

## **PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN PENGELAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM KOTA PALU**

**Roy Julianto**

**Harnida Wahyuni Adda**

Program Studi S1, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako  
royjulianto29gmail.com

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu. Objek pada penelitian ini adalah seluruh karyawan perusahaan yang aktif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif serta jenis penelitian deskriptif kuantitatif dan teknik penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sensus dengan total responden lima puluh lima orang, serta menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel karakteristik individu dan pengalaman kerja secara serempak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu. Kemudian secara parsial, karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu, dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu.

**Kata Kunci:** Karakteristik Individu, Pengalaman kerja, dan Kinerja

### **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the effect of individual characteristics and work experience on employee performance at the Regional Water Company of Palu City. The object of this research is all active company employees. The research method used is a quantitative method and the type of quantitative descriptive research and the sampling technique used in this study is a census technique with a total of fifty-five respondents, and uses multiple linear regression analysis methods. The results of this study indicate that the variables of individual characteristics and work experience simultaneously have a significant influence on employee performance at the Regional Water Company of Palu City. Then partially, individual characteristics affect the performance of the employees of the Regional Water Company of Palu City, and work experience affects the performance of the employees of the Regional Water Company of Palu City.*

**Keywords:** *Individual Characteristics, Work Experience, and Performance*

### **PENDAHULUAN**

Thoah, Miftah (2003). Dalam mencapai tujuan organisasi, dibutuhkan karakteristik individu dan pengalaman kerja yang memadai sehingga tujuan organisasi tercapai dengan hasil sesuai apa yang diharapkan, salah satunya adalah peningkatan kinerja karyawan. Menurut Pangarso (2016) Karakteristik Individu adalah menyangkut sifat berupa kemampuan serta keterampilan latar belakang keluarga dan sosial, pengalaman, usia, jenis kelamin serta lainnya yaitu sifat demografi tertentu cakupan sifat tersebut membentuk suatu nuansa budaya tertentu yang menandai suatu ciri khas organisasi tertentu. Karakteristik individu yang dimaksudkan adalah karakteristik yang dapat mengidentifikasi serta membedakan antara individu yang berprestasi dengan individu yang tidak berprestasi. Karakteristik juga mampu membedakan karyawan yang sukses dalam pelaksanaan suatu tugas dan pekerjaan dengan karyawan yang “biasa-biasa saja” di tempat kerja.

Menurut Rofi (2012) pengalaman kerja pada pekerjaan sejenis perlu mendapatkan pertimbangan dalam penempatan tenaga kerja, kenyataannya menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja sehingga makin banyak pengalaman yang dimiliki tenaga kerja yang bersangkutan, sebaliknya makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman yang diperoleh. Pengalaman kerja banyak memberikan keahlian serta keterampilan bekerja, sedangkan terbatasnya pengalaman bekerja mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki makin rendah. Pengalaman kerja yang dimiliki karyawan kadang lebih di hargai ketimbang tingkat pendidikan yang menjulang tinggi. Pepatah klasik mengatakan pengalaman

adalah guru yang paling baik (*Experience is the best of teacher*). Masa kerja karyawan yang semakin sedikit menyebabkan kurangnya pengalaman kerja karyawan. Selain dari itu, latar belakang pendidikan yang beragam mengakibatkan kurangnya tingkat pengetahuan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam bekerja yang dapat di ukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan selama periode waktu tertentu.

