychology*. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4, 328-338.
- Mohammad, Z. (2017). THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND WORKING ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE: STUDY ON THE EXAMPLE OF PRINTING COMPANY. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 72(12).
- Mujanah, M. B. A. (2017). The effect of individual characteristics, competence and quality of work life on work motivation, intention to leave and employee performance outsourcing manufacturing company in East Java Province. *Archives of Business Research*, 5(5).
- Mulyadi dan Johny Setiawan. 2015. Corporate Culture And Performance, Dampak Budaya Perusahaan terhadap Kinerja. Prenhalindo, Jakarta.
- Pawirosumarto, S., Setyadi, A., & Khumaedi, E. (2017). The influence of organizational culture on the performance of employees at University of Mercuru Buana. *International Journal of Law and Management*.
- Peraturan Menteri (PM) Perhubungan RI No 89 Th. 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.

- Pujiwati, A., & Susanty, E. (2015, May). The Influence of Individual Characteristics and Work Motivation on Employee Performance. In *Conference In Business, Accounting, And Management (CBAM)*
- Putra, G. N. S., & Dewi, I. G. A. M. (2019). Effect of transformational leadership and organizational culture on employee performance mediated by job motivation. *International research journal of management, IT and social sciences*, 6(6), 118-127.
- Rahmat, A. 2015. Hubungan Kompetensi dan Lingkungan Kerja dengan Kinerja Pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga di Kota Gorontalo. *Jurnal Manajemen* Volume XIX, No. 01, pp. 122-135.
- Rantesalu, A., Mus, A. R., & Arifin, Z. (2017). The effect of competence, motivation and organizational culture on employee performance: the mediating role of organizational commitment.
- Renyut, B. C., Modding, H. B., & Bima, J. (2017). The effect of organizational commitment, competence on Job satisfaction and employees performance in Maluku Governor's Office.
- Retningjati, A., & Yunita, L. (2018). Effect of Competence And Work Motivation on Employee Performance PT. Rotella Mandiri Persada Perbaungan. *Journal of Management Science (JMAS)*, 1(2, April), 36-40.
- Rivai, V. and Sagala E. J. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta (ID): PT. RajaGrafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. (2018). *Performance Appraisal*. Eagle Press, Jakarta
- Robbins, P. Stephen, (2017). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and applications*. Interpreting Handayana Pujaatmika. Indonesian Language Edition. Jakarta: Prenhalindo
- Robbins, Stephen P dan Timothy A. Hakim. 2017. *Perilaku Organisasi*, Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Robbins, Stephen P. Dan Timothy A. Hakim. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo.
- Robert M. dan John J. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba empat
- Sholehatusya'diah. 2017. *Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor PT. Kitadin Tenggara Seberang*. eJournal Administrasi Negara.

- Siregar, I. P., Lumbanraja, P., & Absah, (2019). Y. The Influence of Organizational Culture and Individual Characteristics on Performance With Intrinsic Motivation as Intervening Variable in Employees at the Marketing Division of PT Bank Mandiri (Persero) TBK, Medan Imam Bonjol Area.
- Stoner, C.R. 2019. Dasar-dasar etika bisnis: Menjelajahi hubungan antara budaya organisasi, nilai-nilai moral dan tindakan. *Jurnal Manajemen Lanjutan*.
- Subyantoro A. 2019. Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Sudarmanto. 2018. Performance and Development HR competency. *Molds kedua*. Yogyakarta: Student Library
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujiati, S., Ma'arif, M. S., & Najib, M. (2017). The Effect Of Motivation And Competence On Employee Performance In Satellite Technology Center-National Institute Aeronautics And SPACE. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Sunyoto, D. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Suwandi, S. The Influence of Work Discipline, Organizational Culture and Supervision on the Performance of Tanjung Sari Village Official. *Journal of Research in Business, Economics, and Education, 1(2)*, 322911.
- Waldman, D. A. (2016). *Designing Performance Management Systems for Total Quality Implementation*. *Journal of Organizational Change Management*.
- Widari, D. A. P. N., Artawan, I. M., & Azis, I. S. A. (2019). The Effect of Individual Characteristics and Characteristics of Jobs on Employee Performance at Three Private Universities (Pts) In Denpasar. *Journal of Research and Opinion, 6(5)*, 2311-2320.
- Yoo, D. K. dan Park, J. A. (2017). Kualitas layanan yang dipersepsikan. *Jurnal Internasional Manajemen Kualitas & Keandalan, 24(9)*, hlm. 908–926.