

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu tempat di mana sekelompok orang bekerja secara kolaboratif dengan cara yang rasional, sistematis, terkendali, dan dipimpin, dengan tujuan tertentu yang ingin dicapai melalui optimalisasi sumber daya yang tersedia. Secara umum, organisasi menggunakan berbagai sumber daya, seperti keuangan, peralatan, tenaga kerja, dan sumber daya lainnya, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia menjadi faktor utama pada organisasi dengan beragam tujuan dan karakter, sebab organisasi memiliki visi, misi maupun tujuan yang hendak dicapainya sehingga individu akan berupaya mewujudkan tujuan dengan dilakukan pengelolaan serta diatur dari individu yang mempunyai kompeten beragam, sehingga manusia merupakan faktor strategi dalam suatu organisasi.

Sumber daya manusia menjadi sumber daya yang paling penting bagi organisasi karena didalam sumber daya manusia terdapat kreativitas, kecerdasan, dan aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan. Oleh karena itu, karyawan perlu menerima feedback yang baik dari perusahaan atau organisasi. Jika perusahaan atau organisasi melakukan feedback baik maka karyawan akan merasa puas dan karyawan akan lebih termotivasi untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan dan akan meningkatkan hasil kerjanya, yang pada akhirnya akan mengarah pada pencapaian tujuan organisasi.

Setiap perusahaan perlu menerapkan dan memahami sumber daya manusia secara efisien dan efektif, termasuk tujuan utama organisasi untuk bersaing secara global. Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam meningkatkan kualitas dan keberhasilan organisasi dan hal ini dapat tercapai apabila organisasi mempunyai faktor sumber daya manusia yang berkualitas. Peningkatan kinerja dan kemajuan pegawai dapat mempengaruhi karakteristik sumber daya manusia yang sukses. Oleh karena itu, berjalannya suatu organisasi memerlukan komunikasi dan kerjasama

untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas dan mencerminkannya dalam hasil kerja yang efektif dan efisien. Setiap instansi mewajibkan pegawainya untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan prima dan berupaya untuk mendapatkan penempatan pegawai yang sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing. Dengan demikian, SDM sebagai sumber daya utama yang perlu dijaga dan dikembangkan dalam organisasi untuk menghadapi berbagai tantangan demi mencapai kemajuan organisasi.

penelitian ini, peneliti memfokuskan objek penelitian pada PT Adi Sarana Armada Tbk (ASSA), sebuah perusahaan layanan transportasi di Indonesia yang menawarkan berbagai layanan, termasuk penyewaan kendaraan korporasi, transportasi logistik, pengemudi, lelang otomotif, car sharing, jual beli kendaraan online, dan pengiriman paket. Maka, dalam pelaksanaan tugasnya diperlukan kualitas dan kesejahteraan karyawan yang baik agar dapat mewujudkan tujuan beserta sasaran kerjanya dengan tepat. Kesejahteraan karyawan dapat dinilai dari tingkat *Job Satisfaction* karyawannya dalam bekerja sehingga untuk menjaga kualitas karyawan, organisasi harus melihat dari berbagai hal guna menciptakan *Job Satisfaction* dari karyawannya tersebut.

Memastikan karyawan memperoleh *Job Satisfaction* di perusahaan adalah tantangan manajemen seperti menentukan kapan dan bagaimana mencapai *Job Satisfaction* karyawan serta tingkat kepuasan yang berbeda-beda pada setiap karyawan. Salah satu konsep *Job Satisfaction* adalah kebahagiaan atau kegembiraan yang dirasakan karyawan. Meskipun manajemen menghadapi tantangan dalam menciptakan *Job Satisfaction* karyawan dimana karyawan merasa bahagia setidaknya di setiap akhir bulan karena mendapat gaji. Oleh karena itu, tidaklah tepat jika menilai *Job Satisfaction* hanya berdasarkan prestasi yang tinggi dan mengabaikan fakta kebahagiaan di setiap momen dalam organisasi. Uraian terkait gaji yang diberikan merupakan faktor kepuasan pegawai setelah memperoleh hasil kerja yang diharapkan dan berkaitan dengan makna *Job Satisfaction* itu sendiri.

