

## Person-Job Fit and Psychological Meaningfulness as A Predictor of Work Engagement In Call Center Employees PT. X

### Kesesuaian individu-pekerjaan Dan Kebermaknaan Psikologi Sebagai Prediktor Keterikatan Kerja Karyawan Call Center PT. X

**Ressy Mardiyanti**<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi  
University Wijaya Putra, Indonesia,  
Email: [ressymardiyanti@uwp.ac.id](mailto:ressymardiyanti@uwp.ac.id)

**Berliana Nur chafsah**<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Fakultas Psikologi  
University Wijaya Putra, Indonesia,  
Email: [nurchafsahberliana@gmail.com](mailto:nurchafsahberliana@gmail.com)

**Diandra Maharani**<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Fakultas Psikologi  
University Wijaya Putra, Indonesia,  
Email: [diandramaharani29@gmail.com](mailto:diandramaharani29@gmail.com)

#### Correspondence:

**Ressy Mardiyanti**

Fakultas Psikologi, Universitas Wijaya Putra, Indonesia  
Email: [ressymardiyanti@uwp.ac.id](mailto:ressymardiyanti@uwp.ac.id)

#### Abstract

The rate of turnover for employees in a company will be of particular concern because it involves the company's expenses which are not cheap. When recruiting employees, it is hoped that individuals will be compatible with their jobs, and this compatibility will make employees psychologically meaningful at work and be able to immerse themselves in or be attached to their work, so that employees can last a long time in the company and reduce the budget for the recruitment, selection, and training processes. This study aims to determine the effect of Person Job Fit and Psychological meaningfulness in looking at work engagement in employees. The subject is a call center employee of PT. X aged 20-45 years. This research uses quantitative methods, uses a measuring instrument with a questionnaire model on the variable person job fit, psychological meaningfulness and work engagement. The results of this study indicate that Person Job Fit and psychological meaningfulness affect work engagement in call center employees at PT. X. Variable Person Job Fit and psychological meaningfulness together contribute 71% to work engagement. There needs to be matching between individuals and jobs at the beginning, to reduce the turnover of employees.

**Keyword :** Person-Job Fit, Psychological Meaningfulness, Work Engagement

#### Abstrak

Laju keluar-masuk karyawan pada suatu perusahaan akan menjadi perhatian khusus, karena menyangkut pengeluaran biaya perusahaan yang tidak sedikit. Saat penerimaan karyawan diharapkan individu memiliki kecocokan dengan pekerjaannya, dan kecocokan itu membuat karyawan memiliki makna secara psikologi dalam bekerja dan mampu tenggelam atau memiliki keterikatan dengan pekerjaannya, sehingga karyawan pun dapat bertahan lama diperusahaan dan menekan anggaran proses rekrutmen, seleksi serta training. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Person Job Fit, Psychological meaningfulness dalam melihat work engagement pada karyawan. Subjek merupakan karyawan call center PT. X yang berusia 20-45 tahun. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, menggunakan alat ukur dengan model kuisisioner pada variabel person job fit, psychological meaningfulness dan work engagement. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Person Job Fit dan psychological meaningfulness mempengaruhi work engagement pada karyawan call center PT. X. Variable Person Job Fit dan psychological meaningfulness secara bersama-sama memberikan kontribusi pengaruh sebesar 71% terhadap work engagement. Perlu adanya pencocokan antara individu dengan pekerjaan diawal, untuk menekan keluar-masuknya karyawan.

