

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin dinamis, perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk beradaptasi dengan lingkungan yang terus berubah dan semakin kompleks. Dengan fenomena tersebut, banyak perusahaan yang berfokus pada inovasi dan pengembangan strategi baru untuk dapat terus bertahan dan bersaing. Namun di balik itu semua terdapat komponen krusial yang terkadang terabaikan yaitu sumber daya manusia. Padahal dukungan dari sumber daya manusia adalah komponen krusial dan sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan karena sebagai motor penggerak seluruh aktivitas perusahaan. Dalam hal ini, sangat penting untuk lebih fokus pada sumber daya manusia perusahaan.

Sumber daya manusia adalah aset penting yang memerlukan pemeliharaan, pengembangan, dan bimbingan secara terus-menerus untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Selain kuantitas, sumber daya manusia juga perlu memiliki kualitas yang memadai. Perusahaan akan dihadapkan dengan permasalahan dan ketimpangan ketika jumlah sumber daya manusia yang banyak tidak didukung dengan kualitas yang ada. Maka dari itu, perlu adanya pembinaan dan pendayagunaan karyawan sebaik mungkin oleh perusahaan.

Pada saat ini, memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sudah seperti menjadi suatu kewajiban. Terutama dihadapkan dengan tantangan dunia bisnis yang semakin kompleks. Dalam rangka mencapai keunggulan pasar, perusahaan meyakini bahwa perlunya mengupayakan kinerja karyawan seoptimal

mungkin untuk mencapai tujuan perusahaan. Pada hakikatnya kinerja karyawan akan mempengaruhi kinerja kelompok dan kinerja perusahaan secara menyeluruh. Terdapat dua jenis perilaku yang sering menjadi tuntutan perusahaan yaitu perilaku mendalami peran (*in-role*) dan perilaku melampaui peran (*extra-role*). Perilaku *in-role* merupakan tindakan dan kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan berkaitan langsung dengan penghargaan. Perilaku *extra-role* merupakan tindakan seorang karyawan diluar tugas formal dan tidak secara langsung bersangkutan dengan sistem penghargaan. Dalam mewujudkan lingkungan kerja yang positif dan produktif, perilaku *extra-role* sangat dibutuhkan. Perilaku *extra-role* ini dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (Jufrizen & Nasution, 2024: 4).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah fenomena signifikan dalam konteks organisasi modern, di mana kinerja dan kemandirian suatu organisasi dapat ditingkatkan secara signifikan melalui perilaku sukarela karyawan yang tidak secara resmi diakui dalam sistem penghargaan. Perbuatan individu, seperti menolong, kolaborasi dengan rekan kerja dan keterlibatan dalam aktivitas organisasi secara sukarela, dan patuh terhadap segala regulasi ditempat kerja merupakan contoh dari *organizational citizenship behavior* (Ananda et al., 2022).

Dalam beberapa penelitian terdahulu, *organizational citizenship behavior* memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan dan lingkungan kerja. Seperti penelitian pada PT. Pillaren Medan yang bergerak pada bidang jasa konstruksi menunjukkan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan cenderung memiliki kinerja yang lebih tinggi ketika perilaku sukarelawan perusahaan kuat. Karyawan PT. Pillaren Medan secara sukarela melakukan peran ekstra untuk mendukung kelancaran produksi dan meningkatkan performa perusahaan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, mengurangi konflik dan meningkatkan efisiensi (Anwar., 2021).

Penelitian mengenai topik *organizational citizenship behavior* telah banyak dilakukan pada beberapa perusahaan maupun instansi pemerintahan. Namun, penelitian tentang *organizational citizenship behavior* dalam industri jasa *wedding* dan *event organizer* masih minim dilakukan. Tentunya hal ini menjadi sangat krusial dikarenakan industri jasa seperti *wedding* dan *event organizer* sangat mengedepankan interaksi antar karyawan dan klien. Melalui *organizational citizenship behavior* menjadi kunci untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, memahami dan mendorong *organizational citizenship behavior* di kalangan pekerja menjadi sangat signifikan untuk keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis. Dengan landasan tersebut, penelitian mengenai topik *organizational citizenship behavior* dalam industri jasa *wedding* dan *event organizer* perlu untuk dilakukan dengan tujuan agar lebih memahami mengenai fenomena ini.

