

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang didirikan seseorang atau sekelompok orang bisa juga badan lain yang kegiatannya adalah melakukan produksi dan distribusi guna memenuhi kebutuhan ekonomi manusia. Suatu perusahaan didirikan dengan membangun visi dan misi guna mencapai tujuan yang telah dibuat. Menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan memberi definisi bahwa perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan didirikan, bekerja serta berkedudukan dalam wilayah negara Indonesia dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba (Utami, 2020). Menurut Prahendratno (2023), perusahaan terdiri dari banyak jenis dan dapat dikelompokkan dengan cara yang berbeda. Salah satu jenis perusahaan tersebut yaitu perusahaan yang bergerak dibiidang jasa. Perusahaan jasa menghasilkan barang tidak berwujud dan memperoleh keuntungan seperti usaha jasa yang bergerak dibidang keuangan yaitu Bank.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf kehidupan rakyat (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Industri perbankan berfokus kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh nasabah, maka dari itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh nasabah diperlukan sumber daya manusia yang baik dan memiliki kompetensi sesuai dengan posisi jabatannya masing-masing. Kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan pada sebuah Perusahaan menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan untuk mencapai hasil kinerja yang baik pada Perusahaan tersebut (Faizah & Mawar, 2025).

Peran sumber daya manusia sangat penting dalam setiap kegiatan pada sebuah perusahaan. Sumber daya manusia selalu menjadi sorotan utama dan menjadi tumpuan bagi perusahaan untuk tetap bertahan dan berkembang, walaupun dalam perusahaan tersebut didukung dengan sarana dan prasarana yang modern tetap saja tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa diiringi kualitas sumber daya yang baik dan mumpuni. (Arifai dkk., 2023). Dalam kata lain, pentingnya peran sumber daya manusia juga dianggap sebagai pilar dalam berjalannya suatu organisasi menuntut perusahaan untuk dapat menjalankan manajemen sumber daya manusia secara tepat dan bijaksana sehingga tercipta kepuasan kerja bagi karyawan yang bekerja di dalamnya (Widyastuti & Ratnaningsih, 2020).

Menurut Helmi (2019), kepuasan kerja karyawan merupakan sebuah bagian yang integral dari suatu kesuksesan organisasi. Kepuasan kerja terjadi ketika harapan dan kebutuhan individu dalam pekerjaan terpenuhi, mencakup aspek-aspek seperti lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, pengakuan, gaji, dan peluang pengembangan karir. Semakin puas seorang karyawan atas pekerjaan yang ditekuninya, maka menimbulkan sikap positif di lingkungan kerja. Hal ini yang

patut diperhatikan dalam organisasi karena kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang perlu diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi (Yulianto, 2024).

Menurut Markovits (dalam Pranogyo dkk., 2021), kepuasan kerja adalah sikap afektif atau emosional individu terhadap pekerjaannya atau sebagai sikap umum terhadap pekerjaan dan beberapa aspek tertentu dari pekerjaan tersebut seperti tugas yang dilakukan, hubungan dengan rekan kerja, kompensasi, dan kondisi kerja secara keseluruhan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, bisa dilihat pada sikap positif karyawan terhadap setiap elemen yang ada di lingkungan kerja. kepuasan kerja dapat mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya. Selain itu, kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja ini agak sulit dilihat secara kasatmata karena tidak semua karyawan mau terbuka. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya kesempatan untuk mengungkapkan apa yang menjadi hambatan mereka dalam bekerja, atau juga karyawan tersebut merasa sungkan karena satu dan lain sebab. Perusahaan perlu untuk memperhatikan masalah kepuasan karyawan karena apabila perusahaan terlambat untuk bertindak, ketika kemudian ada beberapa karyawan yang tiba tiba mengajukan resign karena tidak mendapatkan kepuasan kerja, padahal sebelumnya

tak menunjukkan tanda-tanda bahwa ada rasa kurang nyaman dalam bekerja akan menyebabkan terjadinya gangguan terhadap aktivitas perusahaan (Handoko dkk., 2022). Masalah yang terjadi tentang kepuasan kerja adalah terlihat dengan terdapat sedikit kepuasan kerja karyawan yang menurun terlihat dari adanya pimpinan yang kurang memberikan arahan yang bersifat membangun yang membuat beberapa karyawan lalai dalam bekerja yang pada akhirnya membuat kepuasan kerja karyawan menurun (Shafira, 2023).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi penurunan kepuasan kerja karyawan adalah dengan memperhatikan kesesuaian pekerjaan dengan diri karyawan. Spector (dalam Widyastuti & Ratnaningsih, 2020) menjelaskan bahwa kesesuaian ini dapat dilihat dari keahlian, kemampuan, dan pengetahuan yang dimiliki karyawan dalam kaitannya dengan tugas pekerjaan mereka. Kesesuaian tersebut biasanya dikenal dengan istilah *personality job fit* (*P-J Fit*) yang diyakini mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada suatu perusahaan. Hal ini didukung oleh teori yang disampaikan oleh Edward (dalam Widyastuti & Ratnaningsih, 2020) bahwa adanya *personality job fit* memberikan dampak positif, seperti meningkatnya performa kerja karyawan, menurunnya intensi karyawan untuk meninggalkan pekerjaan, dan termasuk di dalamnya juga meningkatnya kepuasan kerja.

