

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting dalam perusahaan yang berperan mendukung peningkatan kinerja karyawan. Penguasaan keterampilan yang memadai menjadi kunci dalam penyelesaian tugas, sekaligus berkontribusi pada efektivitas dan produktivitas kerja. Pengelolaan SDM secara efektif dan efisien dapat memotivasi karyawan untuk bekerja optimal dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, manajemen SDM perlu memperhatikan kepuasan kerja sebagai salah satu aspek penting dalam mendukung kemajuan organisasi.

Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan kerja karyawan memiliki peran strategis dalam meningkatkan produktivitas, loyalitas, dan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kepuasan kerja tidak hanya mencerminkan rasa senang dalam bekerja, tetapi juga menjadi faktor pendorong sikap positif seperti disiplin dan semangat kerja. Oleh karena itu, upaya meningkatkan kepuasan kerja menjadi fokus utama bagi banyak organisasi untuk memastikan keberhasilan dan keberlanjutan usaha. Costco secara konsisten diakui sebagai salah satu tempat kerja terbaik di sektor ritel. Karyawan Costco memberikan peringkat 4 dari 5 untuk perusahaan ini (Fujita, 2022).

Plaza Asia Tasikmalaya merupakan sebuah pusat perbelanjaan terbesar di wilayah Priangan Timur dan berperan sebagai salah satu perusahaan ritel utama di Kota Tasikmalaya. Mengusung format *Supermarket* dan *Department Store*, Plaza

Asia menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat, mulai dari makanan, minuman, hingga perlengkapan rumah tangga dan kebutuhan harian lainnya.

Jumlah karyawan yang cukup besar, khususnya pada bagian *supermarket* yang mempunyai karyawan 145 orang yang terdiri dari divisi pembelian, *checker* 1 dan 2, kasir, operasional, gudang, *receiving*, mutasi, *labeling*, barang bs, *product master*, jurnal dan konsinyasi. Para karyawan sering dihadapkan pada tekanan kerja yang tinggi, perubahan teknologi yang cepat, serta ekspektasi pelanggan yang terus meningkat. Kondisi ini menimbulkan risiko menurunnya kepuasan kerja, yang pada akhirnya dapat berdampak pada produktivitas perusahaan. Kepuasan kerja adalah sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya (Robbins & Judge, 2011). Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya seseorang yang memiliki kepuasan kerja rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya (Anggraini, 2019).

Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada karyawan bagian *supermarket* Plaza Asia Tasikmaya, peneliti melakukan pra-survei kepada 10% dari total populasi 145 karyawan, yaitu 14 orang yang dibulatkan menjadi 15 orang bagian *supermarket*. Berikut adalah hasil pra-survei mengenai kepuasan kerja karyawan bagian *supermarket* Plaza Asia Tasikmalaya.

Tabel 1.1
Hasil Pra-Survei Kepuasan Kerja di Plaza Asia Tasikmalaya

No	Indikator	Presentase
1.	Gaji	78%
2.	Pekerjaan	58%
3.	Rekan Kerja	59%
4.	Atasan	71%
5.	Promosi	67%

No	Indikator	Presentase
6.	Lingkungan Kerja	58%

Sumber: Kuesioner Pra-Survei 2025

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut secara umum, hasil survei awal ini menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan pada masing-masing indikator. Indikator kepuasan kerja tertinggi terdapat pada aspek gaji, dengan presentase sebesar 78%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa cukup puas dengan penghasilan yang mereka terima, yang kemungkinan telah memenuhi ekspektasi atau standar kebutuhan mereka. Disusul oleh indikator atasan dengan tingkat kepuasan 71%, yang mengindikasikan bahwa hubungan atau perlakuan atasan terhadap karyawan dinilai cukup baik dan mendukung.

Tingkat kepuasan terhadap promosi berada pada angka 67%, yang mengindikasikan adanya kepuasan yang relatif baik terkait peluang pengembangan karier, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Mereka mungkin merasa bahwa perusahaan menyediakan jenjang karier yang relatif jelas dan kesempatan untuk naik jabatan terbuka, meskipun tidak sepenuhnya merata. Namun, angka ini juga menyiratkan bahwa hampir sepertiga dari karyawan belum merasa puas.

Tingkat kepuasan terhadap aspek pekerjaan dan lingkungan kerja yang hanya berada di angka 58%, serta hubungan dengan rekan kerja di angka 59%, mengungkapkan bahwa masih terdapat sejumlah ketidakpuasan. Rendahnya kepuasan terhadap pekerjaan menunjukkan bahwa banyak karyawan kemungkinan mengalami beban kerja yang berlebihan atau pekerjaan yang bersifat repetitif dan kurang menantang. Tugas-tugas yang cenderung bersifat rutin dan menuntut konsentrasi tinggi dalam waktu lama, namun dengan ruang gerak yang terbatas dan

tekanan yang tinggi, terutama pada jam sibuk. Kondisi ini dapat menyebabkan kejenuhan, kelelahan mental (*mental fatigue*), dan bahkan *burnout*, terutama bila tidak dibarengi dengan variasi tugas atau jeda kerja yang memadai.

