



Pengaruh Keterampilan, Konsep Diri dan Karakteristik Pribadi Terhadap Kinerja Frontliner di BPRS Harum Hikmanugraha Wilayah Garut

Nur'aeni¹, Fitri Fitrohaeni²

Ma'soem University, Sumedang, Indonesia^{1,2}

nuraeni.mesy@gmail.com¹, fitri_fitrohaeni@gmail.com²

Abstrak

Berdasarkan hasil observasi, bahwa yang melatarbelakangi penelitian ini adalah kinerja karyawan frontliner masih kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang kurang ramah, waktu layanan yang relatif lama, tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya, kurangnya kemauan karyawan dalam meningkatkan kemampuan, serta kurang terjalannya kerjasama antar karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keterampilan, konsep diri dan karakteristik pribadi terhadap kinerja frontliner di BPRS harum Hikmahnugraha Wilayah Garut baik secara parsial maupun simultan. Objek penelitian ini adalah kinerja karyawan frontliner di BPRS harum Hikmahnugraha Wilayah Garut. Jenis penelitian adalah kuantitatif asosiatif dan jenis datanya adalah primer. Teknik pengumpulan data dalam bentuk observasi, wawancara, kuisisioner dan studi literatur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja frontliner di BPRS harum Hikmahnugraha Wilayah Garut dengan hasil thitung > ttabel (4,436 > 2,179), konsep diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja frontliner di BPRS harum Hikmahnugraha Wilayah Garut dengan hasil thitung > ttabel (13,237 > 2,1790), karakteristik pribadi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja frontliner di BPRS harum Hikmahnugraha Wilayah Garut dengan hasil thitung > ttabel (0,636 < 2,179), serta keterampilan, konsep diri dan karakteristik pribadi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja frontliner di BPRS harum Hikmahnugraha Wilayah Garut dengan hasil Fhitung > Ftabel (78,134 > 3,49).

Kata Kunci : Keterampilan; Konsep Diri, Karakteristik Pribadi; dan Kinerja.

Abstract

Based on the results of the observation, the background of this research is that the performance of employees in the frontliner is still not good, this can be seen in less friendly service, relatively long service time, human resources unable to finish work on time, and lack of willingness of HR in improve capability and cooperation between employees. This study aims to determine

how much influence the skills, self-concept and personal characteristics of the frontliner's performance at PT. BPRS Harum Hikmahnugraha Garut region both partially and simultaneously. Object of this research is performance frontliner employees at PT. BPRS Harum Hikmahnugraha Garut region. The type of research is quantitative associative and the type of data is primary. As well as collecting data in the form of observations, interviews, questionnaires and literature studies. The results of this study indicate that the skills have a significant effect on frontliner performance at BPRS Harum Hikmahnugraha Garut region with results of $t_{count} > t_{table} (4,436 > 2,179)$, self-concept has a significant effect on frontliner performance at BPRS Harum Hikmahnugraha Garut region with results $t_{count} > t_{table} (13,237 > 2,179)$ personal characteristics have no significant effect on frontliner's performance at PT. BPRS Harum Hikmahnugraha Garut region with the results of $t_{count} < t_{table} (0.635 < 2,179)$ skills, self-concept, personal characteristics simultaneously influence the significant performance of the frontliner in BPRS Harum Hikmahnugraha Garut region with the results of $F_{count} > F_{table} (78.134 > 3.49)$.

Keywords: Skills, Self Concep, Personal Characteristics, Performance.

A. Pendahuluan

Sejak disahkannya Undang-undang No 7 tahun 1992 yang kemudian disempurnakan kembali dengan undang-undang no 10 tahun 1998 perihal perbankan syariah, Pemerintah telah membuka peluang kepada para pelaku perbankan di Indonesia dengan prinsip bagi hasil. Dengan dikeluarkannya fatwa bunga bank haram dari MUI pada tahun 2003 menyebabkan bank menjalankan prinsip syariah. Dalam perkembangannya mulai bermunculan berbagai lembaga keuangan yang menerapkan prinsip perbankan dengan berlandaskan prinsip syariah.

