

**PENGARUH KARAKTER INDIVIDU TERHADAP PRESTASI
KERJA KARYAWAN *FRONTLINER* DI BCA KCU
SOEKARNO-HATTA BANDUNG**

ERICA GRIFFINIA

**Program Magister Manajemen
Universitas Katolik Parahyangan
ericagriffinia@gmail.com**

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh karakter individu terhadap prestasi kerja karyawan *frontliner* di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung. Hal ini dikarenakan, meski semua karyawan *frontliner* di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung telah dibekali ilmu pengetahuan yang sama, tetapi prestasi kerja yang dihasilkan berbeda-beda serta pencapaian target yang belum stabil. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) karakter individu karyawan *frontliner* di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung, (2) tingkat prestasi kerja karyawan *frontliner* di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung, dan (3) pengaruh karakter individu terhadap prestasi kerja karyawan *frontliner* di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penjelasan (*explanatory*) dan survey deskriptif, unit analisis dalam penelitian ini adalah para karyawan *frontliner* di lingkungan BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung. Sampel diambil sebanyak 30 orang yang terdiri atas 17 orang Teller dan 13 orang *Customer Service Officer* (CSO).

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa karakter individu karyawan *frontliner* di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung beragam, yaitu karakter *agreeableness*, *openness to experience*, *conscientiousness*, *extraversion*, dan *neuroticism* dengan kategori tinggi. Tingkat prestasi kerja karyawan *frontliner* di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung masih di bawah standar yang telah ditetapkan oleh pihak BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung. Adapun pengaruh karakter individu terhadap prestasi karyawan *frontliner* di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung yaitu karakter *agreeableness*, *openness to experience*, *conscientiousness*, dan *extraversion* dengan skor tinggi berpengaruh positif terhadap prestasi kerja, sedangkan karakter *neuroticism* berskor tinggi berpengaruh negatif terhadap prestasi kerja karyawan.

Kata Kunci: Karakter Individu, Prestasi Kerja.

ABSTRACT

The study entitled The Influence of Individual Character on Frontliner Employees Performance in BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung is designed to collect information of the influence on individual character to frontliner employees' performance on the BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung. This issue is raised, because although all of frontliner employees at BCA KCU Soekarno-Hatta have been given a same knowledge and training, but the individual performance still looks different and the target achievement is unstable yet. The aims of the study are to understand: (1) the individual character of the employees' performance on the BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung, (2) the degree of frontliner employees' performance on BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung, and (3) the influence of individual character to the frontliner employees' performance on BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung.

Methods used in this study are descriptive survey and explanatory survey, while the analytical unit is frontliner employees of BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung. The

sample of 30 respondents is drawn on, consist of 17 teller and 13 Customer Service Officer (CSO).

Based on the result of the study, the author concluded that the individual character of frontliner employees on BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung are varied, on which the character agreeableness, openness to experience, conscientiousness, extraversion, and neuroticism are high categories. The level of frontliner employees prestation are under standard BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung. The influence of individual character to frontliner employees prestation of BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung are agreeableness, openness to experience, conscientiousness, and extraversion with high categories have positive influence, but neuroticism character with high category gives negative influence. In this case, the writer suggest to the BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung to make a special training more often to build self character improved.

Keyword : Individual Character, Frontliner Employees Performance.

PENDAHULUAN

BCA (Bank Central Asia) adalah salah satu bank swasta nasional yang senantiasa berupaya agar para karyawannya bekerja dan bertindak sesuai dengan prosedur perusahaan, semata-mata agar tujuan perusahaan tercapai. Berbagai strategi perusahaan baik di lingkungan internal maupun eksternal, sudah dilakukan oleh bank ini. Adapun strategi internal seperti memberikan pelatihan secara periodik untuk karyawan, pemilihan karyawan terbaik di lingkungan *frontliner* dengan standar yang sudah ditetapkan, memberikan *reward* (penghargaan) atau *punishment* (sanksi) bagi karyawan yang dianggap berkinerja baik atau buruk. Selain daripada itu, penilaian atas hasil kerja karyawan yang terus menerus dilakukan oleh atasan dari divisi masing-masing sebagai kontrol dan evaluasi dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan. *Briefing* setiap pagi pun dilakukan untuk menampung permasalahan, ataupun kejadian yang terjadi pada hari sebelumnya agar didapatkan solusi ataupun ide di waktu yang akan datang. Strategi eksternal seperti ekspansi ke berbagai wilayah yang strategis dari mulai kantor cabang utama, kantor cabang pembantu, kantor kas, serta berbagai bentuk ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang semua ini semata-mata untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Semua langkah strategi yang dilakukan oleh BCA tersebut, dimaksudkan agar diperoleh karyawan yang cakap dan terampil dalam bekerja, dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah sehingga nasabah tidak berpindah ke bank lain. Lebih jauh lagi, dengan pelayanan yang baik dan prima dapat meningkatkan jumlah nasabah dan mendapat kepercayaan dan tempat di "hati" masyarakat luas.