Kinerja menurut Fahmi (2015) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mencapai sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung kepada baik serta buruknya kinerja dari organisasi tersebut. Kinerja dari suatu organisasi tergantung pada kinerja karyawannya di mana setiap karyawan merupakan motor bagi berjalannya sebuah perusahaan. Kinerja yang baik dari karyawan akan berdampak langsung pada kemajuan atau kemunduran yang diperoleh perusahaan tersebut. Perusahaan berupaya mengelola manajemen dengan cara-cara profesional demi tercapainya tujuan perusahaan, salah satunya adalah peningkatan kinerja. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palu adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa air minum yang melayani masyarakat Kota Palu dan sekitarnya. Karyawan perlu memiliki standar kinerja yang berkualitas sehingga mampu menampung seluruh program air minum di daerah yang seharusnya dilayani. Setiap tindakan yang dilakukan karyawan perlu adanya hasil kinerja yang baik dan untuk mencapai hal tersebut karyawan tentunya mempunyai kemampuan dan pengalaman dalam menjalankan tugas agar supaya dapat menyediakan air bagi seluruh lapisan masyarakat.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap salah satu pihak manajemen PDAM Kota Palu yaitu Ibu Arik Wirahayu selaku Kasubag Umum & Personalia menyebutkan bahwa Karyawan PDAM Kota Palu, dengan status karyawan adalah tenaga kerja dibawa naungan BUMD (Badan usaha milik daerah) dengan hasil kinerja masih memerlukan beberapa pembenahan dalam aspek karakteristik individu, yaitu tingkat pendidikan dan pola pikir yang berpengaruh pada tinggi rendahnya kinerja karyawan. Kemampuan karyawan PDAM Kota Palu berbeda satu dengan yang lainnya oleh karena itu perlu adanya pertimbangan yang matang dalam penempatan karyawan sesuai dengan spesifikasinya masing-masing. Berikut salah satu contoh pertimbangan karyawan PDAM Kota Palu yang memiliki karyawan sarjana S1 hanya 20 orang dari jumlah total 55 orang karyawan, sehingga menimbulkan masalah khususnya pada teknik lapangan dan sikap atau respons kepada pelanggan serta terhadap karyawan lainnya, sehingga menjadi kesalahpahaman antara karyawan yang bertugas dikantor dan di lapangan, yang menyebabkan keterlambatan penanganan masalah pada konsumen. Hal ini akan memberikan hasil kerja yang kurang baik. Ditambah lagi kelancaran air bersih terkadang tidak terdistribusi dengan baik masih mengalami buka tutup penyaluran hal ini disebabkan karena pipa yang belum memadai serta kapasitas bak penampungan air bersih kurang dari jumlah pelanggan PDAM Kota Palu hal ini tidak sesuai dengan penilaian kinerja PDAM yang diatur dalam peraturan Kepmendagri No, 47 Tahun 1999 tentang pelanggan mendapatkan distribusi air selama 24 jam, atau bahkan tidak mendapatkan air bersih sama sekali. Jika air tidak berjalan secara lancar, maka hal ini sama dengan ketidak mampuan dalam menyediakan layanan secara penuh sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Selain itu, hasil penelitian di PDAM Kota Palu menyimpulkan bahwa masa kerja karyawan juga berpengaruh terhadap kinerja hal ini disebabkan oleh kurangnya pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan. Pengalaman kerja dapat dilihat dari masa kerja karyawan yang telah bekerja atau lamanya bekerja pada suatu instansi, semakin banyak masa kerja yang dimiliki akan semakin terampil dalam menjalankan pekerjaannya, sebaliknya semakin sedikit masa kerja maka sulit dalam mencapai kinerja yang dibutuhkan perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wirawan, Dkk (2019) Menyatakan bahwa tingkat pendidikan dan pengalaman kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sebagian karyawan yang bekerja di perusahaan PDAM Kota Palu masih memiliki keterbatasan keterampilan dan pengetahuan dalam mengerjakan tugasnya walaupun sudah bekerja lebih dari 2 tahun. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya percaya diri karyawan serta keraguan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya. Sehingga menjadi hambatan manajerial karena minimnya pengalaman kerja pada PDAM Kota Palu, Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen bahwa alasan kinerja perusahaan semakin menurun karena berkurangnya loyalitas konsumen terhadap kinerja perusahaan sehingga konsumen beralih ke pemakaian sumur bor.