**Kata Kunci :** Kesesuaian Individu-Pekerjaan, Kebermaknaan Psikologi, Keterikatan Kerja

Copyright © 2023 Ressy Mardiyanti, Berliana Nur chafsah & Diandra Maharani

Received 2023-03-17

Revised 2023-07-07

Accepted 2023-08-14



## LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia merupakan aset penting dari perusahaan. Potensi sumber daya manusia yang baik dan mampu bertahan lama diperusahaan akan berdampak langsung pada kinerja perusahaan, sehingga karyawan yang memiliki engagement sangat dibutuhkan. Karyawan yang memiliki engagement tinggi akan memberikan kontribusi pada kinerja dan performance karyawan akan menghasilkan kinerja secara optimal (Stephen & Judge, 2015). Engagement memiliki dampak pada sikap, intensi maupun perilaku karyawan terhadap perusahaan. Dimana karyawan yang memiliki engagement tinggi pada pekerjaannya akan termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan, sehingga dapat menekan laju turn over.

PT. X merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan customer melalui telp. Salah satu posisi pekerjaan yang sangat krusial yaitu fungsi *call center*. Pekerjaan utama *call center* adalah menerima *complain* dan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh customer. Karyawan *call center* dituntut untuk duduk selama berjam-jam, menghadap pada layar monitor komputer, memakai headset dan selalu ramah pada semua customer yang ada pada line telponnya serta harus update produk dari perusahaan dalam waktu cepat. Hal ini lah yang menjadi salah satu penyebab laju turn over. Karyawan *call center* harus bisa mengusir kejenuhan yang terjadi dan jarang karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi. Engagement merupakan keadaan dimana karyawan mempersepsikan dirinya, pekerjaannya dan hubungan keduanya (Luthans dalam N, Shandy Olivia & Prihatsanti, 2017). Seorang karyawan yang memiliki *work engagement* maka akan memiliki kerelaan bekerja keras, terlibat dengan sepenuh hati dalam tugas yang diberikan, mengambil tindakan sukarela dan menunjukkan sedikit atau tidak ada hal yang tidak disukai perusahaan.

Konsep *work engagement* sangat luas, yang terdiri dari berbagai konsep multidimensional dan pengalaman yang melibatkan perasaan, kognisi, dan perilaku. Karyawan yang memiliki keterlibatan tinggi, memiliki tingkat energi dan antusias yang tinggi untuk terlibat dalam pekerjaan mereka (Bakker, A. B., & Leiter, 2014). Selain itu mereka juga menyukai pekerjaan, terlibat dalam pekerjaan, dan melihat masalah sebagai tantangan. Setiap karyawan memiliki tingkat *terikatan kerja* yang berbeda tergantung pada level *trait* atau pandangan seseorang yang akan berbeda satu sama lain (Bakker, A. B., & Leiter, 2014). Seperti penelitian yang dilakukan oleh N, Shandy Olivia & Prihatsanti (2017) yang menunjukkan bahwa *work engagement* berkorelasi secara positif dengan iklim organisasi. Semakin positif iklim organisasi yang ada maka semakin tinggi pula *work engagement* yang dimiliki. Semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan karyawan semakin tinggi tingkat keterikatannya. *Work engagement* terbentuk karena karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang ia tekuni.

Pekerjaan yang sesuai dengan karakteristik karyawan diharapkan dapat membuat karyawan merasa betah berada diperusahaan dan memiliki keterikatan. *Job fit* bagi

karyawan dapat dilihat dari skill, ability dan knowledge yang dimiliki karyawan dalam kaitannya dengan tugas pekerjaannya atau biasanya dikenal dengan *person-job fit* (P-J Fit). *Person-Job Fit* adalah suatu kondisi yang menggambarkan kesesuaian antara keterampilan dan persyaratan pekerjaan karyawan, kebutuhan karyawan dan apa yang dapat ditawarkan pekerjaan kepada karyawan (Cable & DeRue, 2002). Menurut Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D. (2005) kesesuaian dapat dilihat secara objektif maupun subjektif. Kecocokan objektif mengacu pada seberapa cocok karakteristik individu dengan pekerjaan mereka, sementara kesesuaian subjektif memeriksa kecocokan antara pandangan masing-masing karyawan tentang seberapa cocok perasaan mereka dengan pekerjaan mereka. Efek positif dari kesesuaian (Edward dalam Sekiguchi, 2004) adalah peningkatan efisiensi kerja karyawan, penurunan niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya, dan ini termasuk kepuasan kerja. Efek buruk dari ketidakcocokan antara pekerjaan dengan individu memiliki intensi mengundurkan diri yang tinggi (Ilmiah et al., 2019). Hal ini juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti & Ratnaningsih (2020), dimana *Persob job fit* memberikan sumbangan efektif terhadap kepuasan kerja karyawan karena telah sesuai dengan karakteristik yang karyawan mau.

