

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA DAN PEMBERDAYAAN
KARYAWAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA *GROUND STAFF*
PT. GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA SAM RATULANGI**

*THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE, WORKLOAD AND EMPLOYEE
EMPOWERMENT ON THE WORK EFFECTIVENESS OF GROUND STAFF
PT. GAPURA ANGKASA AT SAM RATULANGI AIRPORT*

Oleh:

**Waya I. Z. Purukan¹
Victor P. K. Lengkong²
Ferdy Roring³**

^{1, 2,3}Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

wayapurukan17@gmail.com

vpk.lengkong@unsrat.ac.id

ferdyroring@unsrat.ac.id

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, beban kerja dan pemberdayaan karyawan terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 63 responden yang diambil dari seluruh *ground staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan teknis analisis data menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi dan pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi.

Kata kunci: kecerdasan emosional, beban kerja, pemberdayaan karyawan, efektivitas kerja

Abstract: The purpose of this research is to determine the influence of emotional intelligence, workload, and employee empowerment on the work effectiveness of *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa at Sam Ratulangi Airport. This research approach uses quantitative methods. The sample in this study consisted of 63 respondents taken from all *ground staff* of PT. Gapura Angkasa at Sam Ratulangi Airport using saturated sampling techniques. In this research, data collection was carried out by distributing questionnaires and performing technical data analysis using the *Partial Least Squares* (PLS) method with the help of *SmartPLS 4.0* software. The research results show that emotional intelligence has a positive and significant effect on the work effectiveness of *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa at Sam Ratulangi Airport, workload has a negative and significant effect on the work effectiveness of *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa at Sam Ratulangi Airport, and employee empowerment has a positive and significant effect on the work effectiveness of *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa at Sam Ratulangi Airport.

Keyword: emotional intelligence, workload, employee empowerment, work effectiveness

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sumber daya manusia sangat penting dalam sebuah perusahaan karena mereka adalah faktor kunci dalam pencapaian tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan akan tercapai apabila perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang memungkinkan mereka untuk memberikan kontribusi terbaik bagi perusahaan. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya dimulai dari keberhasilan masing-masing karyawan yang

bersangkutan. Setiap perusahaan selalu berusaha agar karyawan yang terlibat di dalamnya dapat mencapai efektivitas kerja. Efektivitas dapat dikatakan efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Di dalam dunia penerbangan, efektivitas kerja sangat diperlukan karena industri penerbangan memiliki aspek-aspek kritis yang mempengaruhi keselamatan, efisiensi, dan kelancaran operasional. Efektivitas kerja memastikan bahwa prosedur keselamatan diikuti dengan benar dan tidak ada kelalaian yang dapat mengancam keselamatan penerbangan. Selain itu, penerbangan sangat tergantung pada jadwal yang ketat. Setiap detik, menit yang terbuang dikarenakan kesalahan dalam aktivitas operasional penerbangan dapat mengganggu jadwal dan menyebabkan konsekuensi yang serius, termasuk ketidaknyamanan bagi penumpang, biaya tambahan yang harus dikeluarkan maskapai bahkan potensi hilangnya koneksi penerbangan. Maka dari itu, perusahaan penerbangan (maskapai) menuntut para staf yang berada di lapangan agar dapat menangani operasi penerbangan dengan baik dan efektif.

PT. Garuda Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling services* bagi maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia. *Ground handling* merupakan aktivitas yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap penumpang beserta bagasi, kargo dan peralatan pergerakan pesawat di darat selama berada di bandar udara baik keberangkatan maupun kedatangan, yang dimana aktivitas ini dilakukan oleh personel *ground handling* atau disebut *Ground Staff*.

Tabel 1 Bentuk Pax Complaints

Bentuk komplain
Keterlambatan penerbangan (<i>delay</i>)
Bagasi rusak
<i>Wheel chair</i> tidak layak digunakan
Bagasi terlambat turun di <i>Arrival</i>
Proses check-in lambat
Pembatalan penerbangan karena gangguan teknis pesawat <i>return to base</i> (RTB)

Sumber: PT. Garuda Indonesia Manado (2023)