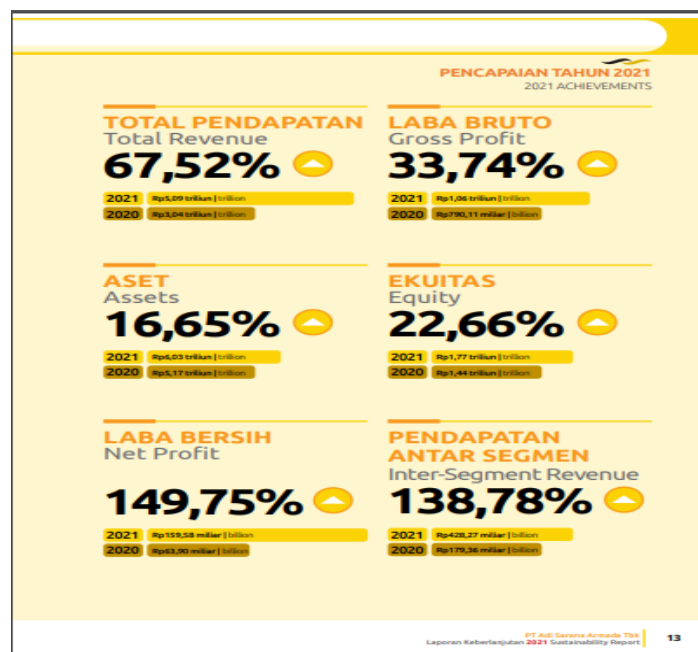
Kenyataannya bahwa setiap karyawan diberikan cukup banyak pekerjaan untuk dikerjakan dengan waktu yang telah ditentukan, hal ini merupakan faktor yang dapat

membantu perusahaan dan karyawan secara keseluruhan. Hasilnya karyawan akan memiliki motivasi yang lebih besar untuk bekerja keras hingga pekerjaan yang telah diberikan terselesaikan tepat pada waktunya. Penilaian mengenai persepsi karakteristik pekerjaan, lingkungan pekerjaan, pengalaman emosional di tempat kerja bisa disebut sebagai *Job Satisfaction*. *Job Satisfaction* yang sebaik-baiknya harus diciptakan sehingga meningkatkan semangat kerja, disiplin kerja dan dedikasi kerja. Jika karyawan merasa nyaman, lingkungan kerja kondusif, dan *Job Satisfaction* tinggi maka produktivitas akan meningkat dan perusahaan akan berkembang. Oleh karena itu, *Job Satisfaction* mempengaruhi sikap karyawan terhadap pekerjaan dan juga mempengaruhi perilaku kerja karyawan. Ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan dapat diketahui dari sikap karyawan yang absensi *Job Satisfaction* mencakup perasaan dan perilaku seseorang terhadap pekerjaannya. Bagian pekerjaan yang sangat penting, baik atau buruk meningkatkan kepuasan. *Job Satisfaction* karyawan mendorong kemajuan suatu organisasi atau perusahaan. Terbentuknya *Job Satisfaction* karyawan erat kaitannya dengan bagaimana manajer atau atasan memperlakukan karyawan secara adil.

Jika dilihat pada laporan tahunan PT Adi Sarana Armada Tbk yang tiap tahunnya meningkat seperti gambar. 1 yang dimana pendapatan tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 15,37% dari tahun 2021. Sementara pendapatan tahun 2021 mengalami peningkatan juga dibandingkan tahun 2020 yang dimana seperti gambar .2 menunjukkan bahwa pendapatan tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 67,52% dibandingkan tahun 2020.



Gambar. 1 Pendapatan Tahun 2022



Gambar.2 Pendapatan Tahun 2021

Peningkatan tersebut tentunya tidak terlepas dari hasil kinerja para pegawai yang meningkat atau bagus pula, namun dengan peningkatan seperti hasil laporan tahunan diatas tentunya para karyawan atau pegawai pada PT Adi Sarana Armada Tbk tidak selalu merasakan kepuasan dalam bekerja. Yang dimana *job satisfaction*

Yulita Elizabet Girsang, 2023

**PENGARUH EMOTIONAL INTELLIGENCE, PERSON-JOB FIT, DAN SELF EFFICACY TERHADAP JOB SATISFACTION PADA PT ADI SARANA ARMADA TBK**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.Upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

merujuk pada pandangan yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya, mencakup aspek-aspek seperti kondisi kerja, kerja sama dengan rekan kerja, imbalan yang diterima, serta faktor-faktor fisik dan psikologis.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti PT Adi Sarana Armada Tbk mengenai *Job Satisfaction*, banyak karyawan yang merasa tidak puas atau bahkan tidak puas dengan pekerjaan yang dijalannya karena banyak faktor. Adapun faktor lainnya yang menjadi pemicu ketidakpuasan kerja seperti bekerja yang tidak bersesuaian dengan latar belakang pendidikan karyawan, dan tindakan atasannya. Karyawan merasa kurang puas karena kurangnya apresiasi yang diterima dari atasan. Hal ini dapat mempengaruhi *Job Satisfaction* pada karyawan PT Adi Sarana Armada Tbk, apa yang terjadi di perusahaan terkait dengan fenomena yang muncul, termasuk bagian dari *Job Satisfaction*. *Job Satisfaction* juga dapat didasarkan pada *Emotional Intelligence*, *Person-Job Fit*, dan *Self-efficacy*.