Menurut Mulyana (2003) "Konsep Diri adalah pandangan individu mengenai siapa diri individu, dan itu bisa diperoleh lewat informasi yang diberikan orang lain pada diri individu." Menurut Agustiani (2006) mengatakan bahwa "Konsep diri berpengaruh kuat terhadap tingkah laku seseorang. Dengan mengetahui konsep diri seseorang, kita akan lebih mudah meramalkan dan memahami tingkah laku orang tersebut. Pada umumnya tingkah laku individu berkaitan dengan gagasan-gagasan mengenai tentang dirinya sendiri.

Menurut Robbins & Coulter (2016) "Karakteristik pribadi adalah kemampuan, karakteristik- karakteristik biografi, pembelajaran, sikap, kepribadian, persepsi, dan nilai." Sedangkan Thoha (2007) mendefinisikan karakteristik individu (Pribadi) sebagai Individu membawa ke dalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi.

Menurut Robbins (2001) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Setiap bank perlu meningkatkan sumber daya manusianya supaya kinerja yang dihasilkan meningkat, kinerja suatu bank ditentukan oleh kinerja setiap individu. Kinerja individu merupakan penentu dalam pencapaian tujuan organisasi. Apabila organisasi memiliki kinerja individu yang baik, maka secara otomatis kinerja yang dihasilkan oleh organisasi akan baik pula. Begitu pula sebaliknya, jika kinerja yang dimiliki individu kurang, maka kinerja menjadi kurang baik pula.

Berdasarkan hasil observasi, bahwa yang melatarbelakangi penelitian ini adalah kinerja karyawan frontliner masih kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang kurang ramah, waktu layanan yang relatif lama, tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya, kurangnya kemauan karyawan dalam meningkatkan kemampuan, serta kurang terjalinnya kerjasama antar karyawan.

B. Metode

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kinerja karyawan pada bagian frontliner yaitu *Costumer service* dan Teller di BPRS Harum Hikmahnugraha wilayah Garut. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Adapun teknik pengumpulan data penelitian kuantitatif asosiatif dapat dilakukan dengan cara: (Sugiyono, 2016) *Pertama*, Observasi, dalam penelitian ini metode pengambilan data ataupun pengumpulan data dilakukan dengan cara peneliti melakukan survei secara langsung dengan datang ketempat penelitian yaitu BPRS Harum Hikmahnugraha wilayah Garut untuk mendapatkan suatu informasi ataupun data yang dilakukan secara teliti. *Kedua*, wawancara, proses pengambilan data ini dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada karyawan frontliner BPRS Harum Hikmahnugraha wilayah Garut dengan menggunakan bantuan *interview guide* (panduan wawancara). *Ketiga*, Studi Pustaka, informasi dan data ini diperoleh dari sumber-sumber tertulis yaitu buku-buku, laporan penelitian, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, dan ensiklopedia tentang keterampilan, konsep diri, karakteristik pribadi dan kinerja karyawan. *Keempat* kuisisioner (Angket), disebar kepada seluruh karyawan bagian frontliner BPRS Harum Hikmahnugraha wilayah Garut.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan divisi frontliner di BPRS Harum Hikmahnugraha wilayah Garut yang berjumlah 16 orang. Dikarenakan jumlah populasi sedikit, maka semua populasi digunakan sebagai sampel dan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala likert (Indrawati, 2015).

Adapun analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, analisis korelasi berganda, analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi, uji t dan uji F.

C. Pembahasan

1. Uji Validitas

Untuk mengetahui tingkat kesahihan suatu instrumen, maka diperlukan uji validitas dengan menggunakan IBM SPSS statistics 20, yang akan ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Keterampilan (X1)

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan1	0,514	0,497	Valid
Pernyataan2	0,525	0,497	Valid
Pernyataan3	0,515	0,497	Valid
Pernyataan4	0,659	0,497	Valid
Pernyataan5	0,525	0,497	Valid
Pernyataan 6	0,508	0,497	Valid

Sumber : data diolah (2020)

Tabel 2. Uji Validitas Karakteristik Pribadi (X2)