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa dalam penerbangan yang ditangani oleh Garuda Indonesia yaitu penerbangan Reguler ada berbagai bentuk komplain dari penumpang. Hal itu disebabkan karena adanya keterlambatan penerbangan (*delay*), masalah bagasi, gangguan teknis pesawat, bahkan penanganan *ground handling* yang lambat. Berdasarkan observasi yang dilakukan, beberapa *ground staff* kesulitan untuk mengendalikan emosinya karena seringkali merespon secara tidak tepat dalam beberapa situasi seperti saat berinteraksi dengan penumpang yang komplain atau miskomunikasi dengan rekan kerja. Ada juga *ground staff* yang bekerja pada sisi *airside* memiliki beban kerja yang tinggi dimana tugas mereka harus mengangkut barang penumpang (*loading-unloading*) dan bekerja terpapar kebisingan, tekanan panas maupun cuaca yang tidak menentu. Keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan juga dituntut untuk selalu *on time* bisa menyebabkan emosi dan mental mereka tidak stabil, apalagi ketika terjadi keterlambatan penerbangan atau perubahan jadwal mendadak dapat menimbulkan beban tambahan. Masalah-masalah tersebut dapat mempengaruhi efektivitas kerja *ground staff* dalam melaksanakan pekerjaannya khususnya dalam menangani penerbangan pesawat.

Dalam penanganan penerbangan tidak lepas dari istilah *ground time*. *Ground time* dalam konteks penerbangan mengacu pada jasa layanan darat sehingga bisa dimaknai sebagai waktu pelayanan darat. Bagi *ground staff* ini adalah periode di mana mereka dapat melaksanakan berbagai tugas penting yang mendukung kelancaran dan keamanan operasional penerbangan. Maka dari itu, efektivitas kerja *ground staff* perlu diperhatikan karena jika dibiarkan bisa berdampak pada pelaksanaan kegiatan menangani penerbangan pesawat. Hal ini juga didukung dalam penelitian yang dilakukan Wulandari dan Simon (2019) bahwa penerapan efektivitas kerja sangat diperlukan karena menjadi dasar untuk menjalankan segala rangkaian program atau kegiatan, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran (waktu).

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja adalah kecerdasan emosional. Dibutuhkan kesadaran yang tinggi, yang bisa mengatur emosi dan memahami situasi dalam menangani operasi penerbangan. *Ground staff* juga harus berinteraksi secara langsung dengan penumpang maupun rekan kerja, disini kecerdasan emosional sangat diperlukan. Semua ini tentu dalam konteks dimana *ground staff* bisa memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga berdampak pada tujuan perusahaan yang maksimal.

Efektivitas kerja biasanya berkaitan dengan banyaknya beban kerja yang diberikan kepada karyawan. Beban kerja mengacu pada jumlah tugas atau kegiatan itu sendiri yang diharapkan dapat diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jumlah waktu tertentu. Jika dikombinasikan dengan jumlah waktu yang relatif terbatas, beban

kerja yang terlalu tinggi dapat menyulitkan karyawan untuk melakukan rutinitas kerja normalnya. Akibatnya, efisiensi pekerjaan karyawan mungkin tidak menjadi yang terbaik bagi perusahaan.

Pemberdayaan karyawan merupakan cara yang amat praktis dan produktif untuk mendapatkan yang terbaik dari diri sendiri dan dari staf, dituntut lebih dari sekedar pendelegasian agar kekuasaan ditempatkan secara tepat sehingga dapat digunakan secara efektif. Tujuan perusahaan akan terwujud apabila perusahaan mampu memberdayakan sumber daya manusia yang dimilikinya sehingga dapat memberi energi secara optimal yang membuatnya meningkatkan efektivitas kerja.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Widodo (2015) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi di mana SDM itu berada.

Efektivitas Kerja

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Steers (2015) mengemukakan efektivitas kerja adalah mengerjakan sesuatu dengan akurat, tepat waktu, obyektif dan menyeluruh sesuai dengan tujuan organisasi. Indikator efektivitas kerja menurut Admosoeparto (2016) yaitu pencapaian tujuan, tepat waktu, kualitas kerja, dan kuantitas kerja.

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan seseorang untuk mengenali perasaannya sendiri dan orang lain, untuk memotivasi dirinya sendiri, serta untuk mengelola emosi dengan baik dalam diri sendiri maupun dalam berhubungan dengan orang lain (Goleman, 2015). Indikator kecerdasan emosional menurut Goleman (2016) yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

Beban Kerja

Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi yang dimiliki (Munandar, 2011). Indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017) yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, target yang harus dicapai.