Menurut Spector (dalam Widyastuti & Ratnaningsih, 2020), *personality job fit* adalah keadaan yang menggambarkan adanya kesesuaian antara kemampuan karyawan dengan tuntutan pekerjaan, kebutuhan individu dan apa yang dapat diberikan oleh pekerjaan itu kepada karyawan. *Personality job fit* dianggap sebagai

salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, kepuasan kerja, dan mengurangi tingkat *turnover*. Semakin tinggi tingkat *personality job fit*, semakin besar kemungkinan individu merasa nyaman, produktif, dan terikat dengan pekerjaan serta organisasi tempat mereka bekerja.

Menurut Fatimah & Gunawan (2023), *personality job fit* adalah kecocokan antara kompetensi yang dimiliki individu karyawan dengan kualifikasi yang diperlukan untuk dapat melaksanakan tugas. *Personality job fit* terjadi apabila pengetahuan, kemampuan dan kecakapan seseorang sejalan dengan kebutuhan dan karakteristik dari pekerjaan. *Job person-job fit* merujuk pada kesesuaian antara karakteristik individu (seperti keterampilan, nilai, dan kepribadian) dengan tuntutan pekerjaan serta nilai organisasi. Menurut (Adiyanto, 2022), *personality job fit* merupakan situasi dimana terdapat kesesuaian individu dengan tuntutan pekerjaan yang diberikan meliputi pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan individu dengan tuntutan pekerjaan individu yang diharapkan. *Personality job fit* didasari oleh kesesuaian kepribadian seseorang dengan pekerjaan yang diberikan oleh organisasi karena ketika kepribadian dan pekerjaan seseorang sesuai dengan dirinya, maka kinerja karyawan akan meningkat dengan sendirinya

Personality job fit terjadi ketika perspektif kemampuan menunjukkan bahwa kesesuaian terjadi ketika karyawan memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan organisasi tersebut. Kemampuan yang dimiliki ini sangatlah berpengaruh dengan hasil kerja yang akan didapat, jika kemampuan dan kinerja karyawan baik maka tujuan yang diinginkan organisasi akan tercapai. Untuk mencapai hal ini perusahaan harus memperhatikan bagaimana mengelola dan

memperlakukan karyawan yang dimiliki agar dapat mengerjakan pekerjaan yang diharapkan organisasi, karena itulah diperlukan kecocokan karyawan dengan organisasinya (Indriyani & Sutanto, 2021).

Jika perusahaan berhasil menciptakan *job personality fit* dengan berbagai aspeknya, maka performa pekerjaan karyawan akan meningkat, intensi karyawan untuk meninggalkan pekerjaan menurun serta dapat menghasilkan kepuasan kerja. Apabila karyawan mempersepsi bahwa *job personality fit* dengan pekerjaan telah terpenuhi maka hal ini dapat meningkatkan performa karyawan dalam menjalankan pekerjaannya untuk mencapai tujuan di perusahaan, dan dengan meningkatnya performa serta tercapainya tujuan maka ini akan menuntun karyawan untuk mendapatkan penghargaan seperti, pengakuan dari atasan, kompensasi yang sepadan hingga kemungkinan untuk adanya promosi jabatan. Keberhasilan karyawan dalam performa kerjanya, mendapatkan penghargaan serta terpenuhinya keinginan psikologis dapat membuat karyawan memiliki perasaan positif berupa kepuasan atas pekerjaan yang dilakukan (Wahyudi dkk 2023).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 17 Oktober 2024 terhadap 8 orang karyawan Bank BRI ditemukan bahwa karyawan karyawan merasa kurang puas akan pekerjaannya karena kurangnya apresiasi dari pimpinan atas pekerjaan yang mereka lakukan. Karyawan berpendapat bahwa pimpinan hanya fokus pada pencapaian target, akan tetapi kurang memperhatikan kesejahteraan mereka. Dalam pemenuhan target kerja yang telah ditetapkan oleh pimpinan, karyawan juga jarang melakukan kerjasama tim, mereka hanya berfokus pada target kerja masing-masing, sehingga target yang harusnya bisa dicapai dengan adanya

kerjasama yang baik sesama karyawan menjadi tidak tercapai karena kurangnya kerjasama. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan karyawan bagian marketing yang mengatakan bahwa mereka hanya berfokus pada target kerja individu, mereka menganggap bahwa target kerja mereka terlalu tinggi, sementara kerjasama tim dalam organisasi tidak terlaksana dengan efektif.