Suatu keterampilan yang berkaitan dengan perasaan, pemahaman, dan kepekaan emosi yang tinggi, yang dapat dijadikan pengaruh yang kuat dalam membangun hubungan dengan mempertimbangkan fakta apakah *Emotional Intelligence* dapat ditingkatkan, terdapat berbagai pendapat. Namun yang ditekankan secara eksplisit adalah bahwa meskipun *Emotional Intelligence* tidak dapat diubah, individu masih dapat meningkatkan keterampilan emosional dan meningkatkan informasinya. Dengan mempertimbangkan peran penting *Emotional Intelligence* dalam kesehatan mental individu saat ini, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai dampak *Emotional Intelligence* terhadap tingkat kepuasan kerja para karyawan di PT. Adi Sarana Armada Tbk.

Menurut penelitian Singh et al., (2021) bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Begitu juga dengan penelitian (Mohammadi & Yekta, 2018) menunjukkan bahwa *emotional intelligence* efektif terhadap *job satisfaction* dan *emotional intelligence* dapat secara signifikan mengubah tingkat *job satisfaction* karyawan. *Emotional Intelligence* meningkat akan berpengaruh berpengaruh terhadap *Job Satisfaction*. Semakin meningkat *Emotional Intelligence*, maka *Job Satisfaction* juga akan mengalami peningkatan. Berbeda

dengan penelitian diatas, menurut Kim & Kim, (2022) bahwa *emotional intelligence* tidak berpengaruh langsung terhadap *Job satisfaction*.

Hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan peneliti PT Adi Sarana Armada Tbk menunjukkan bahwa terdapat fenomena terkait *Emotional Intelligence*, dimana lingkungan kerja dilihat masih adanya karyawan yang kesulitan dalam mengontrol emosinya secara sehat saat berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan. Hal ini mengakibatkan kerja sama yang buruk antara sesama karyawan, yang pada gilirannya mengakibatkan pekerjaannya tidak selesai tepat waktu, dan tanggung jawab yang kurang dari beberapa karyawan. Selain itu, juga terlihat kurangnya pemahaman dalam pekerjaan, bahkan terlihat paham dalam pekerjaan dan tidak bertanya sehingga mengakibatkan banyaknya kesalahan dalam laporan yang dibuat, dan masalah ini tampaknya terjadi disemua divisi. Kecerdasab emosional menjadi kunci penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dan akhirnya merasa puas pada pekerjaan jika kinerjanya bagus, karena Emotional Intelligence yang baik akan menciptakan komunikasi yang positif, memperbaiki lingkungan kerja, dan tentunya akan meningkatkan Job Satisfaction karyawan.

Selanjutnya terdapat pengaruh *person-job fit* dalam *Job Satisfaction*, *person-job fit* adalah salah satu perencanaan SDM yang merupakan bagian penting untuk diperhatikan dalam mengelola kenyamanan karyawan dalam bekerja. *Person-Job fit* didefinisikan sebagai kesesuaian antara keterampilan karyawan dan tuntutan pekerjaan. *Person-Job fit* mencakup dua dimensi terpisah yaitu kesesuaian antara kebutuhan psikologis individu dan aspek yang terkait dengan memegang pekerjaan, seperti uang, sumber daya, hubungan interpersonal, prestasi, dan/atau pekerjaan yang bermakna yaitu, persepsi kebutuhan-penyediaan, atau kesesuaian antara tuntutan suatu pekerjaan dengan kemampuan seseorang.

Pengertian tersebut mencakup kemampuan berdasarkan kebutuhan pegawai dan peralatan kerja yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan tersebut, serta persyaratan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan pegawai dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Ketika pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan

pribadi, karyawan melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan memperoleh produktivitas kerja yang optimal dari Job Satisfaction.