Pemberdayaan Karyawan

Pemberdayaan karyawan merupakan upaya mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengemban tanggung jawab pribadi atas upaya mereka memperbaiki cara melaksanakan pekerjaan dan meningkatkan pencapaian untuk tujuan perusahaan (Clutterbuck, 2017). Indikator pemberdayaan karyawan yaitu komunikasi, kepercayaan, keterlibatan, dan kepercayaan diri (Arifin, 2014).

Penelitian Terdahulu

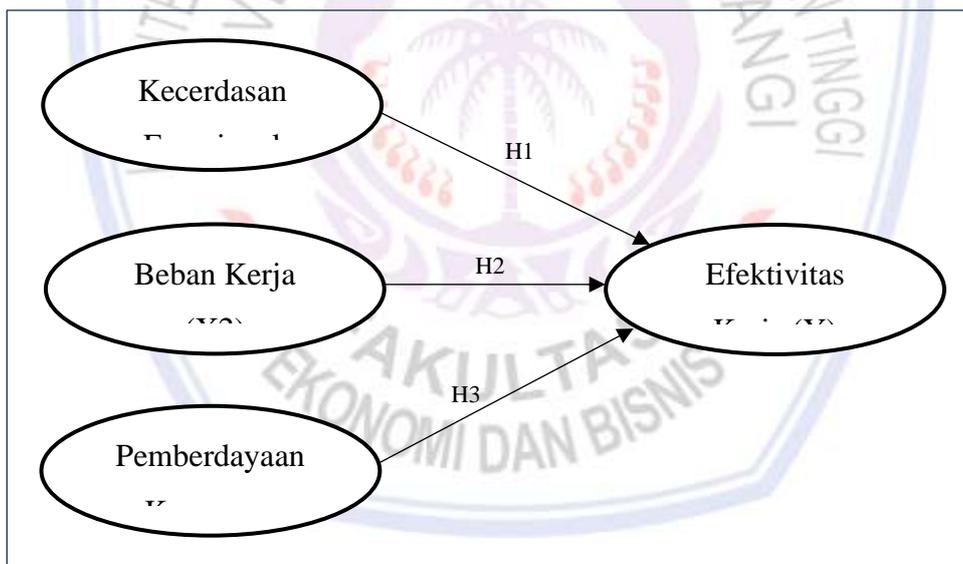
Penelitian Puspitasari, Evasari dan Wardhani (2023). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan kompetensi kerja terhadap efektivitas kerja karyawan pada bagian produksi PT. Wilis Indonesia Steel Kediri. Penelitian ini berjenis metode kuantitatif dan

menggunakan teknik sampel jenuh. Populasi dan sampel yang digunakan yaitu semua karyawan bagian produksi di PT. Wilis Indonesia Steel Kediri yang berjumlah 66 karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja, dan kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja.

Penelitian Meianto, Bahiramsyah dan Endri (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Efektivitas Kerja *Apron Movement Service Personnel* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala pengukuran Likert. Penelitian ini dilakukan pada 68 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan pengujian hipotesis. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) melalui software SmartPLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kompetensi, Beban Kerja, dan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja *Apron Movement Service Personnel* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Penelitian Intan, Echdar dan Maryadi (2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pemberdayaan dan Kualitas Sumber Daya Aparatur terhadap Efektivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toja Una-Una. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Sampel penelitian berjumlah 53 orang. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh dan analisis regresi linier berganda. Dari hasil analisis data dengan menggunakan SPSS 22 dapat diketahui bahwa Pemberdayaan Aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Efektivitas Organisasi. Kualitas Sumber daya Aparatur berpengaruh positif signifikan pada peningkatan Efektivitas Organisasi.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Kajian Empirik, 2023

Hipotesis Penelitian

- H1: Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi.
- H2: Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi.
- H3: Pemberdayaan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi.

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif adalah cara penelitian yang berdasarkan ideologi positif, dipakai untuk mengobservasi pada sampel atau populasi khusus, analisa data yang sifatnya statistik atau kuantitatif, dan menggunakan instrumen penelitian dalam mengumpulkan data, juga memakai tujuan dalam menguji hipotesis yang konsisten.

Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado yang berjumlah 63 orang.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2017) sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Dengan demikian jumlah sampel yang ada dalam penelitian ini sebanyak 63 orang.