Berbagai strategi sudah banyak diterapkan, namun prestasi kerja karyawan khususnya di bagian *frontliner* BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung masih belum stabil. Beberapa fakta diperoleh penulis berdasarkan hasil pengamatan di lapangan untuk bagian *frontliner* adalah banyaknya pencapaian target yang telah ditetapkan oleh perusahaan kepada karyawan namun belum tercapai sepenuhnya. Adapun target yang harus dicapai seperti nilai standar kualitas karyawan bagian *frontliner* dalam melayani nasabah yang tidak konsisten selama 9 bulan terakhir (Januari-September 2013), penjualan produk BCA yang ditawarkan oleh bagian *frontliner* masih naik turun, pelayanan kepada nasabah yang memerlukan waktu cukup lama, para karyawan yang masih ragu dalam memberikan solusi kepada nasabah, dan para karyawan yang belum terlalu siap jika dipindah-alihkan ke bagian lain walau dalam divisi yang sama.

BCA sudah menetapkan standar nilai kualitas kepada karyawan *frontliner* dengan angka tertinggi yaitu 100. Namun, di cabang Soekarno-Hatta sendiri masing-masing divisi *frontliner* yang terdiri dari *customer service* dan *teller* berhak menentukan target yang akan dicapai setiap tahunnya berdasarkan kesepakatan antara masing-masing karyawan dengan kepala bagiannya. Untuk awal tahun 2013 ini, nilai standar yang sudah disepakati untuk dicapai oleh kedua divisi adalah 92. Namun, dari hasil di lapangan nilai yang diperoleh secara keseluruhan setiap bulannya tidak stabil, ada kalanya mencapai angka diatas target atau bahkan kadang-kadang dibawah target.

Hal-hal yang telah dikemukakan di atas memang tidak dialami oleh semua karyawan. Hal ini dikarenakan berbedanya kemampuan setiap individu karyawan dalam menyikapi tuntutan pekerjaannya. Hal ini akan sangat berkaitan dengan karakter yang dimiliki oleh setiap karyawan,

sehingga dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pun akan berbeda. Sesuai dengan pendapat Doni Kusuma (2007:80), yaitu karakter dianggap sebagai ciri atau gaya atau sifat dari diri seseorang yang bersumber dari bentukan-bentukan yang diterima dari lingkungan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung, karena selain penulis pada saat ini tercatat sebagai karyawan bakti *frontliner* di sana, juga penulis ingin lebih dalam mengetahui pengaruh karakter individu terhadap prestasi kerja karyawan *frontliner* di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung.

Untuk mengetahui pengaruh karakter terhadap prestasi kerja karyawan di KCU BCA Soekarno-Hatta Bandung, maka terlebih dahulu penulis harus mengumpulkan data mengenai karakter individu dan prestasi kerja dari masing-masing karyawan *frontliner* di KCU BCA Soekarno-Hatta Bandung.

Berkembangnya suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya tidak akan terlepas dari peran sumberdaya manusia (SDM) yang terlibat di dalamnya. Sumberdaya manusia (SDM) dalam hal ini adalah karyawan yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Bukan merupakan fenomena yang asing apabila suatu perusahaan akan mampu berdiri kokoh dalam masa waktu yang cukup panjang, jika bukan karena dukungan yang kuat dari karyawan-karyawan yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu, tujuan suatu perusahaan akan tercapai dan para karyawan yang terlibat di dalamnya juga akan menikmati hasil jerih payah mereka. Dalam hal kemajuan suatu perusahaan, divisi pengembangan sumberdaya manusia harus mampu untuk menjembatani antara kemampuan karyawan dalam bekerja dengan prestasi kerja yang ingin diraihinya. Kemampuan karyawan dalam bekerja akan sangat berhubungan erat dengan karakter individu yang dimiliki karyawan yang bersangkutan.

Menurut Suad Husnan (1196:161) terdapat 3 jenis karakteristik individu, yaitu karakteristik demografi seperti umur, jenis kelamin, dan ras, lalu karakteristik kompetensi seperti bakat, kecerdasan, kemampuan, dan keterampilan, dan terakhir adalah karakteristik psikologi, yaitu nilai yang dianut, sikap dan kepribadian. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan karakteristik psikologi yaitu kepribadian (karakter individu) berdasarkan teori *Big Five Personality*. Teori ini merupakan suatu pendekatan yang digunakan dalam psikologi untuk melihat kepribadian manusia melalui *trait* yang tersusun dalam lima buah domain kepribadian yang telah dibentuk dengan menggunakan analisis faktor. Lima kepribadian tersebut adalah *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness*, *neuroticism*, dan *openness to experience*, dimana karakter-karakter tersebut berpengaruh nyata terhadap prestasi kerja karyawan.