Wedding Organizer (WO) dan *Event Organizer (EO)* adalah layanan profesional yang membantu merencanakan dan mengatur berbagai jenis acara, seperti pernikahan, pesta, konferensi, seminar, dan lain-lain. *WO* bertanggung jawab atas seluruh tahapan persiapan acara, mulai dari perencanaan awal,

koordinasi dengan penyedia layanan, pemilihan lokasi, penyusunan anggaran, hingga pelaksanaan acara itu sendiri. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk meminimalkan stres bagi klien dengan memastikan acara berlangsung lancar dan sesuai dengan harapan. wedding dan event organizer memiliki peran yang sangat vital dalam menciptakan acara yang berkesan, dengan perhatian pada setiap detail guna memastikan kelancaran acara. Dengan adanya WO, klien dapat merasa lebih nyaman karena tidak perlu terlibat dalam semua aspek teknis yang rumit (Santoso., 2020).

Berdasarkan observasi lapangan dan pra survey dengan melalui wawancara kepada beberapa karyawan PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya, penulis menemukan beberapa fenomena yang terjadi diantaranya yaitu; masih rendahnya tingkat inisiatif dari karyawan PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya dalam membantu rekan kerja yang lain dalam menyelesaikan pekerjaannya dan hanya berfokus terhadap *jobdesk* pribadi dalam lingkup pekerjaan. Hal ini menjurus kepada persoalan *organizational citizenship behavior* pada dimensi *altruism* yaitu sikap atau tindakan membantu rekan kerja di luar tanggung jawab formalnya. (Naway., 2018: 76)

Selain persoalan rendahnya tingkat inisiatif pada karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya, penulis menemukan bahwa dimensi-dimensi dari *organizational citizenship behavior* masih tergolong rendah. Hal ini didukung dengan hasil kuesioner pra survei yang dilakukan kepada 11 karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya, yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra Survey Tentang OCB

No	Pertanyaan	Jawaban (%)		Jumlah Karyawan	Total Responden (%)
		Ya	Tidak		
1.	Apakah anda bersedia memberikan bantuan secara sukarela kepada rekan kerja yang pekerjaannya overload ?	45,5	54,5	11	100
2.	Apakah anda akan selalu siap ketika dibutuhkan oleh perusahaan ?	36,4	63,6	11	100
3.	Apakah anda selalu membaca dan mengikuti pemberitahuan perusahaan ?	45,5	54,5	11	100
4.	Apakah anda selalu menghadiri pertemuan yang dianggap penting oleh perusahaan ?	45,5	54,5	11	100
5.	Apakah anda dapat mengendalikan diri dari segala aktivitas mengeluh dan mengumpat pada saat bekerja ?	27,3	72,7	11	100

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Sementara (2025)

Berdasarkan data yang tercantum di atas, dapat diketahui bahwa tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya masih tergolong rendah. Hal ini ditunjukkan dengan mayoritas karyawan memberikan jawaban "Tidak" pada setiap dimensi *organizational citizenship behavior* yang termuat dalam bentuk pertanyaan. Presentase tertinggi untuk jawaban "Tidak" terdapat pada pertanyaan nomor lima (72,7 %) mengenai pengendalian diri dari segala aktivitas mengeluh dan mengumpat pada saat bekerja. Ini membuktikan bahwa karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* masih sering mengeluh dan mengumpat pada saat bekerja yang dapat berimbas kepada rendahnya tingkat *organizational citizenship*

behavior. Hal ini sesuai dengan dimensi *sportmanship* yaitu kesediaan untuk bertoleransi tanpa mengungkapkan keluhan. (Naway., 2018:76).