Apabila *person-job* matching tidak diterapkan dalam suatu organisasi maka akan mempengaruhi sikap kerja karyawan. Hal ini disebabkan karena jenis pekerjaan berlawanan dengan persepsi individu terhadap pekerjaan atau dapat disebut dengan *Job Satisfaction* yang buruk. SDM merupakan penggerak seluruh sistem yang ada, sehingga skill yang dimilikinya harus sangat baik dan terbukti membawa manfaat bagi organisasi atau perusahaan. Secara teoritis, *person-job fit* mempengaruhi *Job Satisfaction*. Jika terdapat kesesuaian yang baik antara individu dengan pekerjaan yang dilakukannya, maka *Job Satisfaction* cenderung tinggi karena karyawan dapat memanfaatkan keterampilan dan keahliannya secara optimal, yang pada akhirnya akan menghasilkan prestasi kerja yang optimal. Sebaliknya, jika tidak ada kesesuaian antara individu dan pekerjaan yang mereka lakukan, maka tingkat Job Satisfaction biasanya rendah karena karyawan tidak dapat memanfaatkan keterampilan dan keahlian mereka dengan baik, yang dapat mengakibatkan kinerja kerja yang kurang optimal.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis pada objek penelitian terdapat fenomena masalah yang ditemukan terkait *person-job fit*, dimana terdapat beberapa karyawan yang mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan keahlian dan kemampuan. Dimana hal tersebut bisa dikatakan *missmatch* antara pendidikan yang ditempuh oleh para karyawan tidak sesuai dengan job desk pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai. Sehingga karyawan dinilai kurang puas terhadap pekerjaan yang didapat atau pekerjaan yang diberikan karena keahlian dan kemampuan karyawan yang tidak sesuai dengan penempatan karyawan tersebut dalam pekerjaan. Penempatan yang sesuai juga merupakan salah satu upaya perencanaan SDM untuk membangun produktivitas karyawan agar mencapai tujuan perusahaan.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja atau Job Satisfaction adalah *self-efficacy*. Kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya memiliki peran yang signifikan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya tingkat kepercayaan diri (*self-efficacy*) setiap karyawan dalam suatu

organisasi. *Self-efficacy* mencerminkan sejauh mana seorang karyawan yakin dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Supaya dapat mencapai tujuan perusahaan, setiap karyawan perlu memahami nilai *Self-efficacy*. *Self-efficacy* mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi *Job Satisfaction* seseorang, dalam hal ini *Self-efficacy* ialah keyakinan seseorang terhadap dirinya sendiri dalam menjalankan tugasnya. Efektivitas seseorang ditentukan oleh seberapa besar usaha yang dikeluarkannya dalam menghadapi hambatan yang dirasakan. *Self-efficacy* mempengaruhi pola pikir individu melalui rasa percaya diri, membuat mereka bekerja keras menyelesaikan tugas dan bertanggung jawab atas hasil pekerjaannya. *Self-efficacy* menggambarkan kepercayaan diri dan kemampuan karyawan dalam menangani berbagai situasi. Banyak karyawan yang menyatakan keprihatinannya terhadap perubahan ini, yang menunjukkan bahwa *Self-efficacy* karyawan mereka cukup rendah.

Berdasarkan penelitian (Emin Türkoğlu et al., 2017) dan Indriani et al. (2020), terdapat hubungan positif antara *self-efficacy* dan *job satisfaction*. Namun, hasil lain ditunjukkan dalam penelitian Sulistyono & Suhartini (2019) yang mengungkapkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara *self-efficacy* dan *job satisfaction*. Sama halnya dengan penelitian Nur & Frianto, (2022) yang mengungkapkan bahwa *Self-efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*.

Maka berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Emotional Intelligence*, *Person-job fit* dan *Self-efficacy* Terhadap *Job Satisfaction* pada PT. Adi Sarana Armada Tbk”

## 1.2 Rumusan Masalah

Didasarkan pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang diteliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara *Emotional Intelligence* terhadap *job satisfaction* pada PT. Adi Sarana Armada Tbk?



2. Apakah terdapat pengaruh antara *Person-job fit* terhadap *job satisfaction* pada PT. Adi Sarana Armada Tbk?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *Self-efficacy* terhadap *job satisfaction* pada PT. Adi Sarana Armada Tbk?

### 1.3 Tujuan Masalah

Berikut merupakan tujuan penelitian yang telah ditemukan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan adanya pengaruh antara *Emotional Intelligence* terhadap *job satisfaction* pada PT. Adi Sarana Armada Tbk.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan adanya pengaruh antara *Person-job fit* terhadap *job satisfaction* pada PT. Adi Sarana Armada Tbk
3. Untuk mengetahui dan membuktikan adanya pengaruh antara *Self-efficacy* terhadap *job satisfaction* pada PT. Adi Sarana Armada Tbk

### 1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini dikehendaki dapat menyalurkan manfaat yang berguna bagi penulisan maupun pembaca:

#### a. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait *emotional intelligence*, *person-job fit*, dan *self efficacy* yang mempengaruhi *job satisfaction* karyawan di suatu organisasi. Selain itu juga, dapat memberikan kontribusi pada literatur yang sudah ada dengan mengembangkan teori-teori yang ada dan dapat menjadi referensi untuk peneliti-peneliti selanjutnya

#### b. Manfaat Praktis

Dengan banyaknya faktor yang berpengaruh terhadap *Job satisfaction*, diharapkan PT. Adi Sarana Armada Tbk dapat lebih memahami dan mendukung segala sesuatu yang dapat berpotensi meningkatkan *job satisfaction* karyawan agar perusahaan tidak berpotensi kehilangan karyawan yang kompeten dan juga tujuan perusahaan agar tercapai.