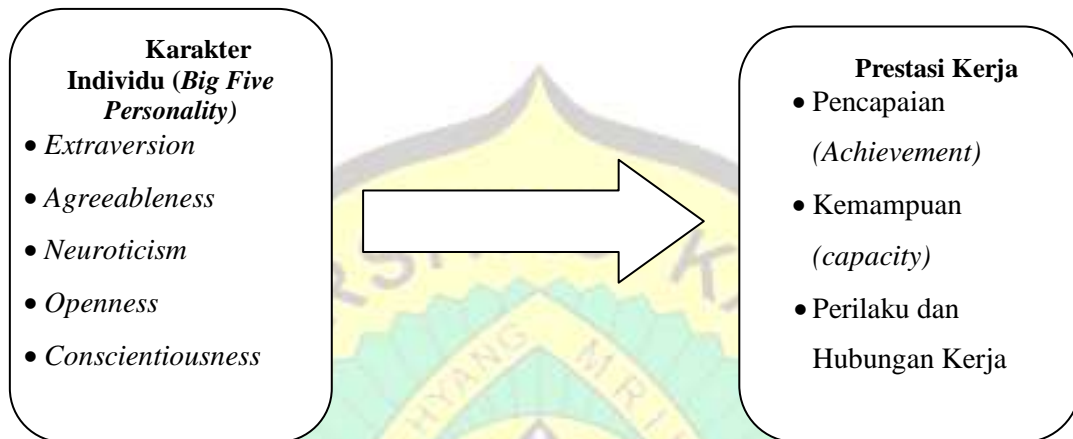
Penilaian prestasi kerja dalam perusahaan penting untuk dilakukan oleh bagian sumberdaya manusia (SDM) terhadap para karyawannya demi untuk mengetahui seberapa baik seseorang melakukan tugasnya dan memenuhi perannya yang sesuai dalam organisasi (Bittel, 1996:233). Bernardin dan Russel (1993:379) mendefinisikan prestasi kerja adalah suatu cara mengukur kontribusi individu karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Dengan kata lain prestasi kerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang bisa dicapai seseorang, unit, atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada, yaitu karakter yang dimiliki karyawan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Menurut Mathis, Robert L, and Jackson, Jhon H (2006:113-114) kinerja para karyawan individual adalah faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Selain karyawan dapat menjadi keunggulan bersaing, mereka juga dapat menjadi penghambat tercapainya tujuan perusahaan. Adapun 3 faktor utama yang mempengaruhi bagaimana individu bekerja adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut, yaitu:
 - a. Karakter,
 - b. Minat, dan
 - c. Bakat.
2. Tingkat usaha yang dicurahkan, yaitu:
 - a. Motivasi,
 - b. Etika kerja,
 - c. Kehadiran, dan
 - d. Rancangan kerja.

3. Dukungan organisasional, yaitu:
- Pelatihan dan pengembangan,
 - Peralatan dan teknologi,
 - Standar kinerja, dan
 - Manajemen dan rekan kerja.

Berdasarkan teori di atas, penulis akan membatasi salah satu faktor penentu keberhasilan prestasi kerja karyawan yaitu pada kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan dengan unsurnya adalah karakter. Berikut adalah bagan yang akan digunakan oleh penulis sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini:



Gambar
Kerangka Pemikiran

Sumber : Mathis , Robert L, and Jackson, Jhon H (2006:113-

Menurut Costa & Mcrae (1977) secara garis besar, tipe kepribadian *Extraversion* dengan skor tinggi digambarkan dengan karakter seseorang yang mudah berinteraksi dengan banyak orang, memegang kontrol, ramah dan cenderung aktif dalam suatu pembicaraan. Kelompok orang-orang ini lebih cepat berteman, namun untuk tipe *extraversion* yang berskor rendah digambarkan dengan tipe orang yang mudah bosan serta menarik diri dari lingkungannya. Tipe *Agreeableness* dengan skor tinggi yaitu ramah, memiliki kepribadian yang mengalah, menghindari konflik, penyayang, pemaaf dan suka membantu. Adapun skor rendahnya cenderung kurang kooperatif dan lebih agresif. Tipe *Neuroticism* digambarkan dengan orang yang memiliki masalah dengan emosi seperti cepat cemas dan merasa tidak aman. Skor tinggi tipe ini cenderung kesulitan dalam menjalin hubungan sedangkan skor rendahnya cepat puas terhadap hidupnya. Tipe *Openness to experience* digambarkan seperti seseorang yang bersedia melakukan penyesuaian pada suatu ide atau situasi baru. Skor tinggi tipe ini digambarkan memiliki nilai imajinasi dan berwawasan luas, sedangkan skor rendah digambarkan memiliki sifat yang sempit dan konservatif. Tipe *Conscientiousness* digambarkan sebagai orang yang *well-organize*, tepat waktu, dan ambisius. Pada skor tinggi, tipe ini menjadi sangat perfeksionis, *workholic* dan membosankan. Skor rendah tipe ini, ceroboh dan mudah teralih perhatiannya.