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 3.1	0,543	0,497	Valid
Pernyataan 3.2	0,687	0,497	Valid
Pernyataan 3.3	0,528	0,497	Valid
Pernyataan 3.4	0,683	0,497	Valid
Pernyataan 3.5	0,689	0,497	Valid
Pernyataan 3.6	0,665	0,497	Valid

Sumber : Data diolah (2020)

Tabel 3. Uji Validitas Konsep Diri (X3)

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan1	0,592	0,497	Valid
Pernyataan2	0,525	0,497	Valid
Pernyataan3	0,546	0,497	Valid
Pernyataan4	0,619	0,497	Valid
Pernyataan5	0,579	0,497	Valid
Pernyataan6	0,636	0,497	Valid
Pernyataan7	0,618	0,497	Valid
Pernyataan8	0,579	0,497	Valid
Pernyataan9	0,565	0,497	Valid
Pernyataan10	0,632	0,497	Valid

Sumber : Data diolah (2020)

Tabel 4. Uji Validitas Kinerja Frontliner (Y)

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan1	0,653	0,497	Valid
Pernyataan2	0,529	0,497	Valid
Pernyataan3	0,615	0,497	Valid
Pernyataan4	0,554	0,497	Valid
Pernyataan5	0,557	0,497	Valid
Pernyataan6	0,669	0,497	Valid
Pernyataan7	0,502	0,497	Valid
Pernyataan8	0,566	0,497	Valid

Sumber : Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 1,2,3 dan 4 maka dapat disimpulkan bahwa syarat validitas terpenuhi sehingga dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui nilai cronhbach's alpha suatu variabel dengan menggunakan IBM SPSS Statistictics 20 yang akan ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 5. Uji Reliabilitas Keterampilan (X1) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,740	7

Sumber : Data diolah (2020)

Tabel 6. Uji Reliabilitas Konsep Diri (X2) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,756	11

Sumber : Data diolah (2020)

Tabel 7. Uji Reliabilitas Karakteristik Pribadi (X3) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,774	7

Sumber : Data diolah (2020)

Tabel 8. Uji Reliabilitas Kinerja Frontliner (Y) Reliability Statistics

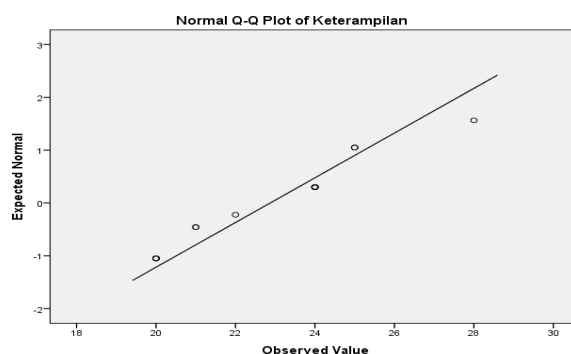
Cronbach's Alpha	N of Items
0,758	9

Sumber : Data diolah (2020)

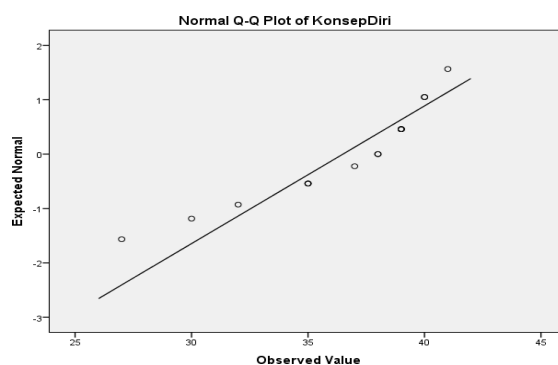
Berdasarkan tabel 6,7,8 dan 9, dapat dilihat bahwa data uji reliabilitas diperoleh nilai cronhbach's alpha > 0,60 yang berarti semuanya reliabel dan memiliki reliabilitas tinggi.