Minimnya pengetahuan dalam merespons, menimbulkan kurang sigap nya karyawan pada saat terjadi banjir di hulu yang sering menyebabkan air yang keruh masuk pada konsumen PDAM Kota Palu, akibatnya timbul keluhan dari masyarakat, serta dalam proses permasalahan pada pelanggan biasanya membutuhkan waktu untuk mengatasinya hal ini karena kurangnya tenaga ahli dalam melaksanakan pekerjaan yang dibutuhkan sehingga menimbulkan kurang efisien nya kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh karakteristik individu dan pengalaman kerja. Kedua faktor tersebut sangatlah berpengaruh bagi peningkatan kinerja karyawan, serta dalam aplikasinya PDAM Kota Palu adalah pelayanan rasio-ekonomi yang bersifat sosial akan tetapi tidak menutup kemungkinan dapat pula memperoleh keuntungan dengan tetap memperhatikan prinsip ekonomi. Karakteristik individu dan pengalaman kerja merupakan hal penting yang perlu dikaji karena kedua hal tersebut merupakan faktor pendorong bagi peningkatan kinerja. Oleh sebab itu karakteristik individu dan pengalaman kerja menjadi kunci dasar untuk menjadi lebih efektif dan efisien dalam peningkatan kinerja.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dari variabel bebas. Jenis penelitian yang dilaksanakan pada penelitian adalah deskriptif kuantitatif, jenis penelitian deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkaitan dengan pertanyaan terhadap kehadiran variabel mandiri, baik itu satu variabel atau lebih.

Objek pada penelitian ini yaitu karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Palu, lokasi penelitian ini beralamat Jl Tombolotutu No 132, Talise, Kec Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah, dengan teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling dengan menggunakan sensus atau sampling jenuh.

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian, sugiyono (2016). yaitu regresi linear berganda, agar dapat mengetahui pengaruh dan hubungan variabel independen (Karakteristik individu dan pengalaman kerja) terhadap variabel dependen (Kinerja karyawan).

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

Keterangan:

Y	= Kinerja	$\alpha$	= Konstanta
$X_1$	= Karakteristik Individu	$\beta_1, \beta_2$	= Koefisien Regresi
$X_2$	= Pengalaman Kerja	e	= Variabel Gangguan

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji analisis ini digunakan untuk melihat dampak variabel independen (Karakteristik Individu dan pengalaman kerja) terhadap variabel dependen (Kinerja).

**Tabel 1 Tanggapan Responden Berdasarkan Karakteristik Individu Pada Kinerja**

Indikator	Penilaian Responden										SUM	Mean	Kriteria
	SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS(1)				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Latar Belakang Pendidikan berguna pada Pekerjaan.	20	36,4	19	34,5	13	23,6	2	3,6	1	1,8	55	4,00	Baik
Menyelesaikan Dengan Pekerjaan Dengan Baik	17	30,9	31	56,4	7	12,7	0	0	0	0	55	4,18	Baik
Terampil Dalam Pekerjaan	12	21,8	35	63,6	5	9,1	2	3,6	1	1,8	55	4,00	Baik
Nilai Rata-Rata Dimensi Kemampuan Puas Terhadap Pekerjaan	17	30,9	36	65,5	2	3,6	0	0	0	0	55	4,27	Sangat Baik
Jujur Menginginkan Pekerjaan	13	23,6	33	60,0	8	14,5	1	1,8	0	0	55	4,05	Baik
	16	29,1	38	69,1	1	1,8	0	0	0	0	55	4,27	Sangat Baik

**Lanjutan Tabel 1 Tanggapan Responden Berdasarkan Karakteristik Individu Pada Kinerja**

Indikator	Penilaian Responden											Mean	Kriteria
	SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS(1)		SUM		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Tingkah laku / sikap baik	14	25,5	32	54,2	9	16,4	0	0	0	0	55	4,09	Baik
Mampu bekerja sama	11	20,0	35	63,6	9	16,4	0	0	0	0	55	4,04	Baik
Perlu Data Dalam Keputusan kerja	12	21,8	34	61,8	9	16,4	0	0	0	0	55	4,05	Baik
Nilai Rata-Rata Dimensi Sikap												4,06	Baik
Menyukai pekerjaan	23	41,8	28	50,9	4	7,3	0	0	0	0	55	4,35	Sangat Baik
Bekerja maksimal	20	36,4	31	56,4	4	7,3	0	0	0	0	55	4,29	Sangat Baik
Tidak ingin melanjutkan pendidikan hanya ingin kerja	12	21,8	40	72,7	2	3,6	1	1,8	0	0	55	4,15	Baik
Nilai Rata-Rata Dimensi Minat												4,26	Sangat Baik
Rata Rata Variabel Karakteristik Individu												4,14	Baik