Karyawan perlu untuk memahami dan mencocokkan karakteristik serta persepsinya dengan pekerjaan, agar memperoleh performa yang tinggi dan dapat menikmati apa yang dilakukannya dalam pekerjaan. Jika karyawan merasa telah sesuai dengan pekerjaannya, maka ia akan bisa memaknai pekerjaannya dengan baik. Kebermaknaan kerja didefinisikan sebagai persepsi seseorang terhadap pekerjaannya yang memberikan peran sebagai pemberi tujuan yang lebih tinggi (Dik et al., 2009) dan dimaknai dalam konteks yang lebih spesifik sebagai panggilan atau "panggilan". Pekerja yang memandang pekerjaan mereka sebagai panggilan menunjukkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dan menghabiskan lebih banyak waktu di tempat kerja, bahkan ketika pekerjaan itu tidak dibayar (Wrzesniewski et al., 1997). Selain kemajuan profesional dalam organisasi, Anda juga dapat memberikan pengaruh positif yang lebih baik pada lingkungan sosial (Fairlie, 2011).

Peran, aturan kerja dan kegiatan yang selaras dengan konsep diri karyawan berhubungan erat dengan *psychological meaningfulness* yang juga berdampak positif terhadap karakteristik kerja karyawan (May, Gilson harter, 2004). *Psychological meaningfulness* adalah perasaan yang berasal dari penggunaan energi fisik, kognitif dan emosional. Seseorang merasa penting ketika mereka berguna dan berharga bagi organisasinya. Di sisi lain, tidak adanya hal yang tidak penting dibandingkan dengan pekerjaan menciptakan ekspektasi yang lebih sedikit, yang berarti bahwa peran di tempat kerja juga kurang menonjol. Citra diri yang baik membuat seseorang merasa tidak terpisahkan dari pekerjaannya, terlibat dan berkomitmen pada organisasi dan meningkatkan kreativitasnya (Carmeli et al., 2014). Chalofsky (2009) menjelaskan bahwa Makna kerja adalah kesatuan antara tujuan pribadi, nilai-nilai hidup,

hubungan sosial dan berbagai aktivitas yang menjadi tujuan hidup. (Steger et al., 2012) menunjukkan bahwa merasa bermakna dalam bekerja berarti menjadikan pekerjaan itu sendiri bermakna sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi. Makna psikologis diwakili oleh tiga aspek, yaitu makna positif, kerja bermakna dan motivasi baik yang lebih besar. Ketiga aspek ini menjelaskan bagaimana makna kerja berasal dari pengalaman kerja, bagaimana makna pribadi kerja terbentuk, dan bagaimana kerja yang dilakukan mempengaruhi orang lain.

Seperti yang diungkapkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh Mulyati (2020) mengenai kebermaknaan kerja dan keterikatan kerja yang menghasilkan korelasi positif, dimana kebermaknaan kerja erat kaitannya dengan tujuan, persepsi bahwa pekerjaannya penting, dan pengalaman individu di tempat kerja. Hal ini membuat individu memiliki motivasi, rasa optimis, dan merasa perlu untuk terlibat secara efektif dalam pekerjaannya. Sejalan dengan penelitian ini, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sungkit & Meiyanto (2015) tentang pengaruh job enrichment terhadap employee engagement melalui Psychological meaningfulness sebagai mediator, yang hasil menunjukkan adanya pengaruh positif, dimana pengaturan pekerjaan yang menantang memunculkan persaan kebermaknaan yg membentuk keterikatan.