Dengan berbagai karakter diatas tentunya akan memberikan perbedaan dalam melakukan aktifitas pekerjaannya dan tentunya dengan pekerjaan yang sama tidak akan meberikan hasil yang sama pula. Oleh karena itu, dapat disusun suatu hipotesis seperti berikut :

1. Tipe Karakter *Extraversion* tinggi memiliki pengaruh positif untuk mendukung prestasi kerja karyawan *frontliner* BCA Soekarno-Hatta Bandung.
2. Tipe Karakter *Agreeableness* tinggi memiliki pengaruh positif untuk mendukung prestasi kerja karyawan *frontliner* BCA Soekarno-Hatta Bandung.

3. Tipe Karakter *Neuroticism* tinggi memiliki pengaruh negatif untuk mendukung prestasi kerja karyawan *frontliner* BCA Soekarno-Hatta Bandung.
4. Tipe Karakter *Openness to experience* tinggi memiliki pengaruh positif untuk mendukung prestasi kerja karyawan *frontliner* BCA Soekarno-Hatta Bandung.
5. Tipe Karakter *Conscientiousness* tinggi pengaruh positif untuk mendukung prestasi kerja karyawan *frontliner* BCA Soekarno-Hatta Bandung.

KAJIAN TEORI

Karakteristik individu terbagi menjadi 3 macam, yaitu karakteristik demografis seperti umur, jenis kelamin, dan ras; karakteristik kompetensi seperti bakat, kecerdasan, kemampuan, dan keterampilan; dan terakhir adalah karakteristik psikologi yaitu nilai yang dianut, sikap dan kepribadian. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan karakteristik psikologi yaitu kepribadian (karakter individu), untuk mengetahui lebih jauh akan pengaruhnya terhadap prestasi kerja. Teori kepribadian yang akan dijadikan pedoman adalah teori *big five personality* menurut Costa & Mcrae.

Big Five Personality adalah suatu pendekatan yang digunakan dalam psikologi untuk melihat kepribadian manusia melalui trait yang tersusun dalam lima buah domain kepribadian yang telah dibentuk dengan menggunakan analisis faktor. Lima traits kepribadian tersebut adalah *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness*, *neuroticism*, *openness to experiences*. Trait-trait dalam domain-domain dari *Big Five Personality* Costa & McCrae (1997) adalah sebagai berikut:

1. Extraversion

Extraversion dicirikan dengan aspek positif seperti memiliki antusiasme yang tinggi, senang bergaul, memiliki emosi yang positif, energik, tertarik dengan banyak hal, ambisius, *workaholic* juga ramah terhadap orang lain. *Extraversion* memiliki tingkat motivasi yang tinggi dalam bergaul, menjalin hubungan dengan sesama dan juga dominan dalam lingkungannya. *Extraversion* dapat memprediksi perkembangan dari hubungan sosial. Seseorang yang memiliki tingkat *extraversion* yang tinggi dapat lebih cepat berteman daripada seseorang yang memiliki tingkat *extraversion* yang rendah.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Judge, Heller, dan Mount (2002), mengindikasikan bahwa orang yang memiliki kepribadian *extraversion* yang dominan akan memiliki kinerja yang bagus dalam penjualan, *customer service*, dan pekerjaan manajerial. Selain itu orang-orang dengan karakter seperti ini akan lebih baik dalam suatu program *training* atau pelatihan, dan biasanya memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi.

2. Agreeableness

Agreeableness dapat disebut juga sosial adaptabilitas yang mengindikasikan seseorang yang ramah, memiliki kepribadian yang selalu mengalah, menghindari konflik dan memiliki kecenderungan untuk mengikuti orang lain. Berdasarkan *value survey*, seseorang yang memiliki skor *agreeableness* yang tinggi digambarkan sebagai seseorang yang memiliki *value* suka membantu, pemaaf, dan penyayang.

Orang-orang yang memiliki karakter *agreeableness* yang dominan akan sangat cocok terhadap pekerjaan dimana mengembangkan dan menjaga hubungan intrapersonal adalah sesuatu yang sangat penting (Neuman & Wright, 1999). Dimensi ini sangat krusial untuk pekerjaan seperti penjualan, *customer service*, mengajar, pekerjaan sosial, dan lain-lain dimana seseorang harus bisa berinteraksi dengan orang banyak.