Lingkungan kerja yang juga mendapat skor rendah mengarah pada kemungkinan adanya masalah baik secara fisik maupun psikososial. Secara fisik, ruang kerja yang sempit, bising, atau sirkulasi udara yang buruk bisa mengganggu kenyamanan. Dari sisi sosial, lingkungan yang penuh tekanan, kurang komunikasi, atau tidak adanya budaya kerja yang suportif dapat menciptakan iklim kerja yang dingin dan tidak bersahabat.

Aspek hubungan antar rekan kerja yang hanya mendapatkan tingkat kepuasan 59% juga menjadi sinyal penting untuk perbaikan. Dalam lingkungan kerja yang ideal, hubungan positif antar rekan kerja sangat penting untuk menciptakan kolaborasi, saling dukung, dan membangun semangat tim. Namun, ketika terjadi ketegangan, kurangnya komunikasi, atau bahkan kompetisi tidak sehat, hal ini dapat merusak tim. Di sektor ritel, interaksi antar karyawan—baik dalam pembagian tugas, menangani antrean panjang, atau menyelesaikan masalah pelanggan—sangat krusial. Ketika dukungan sosial antar rekan kerja minim, karyawan bisa merasa terisolasi dan terbebani secara emosional.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat beberapa aspek dengan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, seperti gaji dan atasan, hasil pra-survei ini juga mengindikasikan adanya aspek-aspek yang perlu mendapat perhatian lebih, terutama terkait dengan pekerjaan, lingkungan kerja, dan hubungan antar rekan kerja. Hal ini menunjukkan perlunya upaya peningkatan kepuasan melalui

pendekatan yang lebih berfokus pada peran aktif karyawan dalam membentuk pengalaman kerjanya.

Job crafting dan *technology utilization skills* menjadi faktor penting yang dapat mendorong karyawan untuk menyesuaikan tugas, meningkatkan efisiensi, dan memperbaiki hubungan kerja. Kedua faktor ini saling berkaitan dengan *self-efficacy*, di mana keyakinan terhadap kemampuan diri berperan dalam memperkuat pengaruh positif terhadap *job satisfaction*. Dengan demikian, pengembangan *job crafting*, *technology utilization skills*, dan penguatan *self-efficacy* menjadi strategi yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan *job satisfaction* karyawan bagian *supermarket* secara menyeluruh.

Job Crafting adalah proses di mana orang memodifikasi aspek dan persepsi pekerjaan agar dapat memenuhi kualitas pekerjaan dan harapan mereka sendiri (Kirkendall, 2013). *Job Crafting* adalah kegiatan yang menunjukkan perubahan yang dilakukan pekerja secara aktif dalam membangun pekerjaan mereka sendiri, yang mungkin memiliki beberapa hasil yang baik, seperti kepuasan kerja, keterlibatan kerja, dan pengembangan yang mengarah ke profesionalitas (Bakker & Oerlemans, 2019). *Job crafting* memberikan kesempatan bagi karyawan untuk membentuk atau memodifikasi pekerjaan mereka sendiri. Konsep ini dipandang sebagai suatu bentuk perilaku proaktif, karena karyawan secara aktif dapat menyesuaikan berbagai aspek pekerjaan agar selaras dengan kebutuhan, keterampilan, dan preferensi pribadi, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan kepuasan kerja mereka (Zito *et al.*, 2019).

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa *Job crafting* memiliki hubungan

yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Rahardini & Frianto, 2020). Tingkat kepuasan kerja pada karyawan akan tinggi jika peluang untuk melakukan *job crafting* diberikan karena dengan melakukan *job crafting* akan lebih mempermudah karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang lebih tinggi terhadap pekerjaan dan terhadap perusahaannya. Di sisi lain, sebuah penelitian yang dilakukan menghasilkan kesimpulan yang berlawanan yang menyebutkan bahwa *job crafting* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Rachmawati *et al.*, 2022).

Tantangan ini menjadi lebih kompleks dengan adanya kebutuhan adaptasi terhadap teknologi baru, seperti sistem pembayaran digital, pemindai kode QR, dan perangkat lunak manajemen inventaris. Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggunakan komputer sebagai perangkat utama untuk mengerjakan tugas dalam mengelola data menjadi informasi yang berguna (Vandela & Sugiarto, 2021). Teknologi Informasi meliputi komputer (*hardware*), perangkat lunak (*software*), database, jaringan (*internet*), *electronic commerce* dan jenis lainnya yang berhubungan dengan teknologi (Hermelina *et al.*, 2021). Oleh karena itu, sistem pembayaran digital, pemindai kode QR, maupun sistem POS (*Point of Sale*) yang digunakan oleh kasir dalam operasional sehari-harinya termasuk ke dalam teknologi informasi karena dalam penggunaannya menggabungkan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk memproses transaksi penjualan, mencatat data dan mengelola operasional bisnis secara efisien.