#### METODE PENELITIAN

Sesuai jenis data, penelitian ini masuk jenis penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif merupakan salah satu penelitian yang sering digunakan dalam sebuah penelitian. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena Metode ini telah digunakan sejak lama dan karenanya menjadi tradisi penelitian (Sugiono, 2016). Metode kuantitatif sebagai metode positivistic karena berlandaskan pada filsafat positivism. Metode kuantitatif menganalisis data menggunakan statistic karena data dalam penelitian merupakan angka-angka. Selain itu, metode ini juga disebut metode discovery, karena melalui metode ini berbagai iptek baru dapat ditemukan dan dikembangkan.

Lokasi penelitian ini di daerah Surabaya, di PT. X yang bergerak dalam bidang call center. Core bisnisnya adalah melayani berbagai kebutuhan informasi pelanggan terkait dengan produk dan menerima berbagai keluhan dari pelanggan. Sampel penelitian ini adalah karyawan call center PT. X. Teknik sampling yang digunakan adalah incidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang kebetulan bertemu dengan peneliti selama proses penelitian berlangsung. Hal ini dilakukan karena system kerja call center yang shifting, sehingga tidak memungkinkan seluruhnya bisa bertemu dengan peneliti. Metode pengumpulan data yang terdiri dari kuisioner/ angket yang diadaptasi dari peneliti terdahulu, observasi, dan wawancara dengan beberapa responden. Untuk kuisioner person-job fit terdiri dari 7 aitem dengan reliabilitas sebesar 0,86, sedangkan kuisioner psychological

meaningfulness terdiri dari 24 aitem dengan nilai reliabilitas sebesar 0,904 dan kuisioner psychological meaningfulness yang terdiri dari 32 aitem dengan nilai reliabilitas sebesar 0,876. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistic analisis varian berganda untuk mengetahui pengaruh dari bebrapa variable. Dengan bantuan software SPSS 23

#### HASIL PENELITIAN

Setelah proses pengambilan data dan proses tabulasi data, maka diperoleh subjek penelitian sebanyak 103 orang, dengan komposisi sebagai berikut:

**Table 1. Gambaran subjek penelitian berdasarkan jenis kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	60	58,25%
Perempuan	43	41,75%
Total	103	100%

Jika dilihat dari table 1 maka dapat diketahui bahwa jumlah subjek yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang (41,75%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 orang (58,25%). Dan kebanyakan dari subjek penelitian adalah lulusan sarjana muda dari berbagai jenis jurusan yang ada diperguruan tinggi, seperti yang terlihat pada table dibawah ini:

**Tabel 2. Gambaran Subjek penelitian berdasarkan tingkat pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
Sarjana	71	68,93%
Diploma 3	32	31,07%
Total	103	100%

Bila dilihat dari usia subjek penelitian, rata-rata berada di usia 21 tahun – 36 tahun. Hal ini dikarenakan rata-rata karyawan call center pada PT. X merupakan fresh graduate, dengan prosentasi usia 21-25 tahun sebanyak 67 orang dengan prosentase 65,05%, usia 26-30 tahun sebanyak 21 orang (20,39%), dan usia 31-35 tahun sebanyak 13 orang (12,62%), serta usia 36 tahun sebanyak 2 orang (1,94%).