3. Neuroticism

Neuroticism menggambarkan seseorang yang memiliki masalah dengan emosi yang negatif seperti rasa khawatir dan rasa tidak aman. Secara emosional mereka labil, seperti juga teman-temannya yang lain, mereka juga mengubah perhatian menjadi sesuatu yang berlawanan. Seseorang yang memiliki tingkat *neuroticism* yang rendah cenderung akan lebih

gembira dan puas terhadap hidup dibandingkan dengan seseorang yang memiliki tingkat *neuroticism* yang tinggi. Selain memiliki kesulitan dalam menjalin hubungan dan berkomitmen, mereka juga memiliki tingkat *self esteem* yang rendah. Individu yang memiliki nilai atau skor yang tinggi di *neuroticism* adalah kepribadian yang mudah mengalami kecemasan, rasa marah, depresi, dan memiliki kecenderungan emosional. Jadi orang dengan karakter seperti ini tidak cocok terhadap pekerjaan-pekerjaan yang menantang atau benar-benar baru, karena mereka akan dengan mudah merasa stres dan emosional.

4. **Openness to experience to experience**

Openness to experience mempunyai ciri mudah bertoleransi, kapasitas untuk menyerap informasi, menjadi sangat fokus dan mampu untuk waspada pada berbagai perasaan, pemikiran dan impulsivitas. Seseorang dengan tingkat *openness to experience* yang tinggi digambarkan sebagai seseorang yang memiliki nilai imajinasi, dan berwawasan luas. Sedangkan seseorang yang memiliki tingkat *openness to experience* yang rendah memiliki kepatuhan, kemudian skor *openness to experience* yang rendah juga menggambarkan pribadi yang mempunyai pemikiran yang sempit, konservatif dan tidak menyukai adanya perubahan.

5. **Conscientiousness**

Conscientiousness mendeskripsikan kontrol terhadap lingkungan sosial, berpikir sebelum bertindak, menunda kepuasan, mengikuti peraturan dan norma, terencana, terorganisir, dan memprioritaskan tugas. Di sisi negatifnya trait kepribadian ini menjadi sangat perfeksionis, kompulsif, workaholic, dan membosankan. Tingkat *conscientiousness* yang rendah menunjukkan sikap ceroboh, tidak terarah serta mudah teralih perhatiannya Bernardin dan Russel (1993:378) memberikan definisi tentang prestasi kerja sebagai berikut :

“Performance is defined as the record of outcome produced on a specified job function or activity during a specified time period” (Prestasi kerja didefinisikan sebagai catatan dari hasil-hasil yang diperoleh melalui fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama tempo waktu tertentu).

Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa prestasi kerja lebih menekankan pada hasil atau yang diperoleh dari sebuah pekerjaan sebagai kontribusi pada perusahaan. Rahmanto menyebutkan prestasi kerja atau kinerja sebagai tingkat pelaksanaan tugas yang bisa dicapai oleh seseorang, unit, atau divisi, dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Blanchard dan Spencer (1982:100) menyebutkan penilaian prestasi kerja merupakan proses organisasi yang mengevaluasi prestasi kerja karyawan terhadap pekerjaannya

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) yaitu metode yang menyoroti pengaruh antara variabel-variabel penelitian. Hal tersebut dikarenakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu menjelaskan pengaruh variabel yang sudah ditetapkan.

Dari sudut pandang waktu, penelitian ini menggunakan *cross-sectional*, yaitu mengamati sekumpulan data dalam satu kurun waktu tertentu atau hanya sekali melakukan penelitian. Penelitian ini dapat dilakukan selama periode harian, mingguan atau bulanan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Objek yang dianalisis dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *frontliner* BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung.

Hal yang akan dilakukan adalah melakukan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi mengenai objek penelitian, selanjutnya data tersebut akan diolah dan dianalisis untuk menjawab permasalahan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini.

Kegiatan pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan peninjauan secara langsung untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dengan cara :

1. Pengamatan, yaitu penulis mengamati secara langsung objek penelitian serta suasana lingkungan kerja yang ada di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung dalam 3 bulan yaitu bulan Agustus 2013 – Oktober 2013.

2. Wawancara, yaitu dengan melakukan wawancara langsung dengan kepala layanan dan para kepala bagian dari divisi operasional BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh dari karakter individu terhadap prestasi kerja karyawan *frontliner*.
3. Kuesioner, yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan secara tertulis yang ditujukan kepada karyawan *frontliner* BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung. Kuesioner yang disebarkan berisi pertanyaan yang berkenaan dengan karakteristik individu dan prestasi kerja karyawan *frontliner*.
4. Pengumpulan data tertulis, yaitu dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian melalui data internal perusahaan untuk mendukung data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Populasi adalah seluruh subyek atau objek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Aziz Alimul, 2003). Dalam penelitian ini, populasi yang dijadikan sasaran adalah para staf teller yang berjumlah 17 orang dan staf CSO (*Customer Service Officer*) yang berjumlah 13 orang, sehingga jumlah populasi secara keseluruhan adalah 30 orang yang merupakan seluruh staf *frontliner* BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti, untuk menentukan sample maka menurut Suharsimi Arikunto (2006) menyatakan bahwa "Apabila populasi lebih dari 100 orang maka dapat diambil sampel sebanyak 10%, 15%, 20% dan 25%, dan apabila kurang dari 100 maka sebaiknya diambil semua untuk dijadikan sampel." Dikarenakan populasi dalam penelitian ini berjumlah kurang dari 100, maka berdasarkan pedoman tersebut, seluruh populasi yang akan dijadikan sampel yaitu sebanyak 30 orang.