Data dan Sumber Data

Ada dua jenis data dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber atau objek penelitian berdasarkan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui penelusuran jurnal, buku dan artikel yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara (*interview*) dan kuesioner (angket). Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak terkait, yaitu peneliti melakukan wawancara dengan pihak PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi. Kuesioner yaitu membuat daftar pertanyaan yang ditujukan kepada *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi. Kuesioner menggunakan instrumen skala likert.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* menggunakan *software* SmartPLS 4.0. *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang *powerful* karena tidak didasarkan pada banyak asumsi, dan sampel tidak harus besar (Ghozali, 2014). Analisa pada PLS dilakukan dengan 3 tahap: 1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 3. Pengujian Hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Untuk mengevaluasi outer model dengan menggunakan indikator reflektif terdapat empat kriteria, yaitu sebagai berikut:

Convergent Validity

Untuk menguji *Convergent Validity* digunakan nilai dari *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *Convergent Validity* dalam kategori baik apabila nilai *outer loading* dari masing-masing indikator yaitu $> 0,7$.

Tabel 1. Convergent Validity (*Outer loadings*)

Variabel	Indikator	<i>Outer loadings</i>	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X1)	X1.1	0.790	Valid
	X1.2	0.713	Valid
	X1.3	0.705	Valid
	X1.4	0.802	Valid
	X1.5	0.769	Valid

Beban Kerja (X2)	X2.1	0.713	Valid
	X2.2	0.862	Valid
	X2.3	0.756	Valid
	X2.4	0.837	Valid
Pemberdayaan Karyawan (X3)	X3.1	0.725	Valid
	X3.2	0.860	Valid
	X3.3	0.795	Valid
	X3.4	0.847	Valid
Efektivitas Kerja (Y)	Y1	0.704	Valid
	Y2	0.845	Valid
	Y3	0.737	Valid
	Y4	0.833	Valid
	Y5	0.776	Valid

Sumber: Data olahan, (2023)

Berdasarkan tabel 1. menunjukkan bahwa nilai *loading factor* dalam setiap instrumen penelitian memiliki nilai $> 0,7$. Nilai *convergent validity* dapat digunakan pada penelitian karena menunjukkan nilai validitas yang baik.

Discriminant Validity

Discriminant validity dapat diketahui dengan membandingkan hasil nilai *cross loading*. Konstruk dinyatakan valid jika suatu konstruk yang berkorelasi memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator terhadap konstruk lainnya.

Tabel 2. Discriminant Validity (Cross loadings)

	Kecerdasan Emosional (X1)	Beban Kerja (X2)	Pemberdayaan Karyawan (X3)	Efektivitas Kerja (Y)
X1.1	0.790	0.789	0.566	0.738
X1.2	0.713	0.680	0.444	0.545
X1.3	0.705	0.523	0.607	0.650
X1.4	0.802	0.772	0.793	0.797
X1.5	0.769	0.602	0.575	0.740
X2.1	0.512	0.713	0.572	0.526
X2.2	0.790	0.862	0.615	0.729
X2.3	0.711	0.756	0.497	0.543
X2.4	0.787	0.837	0.817	0.771
X3.1	0.419	0.513	0.725	0.510
X3.2	0.632	0.666	0.860	0.655
X3.3	0.627	0.544	0.795	0.719
X3.4	0.831	0.818	0.847	0.830
Y1	0.532	0.519	0.542	0.704
Y2	0.814	0.790	0.671	0.845
Y3	0.678	0.527	0.716	0.737
Y4	0.793	0.755	0.802	0.833
Y5	0.760	0.590	0.591	0.776

Sumber: Output SmartPLS 4.0 (2023)

Berdasarkan tabel 2. menunjukkan bahwa korelasi tiap indikator terhadap masing-masing variabel latennya lebih tinggi daripada variabel lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian telah memiliki *discriminant validity* yang baik.

Composite Reliability

Composite Reliability merupakan salah satu bagian dari yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas

indikator variabel. Variabel dapat dikatakan reliabel atau apabila nilai *composite reliability* masing-masing variabel $> 0,7$.