Sumber: data diolah (2020)

Beralaskan pada tabel 1 di atas menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap dimensi variabel Karakteristik individu memiliki interpretasi nilai rata-rata mean yaitu 4.14 kriterianya tergolong baik, hal ini bermakna bahwa dimensi kemampuan, nilai, sikap dan minat terhadap karyawan PDAM Kota Palu memiliki pengaruh karakteristik individu yang baik dalam menjalankan pekerjaannya.

**Tabel 2 Tanggapan Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja pada Kinerja Karyawan**

Indikator	Penilaian Responden											Mean	Kriteria
	SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS(1)		SUM		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Masa kerja bermanfaat	10	18,2	27	49,1	10	18,2	7	12,7	1	1,8	55	3,69	Baik
Profesional	15	27,3	32	58,2	8	14,5	0	0	0	0	55	4,13	Baik
Pekerjaan Sebelumnya Membantu	0	0	10	18,2	5	9,1	39	70,9	1	1,8	55	2,44	Kurang Baik
Nilai Rata-Rata Dimensi Lama Waktu Bekerja												3,42	Baik
Mahir dalam Bekerja	15	27,3	33	60,0	7	12,7	0	0	0	0	55	4,15	Baik
Mampu berpendapat	7	12,7	33	60,0	15	27,3	0	0	0	0	55	3,85	Baik
Pengetahuan berdampak baik	10	18,2	26	47,3	9	16,4	10	18,2	0	0	55	3,65	Baik
Nilai Rata-Rata Dimensi Tingkat Pengetahuan dan Keterampilan												3,88	Baik
Mampu mengurangi kesalahan	15	27,3	35	63,6	5	9,1	0	0	0	0	55	4,18	Baik
Menguasai peralatan pekerjaan	14	25,5	31	56,4	10	18,2	0	0	0	0	55	4,07	Baik
Mudah menguasai Pekerjaan	3	5,5	10	18,2	10	18,2	26	47,3	6	10,9	55	2,60	Kurang Baik
Nilai Rata-Rata Dimensi Penguasaan Terhadap Pekerjaan dan peralatan												3,62	Baik

Nilai Rata Rata Variabel Pengalaman Kerja

3.64 Baik

Sumber: Data diolah 2020

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dimensi variabel pengalaman kerja dengan nilai rata-rata mean yaitu 3.64 yang memiliki interpretasi baik, yang bermakna bahwa karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu memiliki pengaruh pengalaman kerja yang baik hal ini ditandai dengan memiliki nilai interpretasi yang baik.

**Tabel 2 Tanggapan Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja Pada Kinerja**

Indikator	Penilaian Responden										SUM	Mean	Kriteria	
	SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS(1)					
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
Hasil kerja baik	14	25,5	38	69,1	3	5,5	0	0	0	0	55	4,20	Baik	
Mampu kerja sama	17	30,9	26	47,3	12	21,8	0	0	0	0	55	4,09	Baik	
Ingin Bekerja														
Lebih Berat dari biasanya	17	30,9	25	45,5	13	23,6	0	0	0	0	55	4,07	Baik	
Nilai Rata-Rata Dimensi Kualitas Kerja												4,12	Baik	
Bekerja sesuai standar	15	27,3	38	69,1	2	3,6	0	0	0	0	55	4,24	Sangat Baik	
Bekerja dengan teliti	21	38,2	32	58,2	2	3,6	0	0	0	0	55	4,35	Sangat Baik	
Bekerja mandiri	3	5,5	15	27,3	6	10,9	25	45,5	6	10,9	55	2,71	Cukup	
Nilai Rata-Rata Dimensi Kuantitas Kerja												3,77	Baik	
Tepat waktu	23	41,8	32	58,2	0	0	0	0	0	0	55	4,42	Sangat Baik	
Bekerja dengan Benar	24	43,6	29	52,7	2	3,6	0	0	0	0	55	4,40	Sangat Baik	
Bekerja dengan Waktu Efisien	26	47,3	25	45,5	4	7,3	0	0	0	0	55	4,40	Sangat Baik	
Nilai Rata-Rata Dimensi Ketepatan Waktu												4,41	Sangat Baik	
Rata-Rata variabel Kinerja												4,10	Baik	