Dalam penelitian ini akan digunakan 2 macam variabel, yaitu :

1. Variabel bebas (*independent variable*)/variabel X
Variabel independen diartikan oleh Sekaran (2010:72) sebagai "*An independent variable is one that influences the dependent variable in either a positive or negative way.*"
Dalam penelitian ini, yang merupakan variabel bebas adalah karakter individu yang meliputi *extraversion, agreeableness, neuroticism, openness to experience, dan conscientiousness*.
2. Variabel terikat (*dependent variable*)/variabel Y
Variabel dependen diartikan oleh Sekaran (2010:70) sebagai "*The dependent variable is the variable of primary interest to the researcher.*"
Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel terikat adalah prestasi kerja karyawan.

Data dari responden dikumpulkan dengan memberikan skor untuk alternatif jawaban. Pada penelitian ini, untuk memperoleh data kuantitatif digunakan skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari individu atau kelompok tentang fenomena sosial. (Soegeng: 2006:89-93 dalam Tahir: 2011:49). Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai sangat negatif.

Dalam penelitian ini pengelompokan nilai data dari elemen karakter individu dan prestasi kerja karyawan dengan pernyataan negatif sampai positif sehingga dapat dinilai dari sangat tidak setuju (1) sampai dengan sangat setuju (6). Kemudian untuk mempermudah pengkategorian data, maka dikelompokkan menjadi kategori rendah (nilai 1-3) dan kategori tinggi (nilai 4-6).

Pengolahan dan analisis terhadap data yang sudah terkumpul diawali dengan melakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji data atau uji normalitas dan uji heteroskedastisitas untuk menguji terjadinya perbedaan residual varians suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain untuk mengetahui kenormalan data. Setelah itu uji kualitas data untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan data yang akan dianalisis sudah valid dan reliabel. Pengujian selanjutnya adalah uji pengaruh dengan menggunakan pengujian regresi sederhana.

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa, "Objek penelitian merupakan Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya." (2009:38)

Berdasarkan definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa objek penelitian merupakan sesuatu hal yang akan diteliti dengan mendapatkan data untuk tujuan tertentu dan kemudian dapat ditarik kesimpulan.

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah karyawan frontliner BCA KCU Bandung yang terdiri atas 17 orang teller dan 13 Customer Service Officer (CSO) dengan status karyawan terdiri atas:

1. Karyawan tetap BCA, yaitu karyawan yang sudah berstatus tetap di BCA dengan masa kerja minimal satu tahun.
2. Karyawan kontrak (bakti BCA), yaitu karyawan yang yang dikontrak oleh BCA dengan jangka waktu maksimal 3 tahun. Namun apabila karyawan tersebut sudah bekerja minimal 1 tahun dan pendidikan minimal S1, serta hasil penilaian kerja telah sesuai dengan standar yang ditentukan oleh BCA, maka akan direkomendasikan untuk mengikuti tes calon karyawan tetap.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan supervisor BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung dan dari data intern setiap karyawan yang dimiliki oleh BCA Soekarno-Hatta, penulis memperoleh beberapa informasi, yaitu bahwa karakter individu karyawan *frontliner* BCA Soekarno-Hatta Bandung memang beragam.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada 30 responden karyawan frontliner di BCA KCU Soekarno-Hatta diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Skor Karakter Karyawan Frontliner BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung

Nomor	Jenis Karakter	Rata-rata Responden		Harapan	
		Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
1	<i>Extraversion</i>	4,5	Tinggi	5,5	Tinggi
2	<i>Agreeableness</i>	4,7	Tinggi	5,1	Tinggi
3	<i>Neuroticism</i>	3,5	Tinggi	2,4	Rendah
4	<i>Openness to Experience</i>	4,6	Tinggi	5,7	Tinggi
5	<i>Conscientiousness</i>	4,6	Tinggi	5,4	Tinggi

Sumber: Karyawan frontliner dan pejabat BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa karakter yang dimiliki oleh 30 responden *frontliner* BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung berada pada skor di atas 3,0 yang artinya berada pada skor “tinggi”. Namun jika dibandingkan dengan karakter yang diharapkan oleh bank BCA masih belum tercapai.