Tabel 3. Hasil *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite reliability</i>	Kriteria	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X1)	0,870	$> 0,7$	Reliabel
Beban Kerja (X2)	0,872	$> 0,7$	Reliabel
Pemberdayaan Karyawan (X3)	0,883	$> 0,7$	Reliabel
Efektivitas Kerja (Y)	0,886	$> 0,7$	Reliabel

Sumber: Output SmartPLS 4.0 (2023)

Berdasarkan tabel 3. dapat dilihat bahwa nilai *Composite Reliability* untuk variabel kecerdasan emosional, beban kerja, pemberdayaan karyawan dan efektivitas kerja $> 0,7$ sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel telah memiliki reliabilitas yang baik.

Cronbach's Alpha

Pengujian reliabilitas dalam penelitian juga dapat diperkuat dengan *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen penelitian dikatakan dapat diandalkan apabila nilai Cronbach's alpha $> 0,7$.

Tabel 4. Hasil *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X1)	0,814	$> 0,7$	Reliabel
Beban Kerja (X2)	0,805	$> 0,7$	Reliabel
Pemberdayaan Karyawan (X3)	0,825	$> 0,7$	Reliabel
Efektivitas Kerja (Y)	0,839	$> 0,7$	Reliabel

Sumber: Output SmartPLS 4.0 (2023)

Berdasarkan tabel 4. dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* keseluruhan variabel $> 0,7$ sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian dapat diandalkan (*reliable*).

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, selanjutnya dilakukan pengujian terhadap model struktural (*inner model*) yang dilakukan dengan *R-square* untuk memprediksi hubungan antar variabel laten.

R-square (R²)

R-square digunakan untuk mengukur kekuatan prediksi dari model struktural. Nilai *R-Square* 0.75, 0.50 dan 0.20 yang dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat dan lemah. Semakin tinggi nilai *R-Square* berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan.

Tabel 5. Nilai *R-Square* dan *R-square adjusted*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Efektivitas Kerja (Y)	0,903	0,898

Sumber: Output SmartPLS 4.0 (2023)

Berdasarkan tabel 5. pada nilai *R-Square* dapat diketahui bahwa variabel efektivitas kerja (Y) memiliki nilai 0,903 yang termasuk dalam kategori "kuat". Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel yang terlibat dalam model mampu menjelaskan variabel efektivitas kerja (Y) sebesar 90,3%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

F-square (Effect size)

F-square digunakan untuk mengetahui kebaikan model atau menghitung besarnya pengaruh antar variabel dengan *effect size*. *Effect size* yang disarankan adalah 0.02, 0.15 dan 0.35 dengan variabel laten eksogen memiliki pengaruh kecil, moderat dan besar.

Tabel 6 menunjukkan nilai *f-square* yang *effect size* besar dengan kriteria $> 0,35$ adalah pengaruh kecerdasan emosional terhadap efektivitas kerja, *effect size* moderat $> 0,15$ yaitu pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap efektivitas kerja, dan *effect size* kecil $> 0,02$ yaitu pengaruh beban kerja terhadap efektivitas kerja.

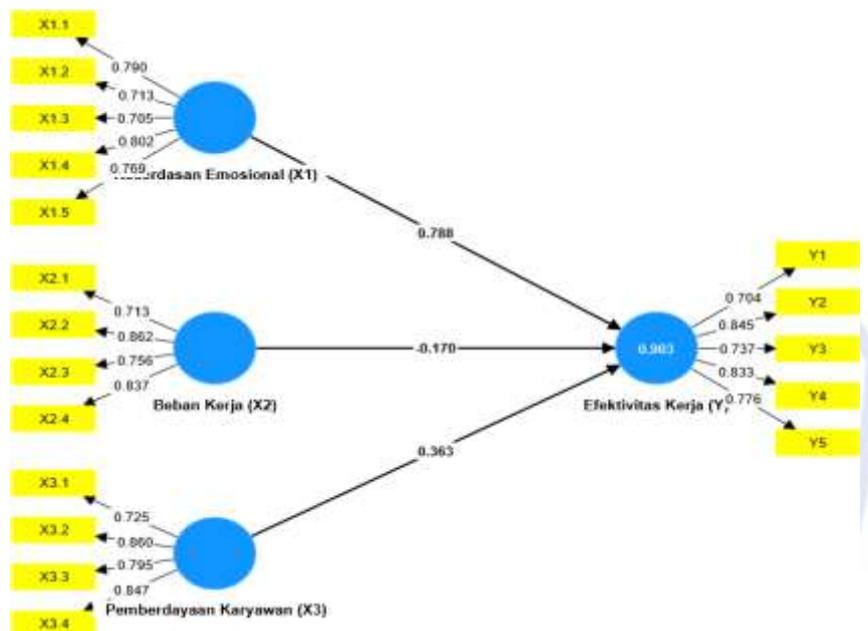
Tabel 6. Hasil *F-square*

	<i>f-square</i>
Kecerdasan Emosional → Efektivitas Kerja	1,169
Beban Kerja → Efektivitas Kerja	0,055
Pemberdayaan Karyawan → Efektivitas Kerja	0,438