**Tabel 3. Gambaran Subjek penelitian berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Prosentase
21-25 tahun	67	65,05%
26-30 tahun	21	20,39%
31-35 tahun	13	12,62%
36 tahun	2	1,94%
Total	103	100%

Jika dilihat lama masa bekerjanya maka dapat terlihat seperti table dibawah ini:

**Table 4. Gambaran subjek penelitian berdasarkan masa kerja**

Masa kerja	Jumlah	Prosentase
< 1 tahun	30	29,13%
1-5 tahun	47	45,63%
6-10 tahun	18	17,48%
11-15 tahun	8	7,77%
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Paling banyak berada pada masa kerja 1-5 tahun dengan jumlah prosentase sebesar 45,63%, dilanjutkan masa kerja kurang dari 1 tahun sebanyak 29,13%, masa kerja 6-10 tahun sebanyak 17,48% dan masa kerja 11-15 tahun sebanyak 7,77%. Masa kerja kurang dari 1 tahun banyak yang menjadi responden karena saat pelaksanaan penelitian mereka baru

selesai melaksanakan training dan baru diterima sebagai karyawan callcenter setelah lulus ujian.

Selanjutnya peneliti melakukan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan SPSS 20, dan didapatkan hasil sebagai berikut:

**Table 5. Output pengolahan SPSS Analisis Regresi Berganda (ANOVA)**

Model	Sum of squares	df	Mean square	F	Sig.
1 Regression	11472.246	2	5736.123	122.140	.000b
Residual	4696.356	100	46.964		
Total	16168.602	102			

Berdasarkan table 5 output pengolahan SPSS maka dapat dilihat bahwa taraf signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ , dan nilai F hitung sebesar  $122.140 > F$  table 3.09, sehingga hipotesis yang diajukan diterima, yaitu ada pengaruh antara person-job fit dengan psychological meaningfulness

terhadap work engagement pada karyawan call center PT. Sumbangan pengaruh kedua variable X terhadap variable Y sebesar 71%, terlihat pada nilai R Square pada table dibawah ini.

**Table 6. Output pengolahan SPSS R Square**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. error of the estimate
1	.842a	.710	.704	6.85300

a. Prediktor: (Constant), psy meaning, person job fit.

Kedua variable X juga memberikan kontribusi pengaruh yang cukup baik, seperti yang terlihat bahwa variable Person Job Fit nilai signifikansinya sebesar

$0.020 < 0.05$ , dan variable psychological meaningfulness taraf signifikansinya sebesar  $0.000 < 0.005$ .

**Table 7. Output pengolahan SPSS Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. error	beta		
1	(constant)	-4.354	5.244		-.830	.408
	Person job fit	.297	.126	.195	2.366	.020
	Psy meaning	.852	.102	.685	8.325	.000

a. Dependent variable: work engagement

## PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data yang telah dilakukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara person-job fit dan psychological meaningfulness terhadap work engagement pada karyawan call center PT. X. Kebermaknaan (psychological meaningfulness) dideskripsikan sebagai perasaan yang diterima dari hasil penggunaan energi fisik, kognitif, maupun emosional. Seseorang merasa dirinya bermakna apabila ia berguna dan berharga bagi organisasinya, sebaliknya kurangnya kebermaknaan terhadap pekerjaan membentuk perasaan kurang diharapkan sehingga peran dalam pekerjaan juga kurang dapat dikembangkan. Pemaknaan diri yang baik ini membuat

seseorang merasa tidak terpisahkan dengan pekerjaannya, sehingga membentuk komitmen dan keterikatan dengan organisasi, Chalofsky & Krishna dalam (Purba et al., 2022). Pernyataan tersebut sesuai dengan yang ada dilapangan dimana karyawan call center PT. X selalu merasakan kesenangan berada dan bekerja sebagai call center, dan merasakan perasaan senang ketika menjalani pekerjaannya, selalu berpikir positif dan pekerjaannya menyenangkan serta secara emosional mereka tidak pernah merasakan jenuh yang terlalu amat mendalam, karena lingkungan/ rekan kerjanya menyenangkan, senang bercanda dan saling berbagi dan membiarkan atau tidak menghalangi passion mereka dalam mengungkapkan ekspresinya. Hal sesuai dengan yang diungkapkan dalam penelitian Berahmawati et al., (2019)