Berdasarkan data intern yang penulis peroleh dari Bank BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung, maka prestasi kerja karyawan frontliner berdasarkan nilai SQA rata-rata selama 9 bulan (Januari-Maret 2013) dapat dilihat seperti pada tabel berikut ini:

Tabel Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Frontliner BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung

No. Responden	Rata-rata Nilai SQA	Prestasi Kerja
1	96,85	Tercapai

E-Journal Graduate Unpar
Part A : Economics

Vol. 1, No. 1 (2014)

ISSN: 2355-4304

No. Responden	Rata-rata Nilai SQA	Prestasi Kerja
2	88,88	Tidak Tercapai
3	83,21	Tidak Tercapai
4	93,11	Tercapai
5	87,73	Tidak Tercapai
6	85,09	Tidak Tercapai
7	95,81	Tercapai
8	85,09	Tidak Tercapai
9	90,73	Tidak Tercapai
10	91,50	Tidak Tercapai
11	96,85	Tercapai
12	84,92	Tidak Tercapai
13	88,94	Tidak Tercapai
14	87,81	Tidak Tercapai
15	96,85	Tercapai
16	87,25	Tidak Tercapai
17	95,37	Tercapai
18	86,63	Tidak Tercapai
19	88,69	Tidak Tercapai
20	82,21	Tidak Tercapai
21	86,67	Tidak Tercapai
22	96,85	Tercapai
23	80,29	Tidak Tercapai
24	96,85	Tercapai

No. Responden	Rata-rata Nilai SQA	Prestasi Kerja
25	91,02	Tidak Tercapai
26	85,47	Tidak Tercapai
27	80,29	Tidak Tercapai
28	87,72	Tidak Tercapai
29	88,76	Tidak Tercapai
30	96,85	Tercapai

Sumber: Data BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan frontliner yang dapat mencapai prestasi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan adalah 9 orang, dan sisanya sebanyak 21 orang tidak mencapai target yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil uji statistik, dapat diketahui pengaruh masing-masing karakter individu terhadap prestasi kerja karyawan frontliner di BCA KCU soekarno-Hatta Bandung sebagai berikut:

1. *Extraversion* memiliki pengaruh terhadap Prestasi Kerja sebesar 28,4%, sedangkan sisanya sebesar 71,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.
2. *Agreeableness* memiliki pengaruh terhadap Prestasi Kerja sebesar 17,4%, sedangkan sisanya sebesar 82,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.
3. *Neuroticism* memiliki pengaruh terhadap Prestasi Kerja sebesar 14,9%, sedangkan sisanya sebesar 85,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.
4. *Openness* memiliki pengaruh terhadap Prestasi Kerja sebesar 17,1%, sedangkan sisanya sebesar 82,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.
5. *Conscientiousness* memiliki pengaruh terhadap Prestasi Kerja sebesar 23,6%, sedangkan sisanya sebesar 76,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisa yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakter individu karyawan frontliner di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung beragam dan rata-rata termasuk ke dalam kategori “tinggi”, hal ini terlihat dari masing-masing jenis karakter kepribadian yang tinggi yaitu sebagai berikut:
 - a. Karakter individu berdasarkan dimensi *Extraversion* termasuk dalam kategori “tinggi”;
 - b. Karakter individu berdasarkan dimensi *Agreeableness* termasuk dalam kategori “tinggi”;
 - c. Karakter individu berdasarkan dimensi *Neuroticism* termasuk dalam kategori “tinggi”;
 - d. Karakter individu berdasarkan dimensi *Openness to Experience* termasuk dalam kategori “tinggi”;
 - e. Karakter individu berdasarkan dimensi *Conscientiousness* termasuk dalam kategori “tinggi”.
2. Tingkat prestasi karyawan frontliner bank BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung secara rata-rata masih berada dibawah standar yang ditetapkan oleh pihak bank BCA, yaitu sebesar

89,48 dari nilai standar 92,00. Namun jika dilihat secara individual ada beberapa orang karyawan frontliner yang memperoleh nilai di atas standar tersebut. Hal ini berarti mereka dapat dikatakan berprestasi, dan dengan nilai di atas standar tersebut bila masih dalam status karyawan bakti, mereka berhak untuk diikutsertakan pada seleksi menjadi karyawan tetap. Sedangkan bila sudah berstatus karyawan tetap, mereka berhak mendapatkan rekomendasi kenaikan golongan, gaji atau pun tambahan bonus.