Sumber: Data diolah 2020

Berdasarkan tabel 3, diatas merupakan hasil tanggapan responden terhadap variabel kinerja maka diperoleh nilai rata-rata mean 4.10 dengan interpretasi baik, hal ini menggambarkan bahwa dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu yang terdapat dalam variabel kerja telah menghasilkan kinerja yang baik pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu.

Untuk menguji data kebenaran hipotesis dalam penelitian ini, menggunakan uji regresi linear berganda.

**Tabel 4. Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,896	3.803		0.290	0.773
1. Karakteristik individu (X1)	0,285	0,089	0.557	5.125	0.000
Pengalaman Kerja (X2)	0,299	073	0.328	3.017	0.004

Sumber: Output For windows release 16.0, 2020.

Berdasarkan Nilai dari tabel 4, diatas maka persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y=12,896+0,285X_1+0.299X_2$$

Berlandaskan persamaan tersebut sehingga dapat dinyatakan Bahwa variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

- Nilai konstanta ( $a$ ) adalah 12,896 artinya apabila variabel karakteristik individu ( $X_1$ ) dan pengalaman kerja ( $X_2$ ) nilainya 0, sehingga kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu memiliki nilai positif.
- Nilai koefisien regresi variabel karakteristik individu ( $X_1$ ) mempunyai nilai positif yaitu 0. 285 hal ini menggambarkan bahwa nilai karakteristik individu jika ditingkatkan maka akan meningkat kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air minum Kota Palu.
- Nilai koefisien regresi variabel pengalaman kerja ( $X_2$ ) mempunyai nilai positif yaitu 0, 299 hal ini menggambarkan bahwa jika pengalaman kerja di tingkatkan maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu.

**Tabel 5. Hasil Pengujian serempak (Uji F)**

ANOVA <sup>b</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	374.204	2	187.102	27.806	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	349.905	52	6.729		
	Total	724.109	54			

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan pada tabel 5, diatas bahwa uji regresi di dapatkan sig F sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya bahwa variabel karakteristik individu dan pengalaman kerja secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Berlandaskan hal tersebut sehingga dapat diartikan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,896	3.803		3,391	0,001
1. Karakteristik individu ( $X_1$ )	0,285	0,089	0,361	3,213	0,002
Pengalaman Kerja ( $X_2$ )	0,299	0,073	0,464	4,129	0,000

Sumber: *Output For Windows Release 16.0, 2020.*

Berdasarkan Tabel 6, diatas uji t dilakukan untuk membandingkan nilai t signifikan lebih kecil dari  $a0,05$  artinya bahwa dapat dipastikan independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sebaliknya jika nilai t signifikan lebih besar dari  $a0.05$  maka dapat dipastikan bahwa variabel independen berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen, sehingga dapat dijelaskan hasil uji t dari variabel independen adalah sebagai berikut.

- Karakteristik Individu ( $X_1$ )  
Variabel karakteristik individu mempunyai tingkat signifikan t,sig ( $0.002$ )  $<$   $a$  ( $0.05$ ). Hal ini menggambarkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Karakteristik individu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu, sehingga terbukti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Pengalaman Kerja ( $X_2$ )  
Variabel pengalaman kerja mempunyai tingkat signifikan t, sig. ( $0.000$ )  $<$   $a$  ( $0.05$ ). Hal ini menggambarkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Pengalaman kerja secara parsial berpengaruh