Dalam penelitian terdahulu, beberapa faktor telah diteliti sebagai pengaruh *organizational citizenship behavior* salah duanya yaitu *person organization fit* dan *organizational commitment*. *Person organization fit* merujuk pada harmonisasi antara nilai-nilai individu dan nilai-nilai organisasi. (Ananda et al., 2022). Sedangkan *Organizational commitment* mencerminkan tingkat keterikatan karyawan terhadap organisasi (Yusuf & Syarif, 2018: 28). Namun terdapat perbedaan hasil penelitian dalam dua variabel tersebut sebagai pengaruh *organizational citizenship behavior* yang menghasilkan suatu *research gap*. Dimana, *Person-Organization Fit* memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Rachmadan & Suharnomo, 2024; Adiana et al., 2021). Sedangkan pada penelitian yang lain menemukan bahwa *person organization fit* tidak memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (Ananda et al., 2022). *organizational commitment* memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (Tompodung et al., 2024; Haryati et al., 2024). Sedangkan pada penelitian yang lain menemukan bahwa *organizational commitment* tidak menunjukkan pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Arifiani & Widhiastuti, 2024; Maulani & Shofiyuddin, 2024).

Mengacu pada kesenjangan penelitian terdahulu, penelitian lanjutan mengenai *organizational citizenship behavior* perlu untuk dilakukan, dengan meneliti *person organization fit* dan *organizational commitment* yang mungkin mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Pro Art

Production Tasikmalaya. Sehingga penulis akan melaksanakan penelitian yang berjudul “***Person Organization Fit Dan Organizational Commitment Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Suatu Penelitian Pada Karyawan Non Manajerial PT. Pro Art Production Tasikmalaya)***”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan riset yang ditemukan serta gejala-gejala yang muncul, maka dapat ditarik beberapa persoalan utama yang perlu dianalisis lebih dalam diantaranya sebagai berikut.

1. Bagaimana *person organization fit* pada karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya;
2. Bagaimana *organizational commitment* pada karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya;
3. Bagaimana *organizational citizenship behavior* pada karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya;
4. Bagaimana pengaruh *person organization fit* dan *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan pertimbangan diatas berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis.

1. *Person organization fit* pada karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya;

2. *Organizational commitment* pada karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya;
3. *Organizational citizenship behavior* pada karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya;
4. Pengaruh *person organization fit* dan *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan non manajerial PT. *Pro Art Production* Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat berkontribusi dalam menyumbangkan kontribusi positif dalam mengembangkan ilmu maupun terapan.

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Diharapkan kegunaan penelitian ini dalam konteks pengembangan ilmiah akan memajukan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami dinamika pengaruh *organizational commitment* dan *person organization fit* pada *organizational citizenship behavior*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan memiliki aplikasi praktis bagi sejumlah pihak selain memajukan ilmu pengetahuan, seperti.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan penulis mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya dalam dinamika pengaruh *person*

organization fit dan *organizational commitment* pada *organizational citizenship behavior*.

2. Bagi Perusahaan

Dalam penelitian ini akan membantu perusahaan memperoleh pengetahuan yang lebih baik tentang elemen-elemen yang dapat memengaruhi dan meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Selain itu, mewujudkan program pengembangan dan diharapkan bahwa penelitian ini akan mengarah pada manajemen sumber daya manusia yang lebih efisien dengan berfungsi sebagai sumber daya untuk pengambilan keputusan.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi panduan dan sumber inspirasi untuk penelitian lebih lanjut yang akan meneliti dengan topik serupa. Selain itu, bagi karyawan atau pihak lainnya diharapkan mampu meraih pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya keselarasan hubungan antara *value* individu dan *culture* organisasi, meningkatkan komitmen organisasi dan meningkatkan perilaku *OCB* di lingkungan kerja.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Pro Art Production yang terletak di Perum Asri *Residance* Padayungan, Blok AD7, Tugujaya, Cihideung, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 7 bulan, mulai dari Desember 2024 hingga Juni 2025 dengan rincian yang tercantum dalam lampiran.