Kurangnya kesempatan promosi juga menyebabkan karyawan merasa tidak puas dalam bekerja. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan bagian *customer service* yang mengatakan bahwa untuk bagian *front liner* dan *customer service* tidak lagi memiliki kesempatan promosi jabatan yang lebih tinggi. Selain itu, ada beberapa karyawan yang merasa bahwa gaji yang mereka terima tidak sesuai dengan beban kerja yang mereka kerjakan karena besaran gaji yang mereka terima didasarkan pada target kerja yang telah mereka capai seperti penjualan produk Bank dan lain-lain.

Hasil ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan pimpinan dari Bank BRI Cabang Simpang 4 Simpang Empat yang mengatakan bahwa secara tidak langsung karyawan banyak yang mengeluhkan tentang kepuasan kerja terutama di unit operasional yang mendapatkan beban kerja lebih berat dan sering menghadapi antrean panjang nasabah, terutama setelah libur weekend. Selain itu sering terjadinya gangguan sistem perbankan yang bisa mempengaruhi pelayanan terhadap nasabah, sehingga karyawan merasa pekerjaannya tidak berjalan optimal.

Di sisi lain, permasalahan terkait *personality-job fit* juga menjadi perhatian. Pimpinan cabang mengungkapkan bahwa ada beberapa masalah yang sering dihadapi oleh karyawan seperti kurang terlatih atau kurang merasa didukung oleh organisasi,

sehingga karyawan tersebut sering kali merasa kurang percaya diri dalam melaksanakan tugas mereka. Hal ini terlihat dari kecenderungan karyawan untuk yang sering tidak memenuhi target kerja. Selanjutnya terdapat karyawan dari bagian marketing yang mengatakan bahwa mereka merasa sulit untuk memenuhi target kerja yang diberikan oleh atasan, sementara besaran gaji yang mereka terima didasarkan pada jumlah target kerja yang mereka capai.

Penelitian tentang hubungan *personality job fit* dengan kepuasan kerja pernah dilakukan sebelumnya oleh Millenia (2022) dengan judul “Hubungan Antara *Personality Job-Fit* dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara” yang menemukan hasil bahwa adanya hubungan positif antara *personality job fit* dengan kepuasan kerja, yang berarti bahwa semakin baik *personality job fit* dalam suatu organisasi, maka akan semakin meningkat kepuasan kerja karyawan dalam organisasi tersebut. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Asmike & Setiono (2020) dengan judul “Hubungan *Person Job-Fit* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Karyawan *Outsource* Bank BCA KCU Madiun” juga menemukan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *personality job-fit* terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2023) dengan judul Hubungan Antara *Person Job Fit* Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Di Hotel Pusako Bukittinggi. Hasilnya pun menunjukkan adanya hubungan positif dengan taraf kuat berarah positif, dan sumbangan efektif dari variabel *person job fit* terhadap kepuasan kerja sebesar 47%. Widyastuti & Ratnaningsih (2020) juga melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara *Person Job-Fit* Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan

Kantor Pusat Bank Jateng Semarang” hasilnya menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *person job-fit* dengan kepuasan kerja. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada sampel penelitian, waktu penelitian dan lokasi dilakukannya penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara *personality job fit* dengan Kepuasan Kerja karyawan Bank BRI Kantor Cabang Simpang Empat”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *personality job fit* dengan kepuasan kerja pada karyawan Bank BRI cabang Simpang Empat?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *personality job fit* dengan kepuasan kerja pada karyawan Bank BRI cabang Simpang Empat.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan perihal ada atau tidaknya hubungan antara *personality job fit* dengan kepuasan kerja pada karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas studi mengenai *personality job fit* dan kepuasan kerja .

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Karyawan

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, evaluasi, dan pemikiran bagi karyawan khususnya dalam hubungannya dengan *personality job fit* dan kepuasan kerja.

b. Bagi Instansi

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan tentang pengetahuan dan wawasan mengenai *personality job fit* dan kepuasan kerja

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini menjadi media untuk memberikan landasan teoretis yang lebih kuat terkait hubungan antara *personality job fit* dan kepuasan kerja. Selain itu, juga memperluas wawasan tentang teori *personality job fit* yang dapat digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor lain yang mempengaruhi *personality job fit* dan kepuasan kerja.