signifikan terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu. Artinya terbukti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Karakteristik Individu ( $X_1$ ) dan Pengalaman Kerja ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Berlandaskan hasil penelitian yang dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu, diketahui bahwa variabel karakteristik individu dan pengalaman kerja berpengaruh signifikan secara serempak terhadap kinerja karyawan dengan hasil nilai  $F = 0.000 < 0.05$ . Hasil tersebut menjelaskan bahwa kedua variabel penelitian tersebut mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Karakteristik individu merupakan hal yang mempengaruhi dari segi pembawaan karyawan terhadap peningkatan kemampuan nilai, sikap dan minat dalam pekerjaannya sedangkan pengalaman kerja mempengaruhi dari segi lama waktu bekerja sehingga menguasai pekerjaan serta peralatan yang digunakan saat bekerja sehingga tercapai tujuan kualitas kerja dan kuantitas kerja yang baik.

Hasil dari penelitian yang dilakukan, di temukan bahwa variabel karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu karena variabel ini merupakan pembawaan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Karakteristik individu yang dimiliki dari sisi kemampuan berpengaruh dalam proses pekerjaan yang di tandai dengan sudah baik dalam pelaksanaannya. Menurut Pangarso (2016) Karakteristik Individu merupakan menyangkut sifat berupa kemampuan dan keterampilan latar belakang keluarga dan sosial, pengalaman, usia, jenis kelamin serta lainnya yaitu sifat demografi tertentu cakupan sifat tersebut membentuk suatu nuansa budaya tertentu yaitu menandai suatu ciri khas organisasi. Hal ini karena pada saat proses pekerjaan akan selalu dikontrol oleh pimpinan perusahaan yang sekaligus menerapkan sistem kerja tim sehingga ketika terjadi masalah pada prosesnya karyawan lain yang memiliki kemampuan lebih membantu mengatasi masalah yang terjadi. Sehingga seiring berjalannya waktu setiap karyawan mampu mengurangi risiko yang terjadi serta dapat meningkatkan kinerja yang ditandai dengan meningkatnya kualitas kerja dan kuantitas kerja.

Dari sisi Sikap karyawan mengemukakan bahwa karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan perusahaan ditempatkan yang memiliki keramahan serta memiliki etika baik dalam perusahaan, sehingga proses pelayanan pengaduan terhadap konsumen dapat berjalan dengan baik dan benar, Sedangkan sisi nilai dan minat bahwa pimpinan selalu menjelaskan bahwa karyawan harus selalu menerapkan persepsi pekerjaan yang dilakukan adalah pekerjaan baik, apalagi yang bergerak dalam bidang jasa sehingga menimbulkan kesan kecintaan karyawan terhadap pekerjaannya sehingga akan selalu menginginkan pekerjaan yang dikerjakan. Karakteristik individu dapat ditingkatkan baik melalui kemampuan karyawan secara mandiri karena adanya kesadaran untuk dapat meningkatkan kinerja baik melalui pelatihan maupun bekerja sama dengan karyawan lainnya yang telah memiliki kemampuan yang memadai sesuai yang dibutuhkan perusahaan.

Pada pengalaman kerja memiliki pengaruh adalah masa kerja semakin lama karyawan memiliki waktu bekerja sehingga dalam proses pelaksanaan pekerjaan, semakin ahli dalam penyelesaiannya. Karyawan perusahaan selalu menerapkan sistem kerja tim sehingga dalam penerapannya karyawan yang belum memiliki masa kerja yang banyak akan dibantu oleh karyawan lainnya yang sudah memiliki masa kerja yang baik artinya bahwa ada kerja sama antar karyawan yang terjadi sehingga akan menghasilkan kinerja yang dibutuhkan perusahaan. Sedangkan sisi penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan karyawan selalu diberikan teknik dan tips dalam penyelesaiannya. Pengalaman kerja bisa ditingkatkan baik melalui memperbanyak ilmu pengetahuan yang didapat dari rutinitas pekerjaan maupun bekerja sama dengan karyawan lainnya yang telah memiliki masa kerja yang baik agar supaya dapat meningkatkan kinerja karyawan sesuai yang dibutuhkan perusahaan yang berkualitas dan kuantitas kerja baik.