Sumber: *Output SmartPLS 4.0 (2023)*

Pengujian Hipotesis

Path coefficients dapat digunakan untuk melihat kekuatan hubungan serta untuk menguji hipotesis. Dalam SmartPLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrapping* dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Selanjutnya penilaian tingkat signifikansi didasarkan pada nilai probabilitas (*P-values*) harus < 0,05 atau nilai t statistik > 1,96.



Gambar 2. Skema Model *Partial Least Square*

Sumber: *SmartPLS 4.0 (2023)*

Tabel 7. *Path Coefficients*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kecerdasan Emosional → Efektivitas Kerja	0,788	0,800	0,093	8,435	0,000
Beban Kerja → Efektivitas Kerja	-0,170	-0,149	0,097	2,046	0,041
Pemberdayaan Karyawan → Efektivitas Kerja	0,363	0,335	0,105	3,451	0,001

Sumber: *Output SmartPLS 4.0 (2023)*

Berdasarkan tabel 7. dapat dijabarkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh kecerdasan emosional (X1) terhadap efektivitas kerja (Y) dapat dilihat dari nilai *path coefficient original sample* (o) = 0,788 dengan *p values* = 0,000 < 0,05 dan nilai statistik 8,435 > 1,96 yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja.

- Jadi hipotesis 1 (H1) yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja dapat diterima.
2. Pengaruh beban kerja (X2) terhadap efektivitas kerja (Y) dapat dilihat dari nilai *path coefficient original sample* (β) = -0,170 dengan *p values* = 0,041 < 0,05 dan nilai statistik 2,046 > 1,96 yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas kerja. Jadi hipotesis 2 (H2) yang menyatakan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas kerja dapat diterima.
 3. Pengaruh pemberdayaan karyawan (X3) terhadap efektivitas kerja (Y) dapat dilihat dari *nilai path coefficient original sample* (β) = 0,363 dengan *p values* = 0,001 < 0,05 dan nilai statistik 3,451 > 1,96 yang menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja. Jadi hipotesis 3 (H3) yang menyatakan pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja dapat diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Efektivitas Kerja

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan software SmartPLS 4.0 maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja Ground Staff PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi. Pengaruh yang diberikan adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi karyawan memiliki kecerdasan emosional yang baik, maka semakin tinggi pula efektivitas kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Puspitasari, Evasari dan Wardhani (2023) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja. Dari nilai angket tertinggi pada variabel kecerdasan emosional diketahui bahwa motivasi dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas kerja, terutama bagi *ground staff* atau staf lapangan yang bekerja dalam berbagai peran yang mendukung operasional penerbangan. Motivasi yang tinggi mendorong *ground staff* untuk bekerja lebih keras dan lebih cerdas. Ketika mereka merasa termotivasi, mereka akan lebih bersemangat untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien, yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas kerja. *Ground staff* yang termotivasi cenderung akan melakukan pekerjaan dengan hati-hati, dan berusaha mencapai standar yang lebih tinggi. Ini berdampak positif pada hasil kerja dan pencapaian tujuan perusahaan.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Efektivitas Kerja

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan software SmartPLS 4.0 maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja Ground Staff PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi. Pengaruh yang diberikan adalah negatif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dimiliki karyawan, maka efektivitas kerja akan menurun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rayhan, Azwar dan Mustofa (2022) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas kerja. Dari nilai angket tertinggi pada variabel beban kerja yaitu "Tugas yang diberikan terkadang sifatnya mendadak dengan jangka waktu yang singkat" pernyataan tersebut masuk dalam indikator target yang harus dicapai. Dalam menangani operasi penerbangan, seluruh kegiatan operasional selalu diberikan batasan waktu untuk menjalankan aktivitas kerjanya. Dengan alasan selain menghindari adanya *delay* yang bisa membuat ketidaknyamanan bagi penumpang juga meminimalisir biaya-biaya tambahan yang harus dikeluarkan. Maka dari itu perusahaan penerbangan selalu menuntut para *ground staff* atau pegawai yang *handle* operasional penerbangan. Tuntutan kerja dan waktu yang singkat dapat menjadi beban tambahan yang bisa membuat karyawan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. Akibatnya hasil yang didapat tidak maksimal dan berdampak pada efektivitas kerja.

Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Efektivitas Kerja

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan software SmartPLS 4.0 maka dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja *ground staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Intan, Echdar dan Maryadi (2022) menemukan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja. Dari nilai angket tertinggi pada variabel pemberdayaan karyawan yaitu "Adanya *briefing* atau pengarahan yang konsisten dari pimpinan kepada para karyawan" pernyataan tersebut masuk dalam indikator keterlibatan. Keterlibatan *ground staff* sangat penting dalam mencapai efektivitas kerja karena mereka memiliki peran yang krusial dalam menjalankan operasi penerbangan. Dengan adanya *briefing* memberikan fondasi yang kuat untuk bekerja secara efektif, mengurangi risiko, dan memastikan bahwa *ground staff* memiliki pemahaman yang sama tentang tugas dan tujuan mereka.

Kesimpulan

Dari hasil analisis data sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya dapat disimpulkan:

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi
2. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi
3. Pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja *Ground Staff* PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi

Saran

Saran yang dapat diberikan:

1. Agar dapat meningkatkan efektivitas kerja, pihak PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi perlu memperhatikan faktor kecerdasan emosional seperti motivasi dengan memberikan apresiasi atas kerja keras dan kontribusi mereka.
2. Sebaiknya PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi selalu menjaga keseimbangan beban kerja yang dimiliki para *ground staff* dan mendelegasikan tugas kepada anggota tim yang tepat, sehingga dapat membantu meringankan beban kerja.
3. Diharapkan pimpinan PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sam Ratulangi untuk memberdayakan *ground staff* melalui pelatihan dan komunikasi yang jelas agar dapat mewujudkan efektivitas kerja yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Admosoeprpto, K. (2016). *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*. Jakarta: Gramedia.
- Arifin, A. (2014). *Pengaruh pemberdayaan dan motivasi terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan CV. Catur perkasa Manunggal)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University). <https://www.neliti.com/publications/79932/pengaruh-pemberdayaan-dan-motivasi-terhadap-kinerja-karyawan-studi-pada-karyawan>
- Clutterbuck, D. (2017). *The Power of Empowerment Release the Hidden Talents of your Employees*. Edisi terjemahan. Jakarta: Gramedia.
- Gapura.id. Tentang Gapura Angkasa. <https://gapura.id/about-us-ina>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel (2015). *Emotional Intelligence : Kecerdasan emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2016). *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional* (Alih Bahasa: T. Hermaya). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Intan, N., Echdar, S., & Maryadi, M. (2022). Analisis Pemberdayaan dan Kualitas Sumber Daya Aparatur serta Pengaruhnya terhadap Efektivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toja Una-Una. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 11(2), 125–133. <https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/jbk/article/view/3088> Diakses pada 9 Mei 2023
- Koesomowidjojo, S. M. (2017). *Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Meianto, S., Bahiramsyah, A., & Endri, E. (2021). Work effectiveness in relation with communication, workload, and work discipline. *Linguistics and Culture Review*, 6, 134–145.

- Munandar, A. S. (2011). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Puspitasari, K. T., Evasari, A. D., & Wardhani, R. K. (2023). Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kompetensi kerja terhadap efektivitas kerja karyawan pada bagian produksi PT. Wilis Indonesia Steel Kediri. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 213–225. <https://journal.utnd.ac.id/index.php/jmdb/article/view/721> Diakses pada 9 Mei 2023
- Putra, A. R., & Darmawan, D. (2022). Pencapaian Efektivitas Kerja Melalui Optimalisasi Kecerdasan Emosional dan Pemberian Beban Kerja Secara Tepat Kepada Karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1). <https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/view/72> Diakses pada 23 April 2023
- Rayhan, M., Azwar, & Mustofa, A. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Fasilitas Kerja terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Wieda Sejahtera. *Jurnal Administrasi Profesional*, 3(1). <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/JAP/article/view/4868> Diakses pada 24 April 2023
- Steers, M. R. (2015). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Wulandari, U., & Simon, H. J. (2019). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 5(1). <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/495>