dimana karyawan yang telah merasa sesuai atau cocok dengan pekerjaan yang ia jalani sehari-hari maka ia akan bekerja dengan sungguh-sungguh dan akan menikmati pekerjaannya tersebut. Selain itu, seorang pekerja yang memiliki persepsi positif maka tidak akan merasakan beban kerjanya berat untuk diselesaikan, dan akan menimbulkan keterikatan kerja pada pekerja (Suwatno, 2013). Hal senada juga pernah diungkapkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Karhani et al. (2022) tentang tinjauan beban kerja terhadap keterikatan kerja tenaga honorer, yang menyatakan bahwa ada hubungan antara beban kerja dengan keterikatan kerja dan karyawan yang bersedia terlibat secara mendalam di tempat kerja adalah orang-orang dengan kepribadian yang antusias dan tulus dalam bekerja, peningkatan keterikatan kerja dapat dilakukan dengan pengembangan karakter dan kemampuan para pekerja. Karyawan berkembang dengan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan mereka, dan mereka berkembang dari waktu ke waktu. Ketiga hal ini membantu individu menemukan kecocokan untuk pekerjaannya, yang dikenal sebagai person-job fit (Lauver dalam Leng & Chin (2016). Ketika individu memiliki bakat yang tepat untuk pekerjaan itu, ada sedikit keinginan untuk berganti pekerjaan dan sebaliknya. Karyawan yang memiliki tanggung jawab yang sesuai dengan keahliannya juga menunjukkan hasil yang terbaik dan akan memiliki keterikatan dengan pekerjaan, seperti yang diungkap oleh penelitian yang dilakukan oleh Arum (2022) tentang Person Job Fit dengan Turnover intention.

Dalam upaya meningkatkan person-job fit karyawan call center, pihak manajemen sumberdaya manusia juga mengupayakan training bergilir baik itu training yang berkaitan dengan Softskill ataupun untuk peningkatan pengetahuannya. Cable & DeRue (2002) menemukan bahwa orang yang merasa pendidikan dan keterampilannya jauh melebihi kebutuhan pekerjaan merasa kurang dimanfaatkan dan menganggap remeh pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, diharapkan organisasi mengidentifikasi individu-individu yang low demand dan memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, sehingga lebih mudah menemukan kecocokan antara orang tersebut dengan pekerjaan.

Karakteristik pekerjaan menunjukkan bagaimana pekerjaan itu dirancang untuk membuat orang merasa bahwa pekerjaan itu bermakna dan bermanfaat. Karakteristik pekerjaan adalah dasar dari seorang karyawan untuk dapat menunjukkan kinerjanya dengan baik, untuk mendukung perusahaan mencapai tujuannya. Hal yang sama ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Akmadelita & Kusumaputri, 2018) yaitu kesesuaian karakteristik pekerjaan akan meningkatkan kemauan untuk bekerja dengan makna psikologis. Organisasi berperan dalam menetapkan aturan kerja yang harus diikuti karyawan. Karakteristik pekerjaan yang tepat dapat memengaruhi makna karyawan, yang memengaruhi keterlibatan karyawan dengan pekerjaannya.

Keterikatan kerja adalah keadaan pikiran terkait pekerjaan yang positif dan memuaskan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan kepemilikan pekerjaan (Bakker et al.,

2014). Keterikatan kerja dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu sumber daya profesional dan sumber daya pribadi. Sumber daya pekerjaan mengacu pada aspek fisik, sosial, atau organisasi pekerjaan yang dapat mengurangi tuntutan pekerjaan dan efek fisik dan psikologis yang terkait pada karyawan (Bakker, 2014). Lingkungan kerja berhubungan positif dengan keterikatan kerja dan prestasi kerja (Sawir et al., 2021). Tingkat komitmen yang tinggi dalam bekerja dari karyawan call center PT. X salah satunya dipengaruhi oleh job resource yang didapatkan. Job resource karyawan call center diantaranya mendapatkan insentif dan memastikan keamanan serta kenyamanan selama bekerja, seperti masker, multivitamin dan/atau suplemen serta vaksinasi untuk menjaga kesehatan. Kemudian hubungan karyawan call center antar rekan kerja dan atasan berjalan dengan baik, saling menghargai dan mengayomi serta kekeluargaan. Dan pembagian kerja yang sesuai dengan pekerjaan masing-masing. Pelatihan untuk meningkatkan Kompetensi secara positif mempengaruhi keterikatan kerja melalui kepuasan mereka karena mereka merasa bahwa kompetensi mereka menunjukkan bahwa mereka memiliki potensi untuk berkembang (Nasrul et al., 2020).