Penggunaan Teknologi Informasi merupakan perilaku manusia dalam menggunakan teknologi informasi agar dapat segera menyelesaikan tugas yang

dikerjakan dan juga dapat meningkatkan kinerja penggunaanya (Vandela & Sugiarto, 2021). Dengan begitu penggunaan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positifnya atas penggunaannya yang tepat dan benar dengan didukung oleh kemampuan karyawan dalam menggunakan teknologi tersebut menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kelancaran operasional sehari-hari. Karyawan yang tidak mampu beradaptasi dengan baik dapat mengalami tekanan kerja yang lebih tinggi, yang berkontribusi pada rendahnya tingkat *job satisfaction*.

Dalam penelitian ini *self-efficacy* berperan sebagai variabel intervening yang memediasi antara *job crafting* dan *technology utilization skills* sebagai variabel terikat (*dependen*) dengan *job satisfaction* sebagai variabel bebas (*independen*). *Self-efficacy* atau efikasi diri adalah suatu keyakinan atau kepercayaan diri individu mengenai kemampuannya untuk mengorganisasi, melakukan suatu tugas, mencapai suatu tujuan, menghasilkan sesuatu dan mengimplementasi tindakan untuk mencapai kecakapan tertentu (Hendrianto *et al.*, 2024). Pada dasarnya, keyakinan karyawan terhadap kemampuannya dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Dalam sebuah penelitian menyebutkan bahwa meningkatnya efikasi diri dalam diri karyawan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Lestari *et al.*, 2020).

Dari fenomena dan masalah yang telah disebutkan, maka penulis mengangkat fenomena dan masalah ini untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **Pengaruh *Job Crafting* dan *Technology Utilization Skills* terhadap *Job Satisfaction* dengan *Self-Efficacy* sebagai Variabel Intervening (Survei pada Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana *Job Crafting*, *Technology Utilization Skills*, *Self-Efficacy*, dan *Job Satisfaction* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*?
2. Bagaimana pengaruh *Job Crafting* terhadap *Self-Efficacy*, Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*?
3. Bagaimana pengaruh *Technology Utilization Skills*, terhadap *Self-Efficacy* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*?
4. Bagaimana pengaruh *Job Crafting* terhadap *Job Satisfaction* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*?
5. Bagaimana pengaruh *Technology Utilization Skills* terhadap *Job Satisfaction* Karyawan bagian *supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*?
6. Bagaimana pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Job Satisfaction* Karyawan bagian *supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*?
7. Bagaimana *Self-Efficacy* dapat memediasi pengaruh *Job Crafting* terhadap *Job Satisfaction* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*?
8. Bagaimana *Self-Efficacy* dapat memediasi pengaruh *Technology Utilization Skills* terhadap *Job Satisfaction* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Job Crafting, Technology Utilization Skills, Self-Efficacy, dan Job Satisfaction* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*.
2. Pengaruh *Job Carfting* terhadap *Self-Efficacy* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*.
3. Pengaruh *Technology Utilization* terhadap *Self-Efficacy* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*.
4. Pengaruh *Job Carfting* terhadap *Job Satisfaction* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*.
5. Pengaruh *Technology Utilization Skills* terhadap *Job Satisfaction* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*.
6. Pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Job Satisfaction* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*.
7. *Self-Efficacy* memediasi pengaruh *Job Crafting* terhadap *Job Satisfaction* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*.
8. *Self-Efficacy* memediasi pengaruh *Technology Utilization Skills* terhadap *Job Satisfaction* Karyawan bagian *Supermarket Plaza Asia Tasikmalaya*.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah dan tujuan penelitian di atas, maka dengan adanya hasil dari penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna bagi penelit selanjutnya dan terapan ilmu.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah *literature* mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya dalam masalah

Pengaruh *Job Crafting* dan *Technology Utilization Skills* terhadap *Job Satisfaction* dengan *Self-Efficacy* sebagai variable intervening, sehingga dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam pengambilan keputusan bagi tingkat atasan sehingga dapat memberikan suatu perbaikan dalam menentukan langkah-langkah dalam meningkatkan kepuasan kerja di masa yang akan datang.

2. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah jenis pengetahuan yang ada di lingkungan kampus terutama di lingkungan fakultas atau jurusan serta sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Mall Plaza Asia Tasikmalaya yang beralamat di Jl. K.H Zainal Mustofa No.326, Tugujaya, Cihideung, Tasikmalaya.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 8 bulan, terhitung dari bulan Desember 2024 sampai Juli 2025. Untuk lebih jelasnya peneliti menyajikannya dalam bentuk matriks dilampiran.