3. Uji Normalitas Data

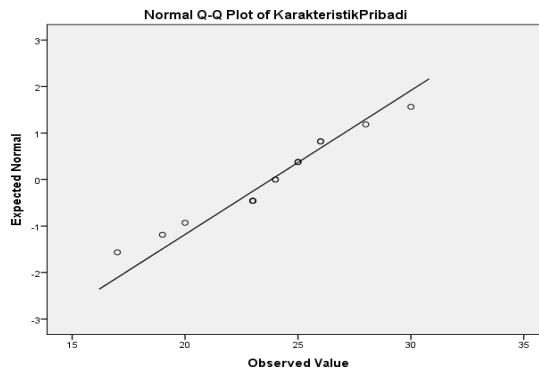
Berikut ini hasil perhitungan uji normalitas data dengan menggunakan IBM SPSS Stasticics 20 yang akan ditampilkan sebagai berikut:



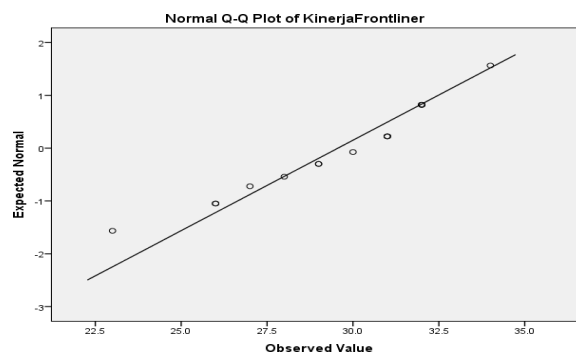
Gambar 1. Normal Q-Q Plot of Keterampilan (X1)



Gambar 2. Normal Q-Q Plot of Konsep Diri (X2)



Gambar 3. Uji Normalitas Karakteristik Pribadi (X3)



Gambar 4. *Normal Q-Q Plot of* Kinerja Frontliner (Y)

Berdasarkan gambar 1,2,3 dan 4, dapat dilihat bahwa pengujian normalitas data semuanya dikatakan berdistribusi normal karena plot data (sebaran data) mengikuti garis linear.

4. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel keterampilan, konsep diri dan karakteristik pribadi terhadap variabel kinerja *frontliner*, yang akan di uji dengan menggunakan *IBM SPSS Statitics 20* yang akan ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 9. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	7.951	4.896		
Keterampilan	0,945	0,213	0,764	4.436	.001

a. Dependent Variable: KinerjaFrontliner
Sumber : Hasil Olah Data 2020

Berdasarkan tabel diatas hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} adalah $4.436 > t_{tabel} 2,179$. Dengan nilai signifikan $0,001 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keterampilan terhadap kinerja *frontliner*.

Tabel 9. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	3.591	1.973		
Konsep Diri	0,712	0,054	0,962	13.237	.000

a. Dependent Variable: KinerjaFrontliner
Sumber : Hasil Olah Data 2020

Berdasarkan tabel di atas hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk konsep diri adalah $13,237 > t_{tabel} 2,179$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara konsep diri terhadap kinerja *frontliner*.

Tabel 10. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	25.957	5.723		
1 KarakteristikPribadi	0,151	0,238	0,167	0,635	0.535

a. Dependent Variable: KinerjaFrontliner
Sumber : Hasil Olah Data 2020

Berdasarkan tabel di atas hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung}

untuk karakteristik pribadi adalah $0,635 < t_{\text{tabel}} 2,179$ dengan nilai signifikan $0,535 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dengan demikian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik pribadi terhadap kinerja *frontliner*.

5. Analisis Korelasi Berganda

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari keterampilan, konsep diri dan karakteristik pribadi sebagai variabel *independen* terhadap kinerja *frontliner* sebagai variabel *dependen* dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic 20* yaitu sebagai berikut:

Tabel 13. Analisis Korelasi Berganda
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,975 ^a	0,951	0,939	0,721	2.807

a. Predictors: (Constant), KarakteristikPribadi, KonsepDiri, Keterampilan

b. Dependent Variable: KinerjaFrontliner

Sumber : Hasil Olah Data 2020

Berdasarkan tabel *model summary* diketahui bahwa nilai korelasi sebesar 0,975 artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara keterampilan, konsep diri, dan karakteristik pribadi secara simultan terhadap kinerja *frontliner*.

6. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh Keterampilan, Konsep Diri, dan Karakteristik Pribadi secara parsial, maupun bersama-sama terhadap Kinerja *Frontliner*. Adapun hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan alat bantu program *IBM Statistics SPSS versi 20* adalah sebagai berikut:

Tabel 14. Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.127	2.007		2.056	.062
1 Keterampilan	0,396	.166	.320	2.382	.035
KonsepDiri	0,569	.079	.770	7.161	.000
KarakteristikPribadi	-.184	.083	-.204	-2.210	.047

a. Dependent Variable: KinerjaFrontliner

Sumber : Hasil Olah Data 2020

Dari hasil analisis diatas, diperoleh model regresi berganda sebagai berikut: $Y = 4.127 + 0,396 X_1 + 0,569 X_2 + (-184) X_3$

Dari model diatas dapat dijelaskan, bahwa:

- Nilai konstanta = 4,127 artinya jika semua variabel bebas keterampilan (X_1), konsep diri (X_2) karakteristik pribadi (X_3) memiliki nilai nol (0) maka nilai kinerja *frontliner* sebesar 4.127
- $X_1 = 0,396$. Menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan keterampilan (X_1) maka akan menambah kinerja *frontliner* (Y) sebesar 0,396.
- $X_2 = 0,569$. Menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan konsep diri (X_2) maka akan menambah kinerja *frontliner* (Y) sebesar 0,569.
- $X_3 = -0,184$. Menyatakan bahwa setiap penurunan satu satuan karakteristik pribadi (X_3) maka akan mengurangi kinerja *frontliner* (Y) sebesar -0,184.

7. Uji F

Pengujian ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel *dependent* dan variabel *independent* memiliki pengaruh secara simultan (bersama-sama) atau tidak. Hal tersebut ditunjukkan dengan tabel dibawah ini:

Tabel 15. Uji F
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	121.707	3	40.569	78.134	.000 ^b
1	Residual	6.231	12	.519		
	Total	127.938	15			

a. Dependent Variable: KinerjaFrontliner

b. Predictors: (Constant), Karakteristik Pribadi, Konsep Diri, Keterampilan

Sumber : Hasil Olah Data 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar (78,134 > 3,49) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_1 diterima. Artinya keterampilan, konsep diri dan karakteristik pribadi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja *frontliner*.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan mengenai pengaruh keterampilan, konsep diri, dan karakteristik pribadi terhadap kinerja frontliner di BPRS Harum Hikmanugraha wilayah Garut maka dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, hal tersebut sejalan dengan penelitian Nisak dan Fahrur (2015) artinya semakin seorang karyawan mempunyai keterampilan yang tinggi, kreatif dan inovatif maka akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.
2. Konsep diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja, hal tersebut sejalan dengan penelitian Nisak dan Fahrur (2015) artinya konsep diri yang dimiliki setiap karyawan yaitu yang mampu memandang dirinya sebagai seorang yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas, maka individu itu akan menampilkan perilaku sukses dalam melaksanakan tugasnya sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan.
3. Karakteristik pribadi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, hal tersebut sejalan dengan penelitian Ariza Andiana dan Putri (2018), artinya jika seorang karyawan kurang mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara otomatis karyawan tersebut tidak akan menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan tujuan organisasi.
4. Keterampilan, konsep diri dan karakteristik pribadi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, hal tersebut sejalan dengan penelitian Ariza Andiana dan Putri (2018).

Daftar Pustaka

- Juliansyah, Noor. (2013). *Penelitian Ilmu Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, D. (2010). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Permana, Y. (2005). *Mengembangkan Penalaran dan Koneksi*. Yogyakarta: Pinus Book.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Thoha, M. (2007). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Agustiani, H. (2006). Psikologi perkembangan: Pendekatan ekologi kaitannya dengan konsep diri dan penyesuaian diri pada remaja. *Bandung: Refika Aditama*.
- Indrawati, P. D. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis : Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi. In *Bandung: PT Refika Aditama*. Bandung: Refika Aditama.
- Mulyana, D. (2003). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behaviour*. New Jersey: Prentice-Hall inc.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Human Resources Management* (16 ed.). Jakarta:

Salemba Empat.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sutarto, S. (2017). Teori Kognitif dan Implikasinya Dalam Pembelajaran. *Islamic Counseling: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 1(2).
<https://doi.org/10.29240/jbk.v1i2.331>