Secara fisik ia berada pada pekerjaannya dan menyenangkan pekerjaan tersebut, menjalankan dengan senang hati dan didukung oleh lingkungan sekitarnya yang ada diperusahaan, maka ia pun akan merasakan kebermaknaan secara psikologi. Selain itu komitmen organisasi pada pekerja/ normative commitment juga akan mempengaruhi keterikatan kerja seperti yang diungkapkan oleh penelitian Batubara et al. (2022). Tingginya work engagement akan membuat para karyawan call center tetap antusias menjalankan pekerjaannya, meskipun pekerjaan yang dijalannya monoton dan lebih banyak menghadapi para customer yang complain, Namun hal tersebut bukan dijadikan suatu permasalahan yang berarti. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purba et al. (2022) dimana psychological meaningfulness berpengaruh pada work engagement pada dokter, tantangan yang diberikan saat bekerja, semakin membuat para dokter antusias dan berdedikasi tinggi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Person-job fit dan psychological meaningfulness memiliki pengaruh terhadap work engagement. Seseorang yang telah cocok karakteristik dalam dirinya dengan pekerjaan akan memunculkan adanya kebermaknaan dalam bekerja dan akan meningkatkan work engagement. Semakin tinggi kesesuaian seseorang dengan pekerjaan maka akan semakin tinggi pula kebermaknaan secara psikologis dan membuat semakin tinggi pula work engagement yang dimilikinya. Besaran pengaruh variable X1 dan X2 terhadap variable Y sebesar 71%

Saran yang dapat diberikan berdasarkan pada hasil penelitian yaitu karyawan lebih memahami kecocokan dirinya dengan pekerjaan, bisa memaknai secara psikologi dan bisa menikmati perannya sebagai call center sehingga memiliki keterikatan kerja. Perusahaan dapat mengerti peta