Oleh sebab itu dapat hal ini dapat menggambarkan bahwa variabel karakteristik individu dan pengalaman kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nofisah (2018) yang menyatakan bahwa variabel motivasi, karakteristik individu dan pengalaman kerja secara bersama-sama berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pamekasan.

### **Variabel Karakteristik Individu (X<sub>1</sub>) Berpengaruh Terhadap Kinerja (Y) Karyawan.**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu ditemukan bahwa variabel karakteristik individu berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil uji t menunjukkan bahwa tingkat signifikan t sig yang didapat dengan nilai  $0,002 < \alpha 0,05$  yang artinya pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu didapatkan dengan nilai positif terhadap kinerja karyawannya. Sehingga jika karakteristik individu seluruh karyawan mempunyai pengaruh yang baik sesuai yang dibutuhkan maka berdampak baik bagi perusahaan.

Dengan memiliki pengaruh terhadap kinerja dibutuhkan perusahaan maka karakteristik individu akan berjalan dengan baik apabila dilaksanakan dengan benar, adapun dimensi yang memberikan pengaruh diantaranya yaitu kemampuan karyawan, sikap, minat dan nilai yang dapat dilihat berdasarkan frekuensi tanggapan responden mayoritas menyatakan bahwa karakteristik individu dinilai positif dengan interpretasi nilai rata-rata termasuk dalam kategori baik.

Karena solusi yang diterapkan perusahaan sehingga berpengaruh terhadap kinerja yaitu pada dimensi Kemampuan, perusahaan melakukan pekerjaan secara tim agar ketika beberapa karyawan yang memiliki masalah terhadap kemampuannya maka karyawan lainnya yang memiliki kemampuan lebih akan membantu sehingga tercapainya kinerja perusahaan. Hasibuan dalam Nisakurohma dan Sunuharyo (2018) Karakteristik Individu merupakan sifat pembawaan seseorang yaitu dapat diubah dengan lingkungan atau pendidikan.

Tingkat sikap berpengaruh bahwa karyawan perusahaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan perusahaan ditempatkan yang memiliki keramahan serta memiliki etika baik dalam perusahaan sehingga proses pelayanan pengaduan terhadap konsumen dapat berjalan dengan baik dan benar, sedangkan sikap sesama karyawan pimpinan perusahaan selalu menjelaskan pentingnya menghargai pada setiap pekerjaan sehingga dalam prosesnya karyawan menjalankan pekerjaannya selalu menjaga sikap yang baik antar sesama karyawan perusahaan.

Sedangkan sisi nilai dan minat bahwa pimpinan selalu menjelaskan bahwa karyawan harus selalu menerapkan persepsi pekerjaan yang dilakukan adalah pekerjaan baik apalagi yang bergerak dalam bidang jasa sehingga menimbulkan kesan kecintaan karyawan terhadap pekerjaannya akibatnya akan selalu menginginkan pekerjaan yang dikerjakan. Adapun Karakteristik individu dapat ditingkatkan melalui dua aspek baik secara internal maupun eksternal, internal dapat dilakukan dengan meningkatkan kemampuan dan potensi yang dimiliki karyawan. Sedangkan eksternal yaitu melalui pelatihan dan kerja sama pada karyawan lainnya yang telah memiliki karakteristik yang dibutuhkan perusahaan guna menunjang kinerja. Hasibuan dalam Nisakurohma dan Sunuharyo (2018) Karakteristik Individu merupakan sifat pembawaan seseorang yang dapat diubah dengan lingkungan atau pendidikan.

Artinya bahwa karyawan akan berusaha memberikan kinerja terbaik agar tetap bertahan pada pekerjaan yang dimilikinya. Oleh sebab itu hal ini lah yang mampu menunjang terpenuhinya sesuai yang dibutuhkan perusahaan yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Gaffar, Dewi (2017) yang menyatakan bahwa variabel karakteristik individu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya di Makassar.