3. Adapun pengaruh karakter individu terhadap prestasi kerja karyawan *frontliner* dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. *Extraversion* berpengaruh terhadap Prestasi Kerja dengan persentase pengaruh sebesar 28,4%, sedangkan sisanya sebesar 71,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati;
 - b. *Agreeableness* berpengaruh terhadap Prestasi Kerja dengan persentase pengaruh sebesar 17,4%, sedangkan sisanya sebesar 82,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati;
 - c. *Neuroticism* berpengaruh terhadap Prestasi Kerja dengan persentase pengaruh sebesar 14,9%, sedangkan sisanya sebesar 85,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati;
 - d. *Openness to experience* berpengaruh terhadap Prestasi Kerja dengan persentase pengaruh sebesar 17,1%, sedangkan sisanya sebesar 82,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati;
 - e. *Conscientiousness* berpengaruh terhadap Prestasi Kerja dengan persentase pengaruh sebesar 23,6%, sedangkan sisanya sebesar 76,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada saat ini karakter *agreeableness* merupakan karakter yang paling dominan di BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung, skor tinggi pada sifat ini yaitu lebih cenderung menghindari konflik, sehingga kurang menonjolkan sifat persaingan positif antar karyawan *frontliner* dalam bekerja. Karakter ini dapat diimbangi dengan cara karyawan lebih berani lagi untuk bersaing secara sehat dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dan tidak takut untuk menghadapi sesuatu yang kurang nyaman selama dalam situasi yang positif.
2. Karyawan frontliner BCA KCU Soekarno-Hatta Bandung lebih mau menerima masukan-masukan, baik dari pihak BCA maupun pihak nasabah, selama masukan tersebut bersifat membangun.
3. Untuk mengurangi karakter *neuroticism* yang cenderung gugup, mudah panik dan tergesa-gesa dalam melayani nasabah, karyawan harus mulai menanamkan keyakinan dalam dirinya bahwa ketenangan akan membuat keadaan menjadi lebih baik, dan pihak BCA pun harus merespon apabila karakter ini sudah mulai terlihat kecenderungannya tinggi segera diingatkan.
4. Untuk BCA sebaiknya diadakan pelatihan-pelatihan yang khusus yang lebih diarahkan untuk pembentukan karakter yang sesuai dengan harapan BCA, sehingga prestasi karyawan *frontliner* pun menjadi lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Kusuma, Doni, 2007. Pendidikan Karakter; Strategi Mendidik Anak di Zaman Global. Jakarta: Grasindo.
- Arikunto, Suharsimi, 1996. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, Moh., 1987. **Psikologi Industri, Edisi Ke-3**. Jakarta, Liberti.
- Beach, Dale S., 1970. *The Management of People at Work*. New York: Mac Milian.

E-Journal Graduate Unpar

Part A : Economics

Vol. 1, No. 1 (2014)

ISSN: 2355-4304

Belows, Roger, 1961. *Psychology of Personal in Business Industry*. New Jersey: Prentice Hall.

Bernardin, Russel, 1993. *Human Resource Management, An Experiential Approach International, Edition*, Mc Grow – Hill.

Bittel L.R dan Newsrom J.W, 1996, **Pedoman Penyelia, Pustaka**. Jakarta: Binaman Pressindo. LPPM.

Blanchard, Kenneth dan Spencer Johnson, 1982. *The One Minute Manager*. New York: William Morrow.

Caroll, S.J., dan Schneir, C.E., 1982. *Performance Appraisal and Review System: The Identification, Measurement, and Dvelopment of Performance in Organization*. Glenview, IL: Scott, Foresman.

Cascio F, Wayne, 2003. *Managing Human Resources*. London: McGraw-Hill Irwin.

Cherrington, David J., 1990. *The Management of Human Resource. 4th Ed.*, New York: Prentice Hall.

Ghozali, Imam, 2002. Aplikasi *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Ed 2*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gomes-Mejja, R. Luis, dkk., 2001. *Managing Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall.

Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K., 2002, “*Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A meta-analysis*”, *Journal of Applied Psychology*, 87, 530–541.

Kerlinger, Fred. N., 1995. **Asas-asas Penelitian Behavioural**. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Mathis dan Jackson. 2003. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: PT Salemba Emban Patria.

Maxwell, John C., 2001. **21 Kepemimpinan Sejati**. Batam: Interaksara.

McCrae, R.R., & Costa, P.T., 1992. *NEO PI-R Professional Manual, Psychological Assess.* Odessa, Florida.

Muchinsky, P. M., 2003. *Psychology applied to work (7th ed)*. Belmont, CA : Wadsworth/Thompson Learning.

Noe, A. Raymond, John R. Hollenback, Barry Gerhart, Patrick M. Wright, 2000. *Human Resource Management. Ed 3*, USA: McGraw-Hill Companies, Inc.

Notoatmodjo, Soekidjo, 1992. **Pengembangan Sumberdaya Manusia**. Jakarta: Rineka Cipta.

Putti, Joseph M. 1985. *Manager's Primer on Performance Appraisal, Concept and Techniques*. Singapore: Singapore Institute of Management.

Rahmanto, Isnani, **Pemikiran Kinerja dan Imbalan, Suatu Alternatif Keluar dari Krisis**, www.feunpak.web.id/jima/isna.txt.

Ruky, S. Achmad, 2002. **Sistem Manajemen Kinerja**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

E-Journal Graduate Unpar

Part A : Economics

Vol. 1, No. 1 (2014)

ISSN: 2355-4304

Sekaran, Uma. 2010. *Research Method for Business: A Skill Building Approach*, 3rd Avenue.
New York: John Willey & Sons inc.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta.

Werther, William B. dan Davis, Keith, 1996. *Human Resource and Personnel Management*, 5th
ed., McGraw-Hill, New York.

~ 0 ~