karyawannya, sehingga bisa memikirkan langkah selanjutnya untuk membuat karyawan menikmati pekerjaannya dan memiliki keterikatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akmadelita, W. P., & Kusumaputri, E. S. (2018). Psychological meaningfulness at work as a mediator of job characteristic and job attachment in public elementary schools in Yogyakarta. *Psychological Research and Intervention*, 1(2), 42–49. <https://doi.org/10.21831/pri.v1i2.21324>
- Arum, A. I. (2022). Pengaruh Person Organization Fit Terhadap Turnover Intention: Person Job Fit Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10, 634–647.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2014). *Work engagement: a handbook of essential theory and research*. Psychology press. Psychology press.
- Batubara, M., Aprilingga, F. H., & Fadlillah, A. B. (2022). Organizational Commitment as a Personal Resource in Forming of Work Engagement. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 11(2), 259. <https://doi.org/10.30872/psikostudia.v11i2.7526>
- Berahmawati, E. F., Sinulingga, S., & Wibowo, R. P. (2019). The Effect of Person Job Fit and Person Organization Fit of Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS) Medan Employee Performance. *International Journal of Research and Review*, 6(October), 213–220.
- Cable, D. M., & DeRue, D. S. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 875–884. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.5.875>
- Carmeli, A., McKay, A. S., & Kaufman, J. C. (2014). Emotional intelligence and creativity: The mediating role of generosity and vigor. *Journal of Creative Behavior*, 48(4), 290–309. <https://doi.org/10.1002/jocb.53>
- Fairlie, P. (2011). Meaningful work, employee engagement, and other key employee outcomes: implications for human resource development. *Advances in Developing Human Resources*, 13(4), 508–525. <https://doi.org/10.1177/1523422311431679>
- Ilimiah, J. P., Isnayni, A., & Salendu, N. A. (2019). Hubungan Antara Kesesuaian Pekerjaan-Individu Terhadap Intensi Mengundurkan Diri Pada Hotel X: Intervensi Job Crafting. *Intuisi: Jurnal Psikologi Ilmiah*, 11(2), 114–121.
- Karhani, M., Adriansyah, M. A., & Sofia, L. (2022). Tinjauan Beban Kerja terhadap Keterikatan Kerja Tenaga Honorer yang Bekerja Tiada Henti di Masa Pandemi. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 11(3), 416. <https://doi.org/10.30872/psikostudia.v11i3.7983>
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & J. E. C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: a meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit'. *Personnel Psychology*, (58) 2, 281–342.
- Leng, G. E., & Chin, M. L. C. (2016). Person-Job Fit, Personality, Organizational Commitment and Intention to Stay Among Employees in Marketing Departments. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 30(1), 80–89.
- Mulyati, R. (2020). Kebermaknaan Kerja dan Keterikatan Kerja: Sebuah Tinjauan Metaanalisis. *Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 25(1), 29–44. <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol25.iss1.art3>
- N, Shandy Olivia & Prihatsanti, U. (2017). HUBUNGAN ANTARA IKLIM ORGANISASI DENGAN WORK ENGAGEMENT PADA ANGGOTA SABHARA POLDA JATENG SEMARANG Shandy Olivia N., Unika Prihatsanti. 6(Nomor 4), 354–361.
- Nasrul, E., Masdupi, E., & Syahrizal. (2020). The Effect of Competencies and Job Stress on Work Engagement with Job Satisfaction as Mediating Variable. 124(2016), 717–730. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.138>
- Purba, S. D., Venica, T., Sitorus, T., Studi, P., Management, M., Katolik, U., Atma, I., & Jakarta, J. (2022). PSYCHOLOGICAL MEANINGFULNESS OF WORK EFFECTS ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN HUMAN RESOURCE DEPARTMENT. 23(2), 162–178.
- Sawir, M., Yasri, & Abror. (2021). The Effect of Stress, Work Environment and Work Engagement on Employee Performance. *Proceedings of the Sixth Padang International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA 2020)*, 179(Piceeba 2020), 606–611. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210616.093>
- Sekiguchi, T. (2004). Person-Organization fit and Person-Job fit in employee selection: A review of the literature. *Osaka Keidai Ronshu*, 54(6), 179–196.
- Steger, M. F., Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2012). Measuring Meaningful Work: The Work and Meaning Inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment*, 20(3), 322–337. <https://doi.org/10.1177/1069072711436160>
- Stephen, R., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku organisasi*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sungkit, F. N., & Meiyanto, I. S. (2015). Pengaruh Job Enrichment Terhadap Employee Engagement Melalui Psychological Meaningfulness Sebagai Mediator. *Gadjah Mada Journal of Psychology Januari*, 1(2015), 61–73. [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=410663&val=8866&title=Pengaruh Job Enrichment terhadap Employee Engagement melalui Psychological Meaningfulness sebagai Mediator](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=410663&val=8866&title=Pengaruh%20Job%20Enrichment%20terhadap%20Employee%20Engagement%20melalui%20Psychological%20Meaningfulness%20sebagai%20Mediator)
- Suwatno. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. CV Alfabeta.
- Widyastuti, T., & Ratnaningsih, I. Z. (2020). Hubungan Antara Person Job-Fit Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Kantor Pusat Bank Jateng Semarang. *Jurnal EMPATI*, 7(3), 907–913. <https://doi.org/10.14710/empati.2018.21746>