### **KESIMPULAN**

Karakteristik Individu adalah yang mengenai sifat berupa kemampuan serta keterampilan latar belakang keluarga dan sosial, pengalaman, usia, jenis kelamin dan lainnya yaitu sifat demografi tertentu cakupan sifat tersebut membentuk suatu nuansa budaya tertentu yang menandakan suatu ciri khas organisasi tertentu. Adapun pengalaman yaitu pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seorang akibat adanya perbuatan atau pekerjaan yang telah dilaksanakan selama beberapa waktu tertentu dan dalam kata bahasa pengalaman kerja kemahiran dan pengetahuan yang di dapat dari pada bekerja atau semasa tugas yang berkaitan dengan pekerjaan.

### **SARAN**



Beralaskan pada penelitian yang telah dilaksanakan dan hasil perolehan yang didapat, maka saran yang diusulkan dalam penelitian ini adalah variabel karakteristik individu, sudah baik dalam pelaksanaannya dan perlu adanya upaya untuk mempertahankan dan memaksimalkan dalam melakukan pengembangan karakteristik individu karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palu. Melalui memberikan pelatihan secara pasif bagi karyawan yang belum memiliki tingkat kemampuan, baik kemampuan dalam ilmu teknologi maupun dalam kerja sama dalam organisasi agar tercapainya kinerja yang dibutuhkan perusahaan. Dan bagi karyawan berprestasi diberikan predikat baik dan insetif yang lebih agar meningkatkan minat dan nilai karyawan pada perusahaan, serta selalu mengevaluasi sikap yang dimiliki karyawan agar tercapainya pengaruh yang baik bagi perusahaan. Sedangkan variabel pengalaman kerja, sudah memiliki karyawan dengan masa kerja yang memadai akan tetapi dari hasil penelitian yang dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota masih ditemukan beberapa karyawan yang belum memiliki *experience* dalam membantu meningkatkan kinerja oleh karena itu perlunya memaksimalkan hal tersebut baik melalui pendampingan agar meningkatkan kualitas pengalaman kerja karyawan maupun memberikan pelatihan peningkatan ilmu teknologi sehingga terjadi peningkatan pengetahuan pekerjaan dan penguasaan terhadap peralatan yang digunakan sehingga mutu kinerja pegawai mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan kinerja perusahaan. Adapun dari aspek kinerja kepala Direktur Perusahaan Daerah Air minum kota Palu untuk selalu mendorong dan mengarahkan karyawan agar selalu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan dan senantiasa mewujudkan sikap saling membantu antar karyawan, serta selalu melakukan evaluasi kerja dan kinerja karyawan untuk terus dipelihara serta selalu meningkatkan kemampuan yang dapat dilakukan melalui menguasai pekerjaan maupun pelatihan secara pasif agar tercapainya kinerja sehingga tugas dan tanggung jawab yang menjadi prioritas dapat ter selenggarakan dengan baik. Serta menerapkan disiplin waktu bagi seluruh karyawan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi. (2015). *Pengantar Manajemen Keuangan Teori dan Soal Jawab*. Bandung, Cv.Alfabeta.
- Gaffar, Dewi. (2017). Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya. *Jurnal Riset Edisi XVI, Vol 03, No (005)*, Halaman 13–25.
- Nofisah. (2018). Pengaruh Motivasi, Karakteristik Individu dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pamarasan. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Public, Vol 1, No (2)*, Hal 221–231.
- Nisakurohma; Sunuharyo. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 61, No (3)*, Hal 109–115.
- Rofi, Nur, Ahmad. (2012). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Departemen Produksi PT. Leo Agung Raya Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan, Vol 3, No (1)*, Hal 1–21.
- Thoha, Miftah, (2003). *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Pangarso, Astadi. (2016). *Perilaku Organisasi*. di Yogyakarta, Cv.Budi Utama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Cv.Alfabeta.
- Wirawan, Edy, Ketut; Bagia, Wayan, I; Susila, Jana, Agus, Putu, G. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Mandiri Tri Makmur. *Jurnal Manajemen, Vol 5, No(1)*, Hal 60-70.